

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE ET DE SERVICE D'ASSISTANCE TECHNIQUE

À DESTINATION DES CLIENTS PROFESSIONNELS valables pour la France métropolitaine.

Date d'entrée en vigueur : 1<sup>er</sup> janvier 2024

Domaine d'application et opposabilité *Les présentes Conditions Générales de Garantie et de service d'assistance technique (« Conditions ») ont pour objet d'encadrer et de définir les conditions de garantie applicables aux Produits ci-après listés vendus par la société SOMFY ACTIVITES SA, (pris en son établissement situé 1 Place du Crêt, BP 138, 74307 Cluses Cedex, ci-après dénommée « SOMFY ») à ses clients professionnels situés en France Métropolitaine. Les Conditions remplacent les précédentes Conditions de même nature à compter de leur date d'entrée en vigueur. Les Conditions sont systématiquement communiquées à tout Client professionnel qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande auprès de SOMFY. Elles sont également téléchargeables sur [www.somfypro.fr](http://www.somfypro.fr). La garantie conventionnelle SOMFY est exclusive de tout régime, légal ou non, de responsabilité de SOMFY, dont notamment la garantie légale des vices cachés ou le régime de solidarité du fournisseur ou du producteur prévus au titre des articles 1245 et suivants du Code civil.*

## Durée de la garantie à compter de la date de fabrication appoquée sur les Produits

> 7 ans :

- Les produits de Marque Somfy pour volets roulants pour les gammes S&SO RS 100
- Les solutions de motorisation solaire composées d'un moteur, panneau solaire et batterie de marque SOMFY s'ils sont installés ensemble exclusivement (voir conditions définies dans l'article « Etendue de la garantie »).

> 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 1<sup>ère</sup> 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).

> 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 :

Toutes les pièces SAV. La gamme Visidom

**Les conditions ci-dessus ne concernent pas les accessoires et produits de marques de tiers. Ces conditions sont détaillées sur [www.somfypro.fr](http://www.somfypro.fr) (sur chaque fiche produit). Les consommables (piles, ampoules...) ne sont pas garantis.**

## Étendue de la garantie

**Cette garantie s'applique aux produits du catalogue SOMFY destiné à des clients professionnels (ci-après dénommé(s) « Produit(s) »).**

SOMFY garantit ces Produits contre toute défectuosité de matière ou de fabrication reconnue par SOMFY pendant toute la durée de la garantie contractuelle prévue ci-dessus et dans les conditions et limites d'installation et d'utilisation indiquées par SOMFY dans le guide professionnel, les notices Produits ou toute autre documentation ou information à destination des clients professionnels.

Cette garantie s'étend, au choix de SOMFY, à la remise en état ou au remplacement gratuit du Produit défectueux par un produit de mêmes fonctionnalités, neuf ou rénové. Lorsque cette garantie est mise en jeu durant sa durée initiale, elle est reconduite pour une période équivalente à compter de la réexpédition par SOMFY du Produit réparé ou remplacé.

Les solutions de motorisation solaire composées d'un moteur, panneau solaire et batterie de marque SOMFY (s'ils sont installés ensemble exclusivement), bénéficient d'une extension de garantie spécifique qui répond à des conditions de prises en charge et de mises en œuvre définies sur le site [somfypro.fr](http://www.somfypro.fr).

## Fonctionnement de la garantie

Dans le but d'améliorer la prise en charge d'une demande de mise en œuvre de la présente garantie contractuelle,

SOMFY invite le Client professionnel :

- à contacter les conseillers techniques du Service Technique « Actipro » de SOMFY (dont les coordonnées figurent ci-après) ou télécharger la demande de retour sur [www.somfypro.fr](http://www.somfypro.fr), rubrique SAV, dès que le Client est en mesure d'intervenir sur le site d'installation. Dans ce cadre, les conseillers techniques du Service Technique « Actipro » questionneront le Client afin de collecter les premières informations. Les informations relatives à cet appel seront collectées et retranscrites par écrit au Client (par courrier, fax ou courriel).
- à joindre une copie de ces échanges, lors du retour en usine dudit Produit, afin d'améliorer la qualité de traitement de la demande.

