 

**QIIRO vous propose des modèles de documents juridiques éprouvés, à jour des dernières réformes et règlementations en vigueur. Néanmoins, nos modèles restent généraux et nécessitent d’être adaptés.**

**En cas de doute sur la rédaction ou les conséquences juridiques de l’un de nos modèles de documents, nous vous recommandons l’accompagnement par un professionnel du droit.**

Contrat de garantie et de service après-vente

Préalablement à la signature du bon de commande, le vendeur indiquera à l'acheteur les installations nécessaires pour assurer le branchement de l'appareil selon les règles de l'art.

**Article 1 - Références de l'appareil**

Nature : (*Nature de l’appareil*)

Type : (*Type d’appareil*)

Marque : (*Marque de l’appareil*)

Numéro du bon de commande ou de la facture ou du ticket de caisse : (*Numéro de commande*), (*Numéro de la référence*), (*Numéro de la facture*)

Date du bon de commande ou de la facture ou du ticket de caisse : (*Date d’achat*)

Le vendeur est tenu de fournir une marchandise conforme à la commande.

**Article 2 - Livraison**

*Il s’agit ici d’une prestation de services après-vente.*

*Il faut préciser en l’espèce les modalités de livraison conformément à l’article L.217-19 du code de la consommation. En effet, il faut préciser si elle se fera à domicile ou non, si elle est gratuite ou non. Si elle n’est pas gratuite, il faut préciser le prix de la livraison. Si elle l’est à partir d’un certain montant de commande, il faut le préciser également.*

A domicile : oui – non (1)

Gratuite : oui – non (1)

**Article 3 - Mise en service par le vendeur**

*Il s’agit ici d’une prestation de services après-vente.*

oui – non (1)

Gratuite : oui – non (1)

*S’il y a une mise en service et qu’elle est payante, il faut préciser le coût :*

Coût de la mise en service : *(Précisez le coût de la mise en service*) euros.

*Dans le cas où il y a une mise en service de la part du vendeur :*

Si le vendeur s'est engagé à mettre l'appareil en service, il le fera dans un délai de (*Précisez le délai en vigueur*) à compter du jour de la signature du présent contrat.

La mise en service ne pourra être réalisée que si les travaux de branchement ont été effectués préalablement.

La mise en service comprend, conformément à l’article L.217-18 du code de la consommation :

* La vérification du bon fonctionnement,
* L'explication de l'utilisation,
* La remise de la notice d'utilisation et d'entretien en français,
* La remise du certificat de garantie du constructeur, s'il existe.

L'acheteur qui préfère mettre lui-même l'appareil en service le fait sous sa propre responsabilité.

En cas de défauts apparents ou d'absence de notice d'emploi et d'entretien, l'acheteur a intérêt à les faire constater par écrit par le vendeur ou le livreur lors de l'enlèvement, de la livraison ou de la mise en service.

**Article 4 - Garantie légale (sans supplément de prix)**

Le vendeur reste tenu des défauts de conformité du bien et des vices cachés.

Les défauts de conformité : Article L.217-4 du code de la consommation : « Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.  
Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L.217-5 du code de la consommation : « Le bien est conforme au contrat :  
1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :  
- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;  
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;  
2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article L.217-12 du code de la consommation : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

A la condition que l'acheteur fasse la preuve du défaut caché, le vendeur doit légalement en réparer toutes les conséquences prévisibles (article 1641 et suivants du Code Civil).

Si l'acheteur s'adresse aux tribunaux, il doit le faire dans un délai de deux ans à compter de la découverte du défaut caché (article 1648 du Code Civil).

La garantie légale des vices cachés due par le vendeur n'exclut en rien la garantie légale des vices cachés due par le constructeur.

**Article 5 - Garantie contractuelle et prestations payantes**

*La garantie contractuelle « …*s’entend de tout engagement contractuel d’un professionnel à l’égard du consommateur en vue du remboursement du prix d’achat, du remplacement ou de la réparation du bien, en sus de ses obligations légales visant à garantir la conformité du bien…*» (article L. 217-15 du code de la consommation).*

*Cette garantie est facultative. Le professionnel est libre d’en proposer une ou non. Il en définit librement la durée et le contenu.*

*Cette garantie commerciale peut permettre l’engagement du professionnel à réparer l’appareil en cas de panne pendant la période couverte par la garantie.*

*Elle peut prévoir le remplacement de l’appareil par un bien de remplacement pendant la réparation également, à partir d’un certain délai d’immobilisation.*

*Cette garantie peut être gratuite mais le professionnel peut aussi prévoir qu’elle soit payante.*

*Dans cette clause, il faudra mentionner l’article L217-16 du code de la consommation qui dispose : “ Lorsque l’acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l’acquisition ou de la réparation d’un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d’immobilisation d’au moins sept jours vient s’ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.*

*Cette période court à compter de la demande d’intervention de l’acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d’intervention.”*

*Le contrat peut prévoir des cas d’exclusion à cette garantie également.*

*Il faudra préciser la durée de cette garantie contractuelle.*

**Article 6 - Litiges éventuels**

En cas de difficulté dans l'application du présent contrat, l'acheteur a la possibilité, avant toute action en justice de rechercher une solution amiable, notamment avec l'aide :

* D'une association de consommateurs,
* Ou d'une organisation professionnelle de la branche,
* Ou de tout autre conseil de son choix.

Il est rappelé que la recherche de solution amiable n'interrompt pas le délai de deux ans de la garantie légale, ni la durée de la garantie contractuelle.

Il est rappelé qu'en règle générale, et sous réserve de l'appréciation des tribunaux, le respect des dispositions du présent contrat relatives à la garantie contractuelle suppose :

* Que l'acheteur honore ses engagements financiers envers le vendeur,
* Que l'acheteur utilise l'appareil de façon normale (2),
* Que, pour des opérations nécessitant une haute technicité (2), aucun tiers non agréé par le vendeur ou le constructeur n'intervienne pour réparation sur l'appareil (sauf cas de force majeure ou carence prolongée du vendeur).

Fait à (*Ville de signature du contrat*),

Le (*Date de signature du contrat*)

Entre le VENDEUR et l'ACHETEUR :

Cachet du vendeur (*nom et adresse*)

Nom : (*Nom du vendeur*)

Adresse : (*Adresse du vendeur*)

Lu et approuvé

(*Nom du signataire*)

(1) Rayer la mention inutile

(2) Voir notice d'emploi et d'entretien et les conditions d'application de la garantie contractuelle et du service après-vente.