

# CONDITIONS GENERALES DE GARANTIE (ou CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE)

Valables pour les Produits de marque Somfy énumérés ci-après, achetés en France métropolitaine (hors DROM-COM) par un consommateur dans le réseau Grand Public (grandes surfaces de bricolages, grandes surfaces spécialisées, sites marchands internet) ou dans un réseau spécialisé en France métropolitaine (hors DROM-COM), ou dans l'espace « La Boutique Somfy » du site de vente en ligne [www.somfy.fr](http://www.somfy.fr) ou sur une Place de marché en ligne directement auprès de SOMFY.

À compter du 1er juillet 2024

## DÉFINITIONS

- **«Client» ou «Vous»** : désigne l'acheteur de Produit Somfy, qui bénéficie, en achetant un Produit, des garanties tant légales que commerciales détaillées ci-dessous. Le Client est nécessairement un consommateur entendu comme une personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
- **«Garantie commerciale»** : désigne la garantie conventionnelle, incluant la garantie commerciale de durabilité dont Somfy assortit certains de ses Produits dans les conditions énoncées ci-après, qui s'applique en sus des Garanties légales.
- **«Garanties légales»** : désigne collectivement la garantie de conformité aux conditions définies au sein du Code de la consommation et la garantie des vices cachés aux conditions définies au sein du Code civil.
- **«Place de Marché en ligne»** : désigne au sens de la loi un site internet, une partie de site internet ou une application, exploité par un professionnel ou pour son compte, qui permet au Client de commander les Produits à distance auprès de Somfy directement.
- **«Produit»** : désigne un Produit de marque Somfy disponible sur le Réseau Grand Public, ou réseau spécialisé en France métropolitaine (hors DROM-COM) ou dans l'espace « La Boutique Somfy » du site de vente en ligne [www.somfy.fr](http://www.somfy.fr) ou sur une Place de marché en ligne directement auprès de Somfy, et ce inclus :
  - Le « Produit Neuf » et ;
  - Le « Produit Reconditionné » qui désigne un produit d'occasion qui a subi des tests ou des interventions, s'il y a lieu, portant sur toutes ses fonctionnalités afin d'établir qu'il répond aux obligations légales de sécurité et à l'usage attendu.
- **«Preuve d'achat»** : désigne tout document permettant de s'assurer que le Client souhaitant mettre en œuvre une garantie a bien préalablement acheté le Produit objet de la garantie. Peuvent ainsi être considérés comme une Preuve d'achat, une copie ou un duplicata de facture ou du ticket de caisse.
- **«Réseau Grand Public»** : désigne le réseau de distribution commerciale dit de « grande distribution » au sein duquel Somfy vend ses Produits. Le Réseau Grand Public est composé de grandes surfaces de bricolage, de grandes surfaces spécialisées, et de sites internet marchands destinés à la vente à une Clientèle composée de consommateurs.
- **«Site»** : désigne le site internet Somfy, accessible à l'adresse [www.somfy.fr](http://www.somfy.fr)
- **«Vendeur»** : désigne le contractant auprès duquel le Client a directement acheté le Produit Somfy.

## I - GARANTIES COMMERCIALES

La Garantie commerciale proposée par Somfy et définie aux présentes s'applique, sans préjudice du droit pour le Client de bénéficier de la garantie légale de conformité, dans les conditions prévues aux articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation, et de celle relative aux vices cachés, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du code civil. La Garantie commerciale s'applique exclusivement aux Produits achetés directement auprès de SOMFY (et ce inclus, sur les Places de marché en ligne).