Le retour en usine des Produits en appel de garantie doit s'effectuer en port payé, non remboursable,

< à l'adresse ci-contre.

SOMFY se réserve le droit de demander au client la facture correspondante.

SOMFY s'engage, sauf cas de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil, à réexpédier en franco de port, en France métropolitaine, les Produits réparés ou remplacés dans le cadre de la garantie, dans un délai d'environ deux jours ouvrés à compter de la réception des Produits défectueux en usine à Cluses.

Si après examen SOMFY ne reconnaît pas la défectuosité du Produit, SOMFY informe le client que le Produit ne peut être couvert par la garantie au travers d'un devis. Le client peut alors demander que le Produit lui soit retourné à ses frais pendant un mois à partir du moment où l'information lui aura été envoyée.

Si lors de l'analyse et des tests, aucun défaut n'est constaté ou n'a pu être reproduit, le produit pourra être retourné au client.

Les Produits renvoyés en appel de garantie et ayant été remplacés conformément aux conditions de garantie ainsi que les Produits non couverts par la garantie et non réclamés par le client durant la période spécifiée ci-dessus deviennent la propriété de SOMFY.

## Fonctionnement du Service SAV avancé

Le Client a la possibilité de souscrire au service de SAV avancé, lui permettant par anticipation d'obtenir rapidement un produit de remplacement.

Ce service sera réalisé et facturé dans les conditions en vigueur (disponible sur demande ou sur [www.somfypro.fr](http://www.somfypro.fr)).

La réalisation de ce service par SOMFY ne peut en aucun cas être considéré comme une reconnaissance implicite de responsabilité.

## Exclusion de la garantie

Cette garantie comprend uniquement la réparation ou le remplacement du Produit reconnu défectueux par SOMFY après examen, à l'exclusion de la réparation de tout autre préjudice de quelque nature qu'il soit. Cette garantie ne saurait faire l'objet d'un avoir.

Cette garantie ne s'applique pas aux dysfonctionnements des Produits de marque SOMFY résultant 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

La garantie ne comprend notamment pas la prise en charge :

- Des frais liés à la commande d'origine du Produit défectueux : frais de traitement, frais de port, frais administratif ou tarification d'un service associé ;
- Des frais de démontage et de réinstallation des Produits ;
- Des Produits détériorés par suite de négligence ou d'erreur d'installation ou d'utilisation et notamment dans les cas suivants :
  - utilisation hors des domaines de la motorisation ou de l'automatisation des volets roulants, volets battants, stores, portails et portes de garage,
  - utilisation d'éléments associés (automatismes, accessoires, ...) ne répondant pas aux critères de compatibilité définis par SOMFY,
- Des Produits ouverts, démontés, cassés, percés ou coupés,
- Des consommables (piles, ou batteries non mentionnées ci-dessus dans la liste des Produits garantis ...)
- Des frais d'entretien et de maintenance des Produits,
- Des conséquences des catastrophes naturelles et des cas de force majeure ou de cas fortuit,
- Des dommages matériels et immatériels consécutifs ou non-consécutifs au défaut du Produit.

## Disponibilité des pièces détachées

Les pièces détachées indispensables à l'utilisation des produits sont disponibles pendant une période égale à celle de la garantie commerciale précisée ci-dessus.

Pour connaître la liste des dites pièces détachées, le Client doit se référer aux catalogues des pièces détachées en vigueur (disponible sur demande ou sur [www.somfypro.fr](http://www.somfypro.fr))

## Demande d'assistance technique

Sur demande du Client, les conseillers techniques de SOMFY peuvent être amenés à rappeler par téléphone les caractéristiques techniques, les conditions et limites d'installation et d'utilisation d'un Produit SOMFY, et le cas échéant, à répondre à une demande d'assistance téléphonique pour la résolution d'un dysfonctionnement d'un Produit installé sur site. Le Client professionnel reste l'unique responsable de l'installation et doit en cas de besoin, adapter et compléter l'information fournie par SOMFY au regard de la clientèle concernée, de la réglementation applicable et des spécificités du site concerné.