### A) DURÉE ET ÉTENDUE DE LA GARANTIE COMMERCIALE

La Garantie commerciale proposée par Somfy sur les Produits ci-après est gratuite. Nous garantissons :

#### • 5 ans :

Toutes les solutions de Marque Somfy (moteurs, accessoires, points de commandes, automatismes, pilotage et solutions connectées) pour :

- volets roulants,
- volets battants\*,
- volets coulissants,
- stores extérieurs/intérieurs,
- pergola,
- rideaux,
- sécurité (systèmes d'alarmes et caméras)\*\*,
- boîtiers domotiques à la date de 1ère activation (extensions de garantie disponibles selon offres de services en vigueur),
- portes de garage\*,
- portails\*,
- visiophones

\* Excepté les batteries pour volets battants et les batteries pour portails et portes de garage de Marque Somfy (garantie 3 ans).

\*\* Hors Produits Reconditionnés.

#### • 3 ans :

Les batteries pour volets battants, portails et portes de garage de Marque Somfy. Les solutions d'alimentation solaire pour portail et portes de garage.

#### • 2 ans :

- Les produits reconditionnés,
- La gamme Visidom,
- Toutes les pièces SAV.

#### • Les consommables (piles, ampoules...) ne sont pas garantis.

Les conditions ci-dessus ne concernent pas les accessoires et produits de marques de tiers. Ces conditions sont détaillées sur [www.somfy.fr](http://www.somfy.fr)

Un logo ou une mention indiquant la durée de garantie est apposé sur chaque fiche produit de « La Boutique Somfy » sur [www.somfy.fr](http://www.somfy.fr) ou sur la fiche produit publié avec le Produit sur la Place de marché en ligne.

A défaut de Preuve de la date d'achat des Produits, la garantie court à compter de la date de fabrication du Produit.

### B) FONCTIONNEMENT DE LA GARANTIE COMMERCIALE

**En cas de dysfonctionnement du Produit, après mise en service, Somfy met à disposition dans l'Espace Assistance du site [somfy.fr](http://somfy.fr) des informations utiles. Vous pouvez également consulter le forum Somfy d'entraide. Si Vous ne trouvez pas les informations nécessaires à la résolution de votre dysfonctionnement, Vous pouvez contacter Somfy aux coordonnées indiquées à l'article « Contacts ».**

Pendant toute la durée de la présente Garantie Commerciale, un Produit ne fonctionnant pas normalement du fait d'un défaut de matière ou de fabrication sera, soit réparé, soit remplacé par un Produit identique ou, en cas d'indisponibilité, par un Produit aux fonctionnalités similaires, compte tenu de la valeur du Produit et de l'importance du défaut (remplacement ou réparation du Produit au choix de Somfy si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'une ou l'autre modalité, compte tenu de la valeur du Produit ou de l'importance du défaut).

**Les frais de retour de votre Produit, en dehors des Garanties légales, pourront être mis à votre charge.** Afin de traiter votre éventuelle réclamation dans les meilleurs délais, nous vous remercions d'enregistrer votre achat sur notre Site, espace « Mon compte », pour certains Produits, cet enregistrement sera nécessaire au traitement de votre demande.

Nous vous demandons de conserver votre Preuve d'achat ou bordereau d'envoi qui vous sera demandé en cas de mise en œuvre de la Garantie Commerciale.

Un Produit réparé ou remplacé sous garantie, reste garanti aux conditions de la Garantie commerciale octroyée lors de l'achat et ce, jusqu'à son expiration. Tout Produit retourné devient propriété de Somfy dès son remplacement.

Si le Service Consommateurs de Somfy suspecte un défaut de matière ou de fabrication de votre Produit, nous vous indiquerons la procédure appropriée pour traiter la réparation ou le remplacement du Produit. Nous vous fournirons un numéro d'accord de retour qui, accompagné de votre preuve d'achat ou bordereau d'envoi (pour les achats effectués en ligne sur le Site), permettra de traiter votre demande.

### C) EXCLUSIONS DE LA GARANTIE COMMERCIALE

**La présente Garantie commerciale s'ajoute aux Garanties légales offertes aux consommateurs.** Elle ne comprend pas la prise en charge des frais de démontage et de réinstallation des Produits ; ni le remplacement des consommables tels que les piles, les ampoules ou les batteries.

Sont notamment exclus du champ d'application de la présente Garantie Commerciale, les dysfonctionnements des Produits résultant :

- de négligence ou d'erreur d'installation ou d'utilisation, notamment dans les cas suivants :
  - utilisation hors des domaines de la motorisation ou de l'automatisation des équipements domotiques de l'habitat et plus généralement toute utilisation non conforme à la destination du bien telle que décrite dans la notice d'utilisation ;
  - irrespect des instructions d'installation, de mise en service (y compris le branchement), de fonctionnement, d'utilisation et d'entretien données par Somfy ;
  - utilisation d'éléments associés (automatismes, accessoires, ...) ne répondant pas aux critères de compatibilité définis par Somfy ;
  - de branchement sur une source d'énergie non appropriée ;
  - d'une installation ou d'une association avec un produit porteur (volets roulants, portes de garages, portails...) inadapté ;
- des Produits ou composants ouverts (autre que le simple déballage du Produit), modifiés, cassés, percés ou coupés ; de la qualité de l'environnement dans lequel ils sont installés :
  - écran radio et parasites électriques résultant d'appareillages, de contraintes électriques ou de la qualité du réseau électrique.
  - défaillances, perturbations et mauvaise qualité des réseaux de télécommunication type téléphone et/ou ADSL pour les Produits connectés à ces médiums.
- d'un choc, ou d'une chute du Produit ;
- de l'humidité, d'un incendie, de la foudre, d'une tempête, d'une inondation et plus généralement de tout événement revêtant les caractéristiques de la force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

La Garantie Commerciale ne couvre pas l'installation et la mise en service du Produit qui s'effectuent sous votre seule responsabilité.

Il vous appartient de vérifier l'usage que Vous voulez faire du Produit acheté afin que son installation, sa mise en service et son utilisation soient conformes aux informations données par Somfy, notamment dans la notice d'installation et d'utilisation fournie avec le Produit. En aucun cas Somfy ne pourra être responsable en raison de la non-conformité des Produits aux besoins particuliers du Client.

Somfy ne garantit pas les Produits et décline toute responsabilité en cas d'installation, de mise en service, d'utilisation ou d'entretien du Produit non conforme aux caractéristiques du Produit, aux instructions de Somfy, aux usages ou aux normes en vigueur.

## D) PIÈCES DÉTACHÉES

Les pièces détachées indispensables à l'utilisation de certains Produits sont disponibles pendant une période égale à celle de la garantie commerciale proposée par SOMFY. En toute hypothèse, les pièces détachées indispensables à l'utilisation de ces Produits sont disponibles pour la durée mentionnée dans la fiche produit. Pour connaître la liste desdites pièces détachées, le Client peut également se référer aux catalogues de pièces détachées en vigueur disponible sur le Site <https://boutique.somfy.fr/pièces-detachees.html>

## II - GARANTIES LÉGALES

La garantie commerciale se distingue des Garanties légales qui comprennent la garantie légale de conformité et la garantie légale des vices cachés.

Conformément aux dispositions de l'article L. 217-22 du Code de la Consommation, indépendamment de la Garantie commerciale, le Vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité dans les conditions prévues aux articles L. 217-3 et suivants du Code de la Consommation et de la garantie des vices cachés, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code Civil.

Pour les Produits Neufs, Vous disposez 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, Vous n'êtes tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Pour les Produits Reconditionnés, Vous êtes dispensé d'apporter la preuve du défaut de conformité pendant 12 mois à compter de la délivrance du bien. Il Vous appartient de prouver l'existence, au moment de la vente, de la non-conformité alléguée, à compter du 13ème mois suivant la délivrance.

En cas de 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, Vous n'êtes 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, ce délai est réduit à un an en cas de fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière ponctuelle. 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 Vous donne droit à la réparation ou au remplacement du Produit dans un délai de trente jours suivant votre demande, sans frais et sans inconvénient majeur. Si le Produit est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, Vous bénéficiez d'une extension de six mois de la garantie initiale. Si Vous demandez 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 dudit Produit.

Vous pouvez obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le Produit ou mettre fin au contrat en vous faisant rembourser intégralement contre restitution du Produit, si :

1° Le professionnel 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 vous occasionne un inconvénient majeur, notamment lorsque Vous supportez définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou si Vous supportez les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

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

Vous avez 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. Vous n'êtes alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable. Cependant, Vous n'avez 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 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 bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Il est entendu que les frais d'installation ne sont pas pris en charge pour les Produits de la gamme grand public, ces produits étant destinés à une installation par le Consommateur lui-même et non par un tiers ou un professionnel et ne générant ainsi aucun frais d'installation.

## III - REPARATION OU REMPLACEMENT DES PRODUITS HORS GARANTIE COMMERCIALE OU LÉGALE

Les Produits non couverts par la présente Garantie commerciale, ou par aucune Garantie légale, retournés au Service Consommateurs de Somfy sans son accord préalable, pourront être refusés par Somfy ou faire l'objet de frais de gestion ou de stockage afférents à leur retour qui vous seront facturés.

Si votre Produit ne peut pas être couvert par la présente Garantie commerciale ni par une Garantie légale, nous vous enverrons de préférence par courriel un devis pour, au mieux de nos intérêts et de nos possibilités, soit réparer votre Produit, soit le remplacer par un Produit neuf ou de fonctionnalités similaires. Si Vous avez acheté votre Produit dans le Réseau Grand Public (grandes surfaces de bricolage, grandes surfaces spécialisées, sites marchands internet) ou dans un réseau spécialisé en France métropolitaine, Vous pouvez également demander à votre magasin le remplacement de votre Produit ou la réparation d'un composant de ce Produit. Somfy attire cependant votre attention sur le fait que les prestations de service après-vente effectuées par l'intermédiaire de votre magasin sont soumises aux conditions générales de ventes et/ou de service de votre magasin, et non aux présentes Conditions Générales.

## IV - VOS DROITS

Conformément aux dispositions du code de la consommation, le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL ([www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)).

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement européen du 25 mai 2016 sur la protection des données dit « RGPD », nous vous informons que des données à caractère personnel sont collectées par SOMFY ACTIVITES SA, sise 50 avenue du Nouveau Monde, 74300 Cluses, France notamment aux fins de gestion des garanties légales et commerciales liées à vos commandes. Vos données pourront être transmises pour les besoins de la prestation de service à des Spécialistes présentant des garanties suffisantes concernant la conformité aux lois applicables en matière de protection des données. Vos données pourront également être traitées à des fins d'enquête de satisfaction afin d'assurer une amélioration continue de nos produits et services, sauf refus de votre part. Somfy a mis en œuvre des procédures en vue de respecter les dispositions et obligations légales et réglementaires en vigueur en matière de protection des données personnelles et nous conservons les données à caractère personnelles vous concernant de manière sécurisée afin d'en assurer l'intégrité et la confidentialité. Toutes les données qui vous sont demandées dans le cadre de la prise en charge de votre demande sont obligatoires. A défaut, nous ne pourrions traiter votre demande.

Vous pouvez exercer vos droits :

- d'accès aux données traitées,
- d'opposition aux données traitées,
- de rectification,
- à l'effacement,
- à la limitation du traitement,
- à la portabilité des données

Soit en nous contactant : par E-formulaire espace « Mon compte » ou à Somfy France - Service Consommateurs, 1 Place du Crêtet, BP138, 74307 Cluses Cedex soit à l'adresse [dpo@somfy.com](mailto:dpo@somfy.com) - Délégué à la protection des données 50, avenue du nouveau monde, 74300 Cluses. Vous pouvez également, le cas échéant, introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Pour plus d'informations concernant les pratiques de Somfy lors de la collecte de données personnelles via son site internet et lors de leur utilisation, l'utilisateur peut se reporter à notre politique de protection des données <https://www.somfy.fr/protection-des-donnees-personnelles>.

## IV - CONTACTS

Pour toutes questions relatives aux produits et services proposés par SOMFY, les Services SOMFY restent à votre écoute :

### a) Nous contacter par écrit :

- E-formulaire : espace « Mon Compte »
- Adresse postale : Service Consommateurs-1 place du Crêtet BP 138-74307 CLUSES Cedex

### b) Nous contacter par téléphone

- Pour toutes demandes concernant pour le suivi de votre commande, l'exécution du contrat, le contact de votre SAV ou une réclamation : 09 69 320 300 (appel non surtaxé)
  - Pour toutes questions, renseignements, informations ou conseils concernant un produit ou un service SOMFY ne concernant pas l'exécution de votre contrat : 0 820 055 055 (Service 0,15 €/min + prix appel) d'un appel local depuis un fixe.
- Les dates de fermeture exceptionnelles du Service Consommateurs sont consultables sur <https://www.somfy.fr/assistance/contact>.

## V - LOI APPLICABLE, REGLEMENT DES LITIGES, MEDIATION

### Les présentes Conditions Générales de Garantie sont soumises à la loi française.

En cas de litige relatif à l'exécution du contrat, le Client peut tout d'abord contacter le Service Consommateurs de Somfy afin de rechercher une solution amiable (coordonnées figurant à l'article IV « Contacts »). En cas d'échec de ce processus, et conformément aux dispositions du code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, le Client peut recourir gratuitement, avant toute saisine du juge, à un médiateur, pour lui soumettre toute réclamation liée à un achat d'un produit ou d'une prestation de service sur le site internet de SOMFY, sous réserve qu'une réclamation ait été introduite auprès de SOMFY, par écrit, au cours des douze (12) derniers mois.

A ce titre, le Client pourra recourir au système de médiation de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance : <http://www.fevad.com/>) dont SOMFY est membre en adressant sa réclamation à l'adresse suivante :

Médiateur de la consommation FEVAD BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 ou en ligne sur le site <https://www.mediateurfevad.fr>. Les modalités et conditions de la saisine du médiateur sont disponibles sur le site susmentionné de la FEVAD. En tout état de cause, le Client a également la possibilité d'accéder à la Plateforme européenne de résolution des litiges mise en place par la Commission européenne à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

A défaut d'accord amiable entre les Parties, le litige sera soumis aux tribunaux français. La présente clause ne saurait toutefois empêcher le Client agissant en qualité de consommateur de faire valoir ses droits dans l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du droit de procédure civile applicable.

### CONFORMITE DES PRODUITS SOMFY A LA LEGISLATION EN VIGUEUR

LES PRODUITS SOMFY SONT CONFORMES AUX EXIGENCES ESSENTIELLES ET AUTRES DISPOSITIONS PERTINENTES DES DIRECTIVES APPLICABLES DANS L'UNION EUROPÉENNE. EN PARTICULIER, LES PRODUITS SOMFY COMPRENANT LA FONCTION RADIO RÉPONDENT AUX EXIGENCES ESSENTIELLES DE LA DIRECTIVE 1999/5/CE CONCERNANT LES ÉQUIPEMENTS HERTZIENS, LES ÉQUIPEMENTS DE TERMINAUX DE TÉLÉCOMMUNICATION ET LA RECONNAISSANCE MUTUELLE DE LEUR CONFORMITÉ ET SONT CONFORMES AUX DISPOSITIONS DE L'ORDONNANCE N°2001-670 DU 25 JUIN 2001 TRANSPOSANT LES DISPOSITIONS DE CETTE DIRECTIVE EN DROIT FRANÇAIS.

LES DÉCLARATIONS DE CONFORMITÉ SONT CONSULTABLES SUR LE SITE [www.somfy.com/ce](http://www.somfy.com/ce)



Réf. 5122189C

SOMFY ACTIVITÉS SA, capital de 35 000 000 euros, 50 avenue du Nouveau Monde - 74300 Cluses  
RCS Annecy 303 970 230 - TVA intracommunautaire FR 25303970230

Révision 07/2024



**somfy**