



**SERVICE
SÉRÉNITÉ**



**CONDITIONS
GÉNÉRALES
DE PRESTATION
DE SERVICES {CGPS}**



Numéro d'Assistance Technique 6j/7 :

09 693 93 693*

Du lundi au Samedi de 9h à 20h

**Prix d'un appel local depuis un poste fixe*

**Hors jours fériés ou chômés et exceptions légales ou réglementaires*

Intermarché



Service Sérénité - Garantie échange à neuf

Les présentes conditions générales entrent en vigueur le 1er Novembre 2011 ; elles sont applicables à tout Client (au sens défini à l'article 1.5 ci-après) ayant souscrit au Service Sérénité Intermarché en France Métropolitaine (y compris la Corse).

1. Définitions

1.1. Appareil garanti :

Le matériel, acheté neuf dans un magasin Intermarché par le Client, faisant l'objet d'une facture de vente ou d'un ticket de caisse.

1.2. Appareil de remplacement :

Appareil neuf de modèle identique à l'Appareil Garanti ou, si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un appareil neuf équivalent « iso-fonctionnel », c'est-à-dire un appareil aux fonctionnalités et caractéristiques au moins équivalentes à celles de l'Appareil Garanti.

La valeur de l'Appareil de Remplacement ne pourra cependant pas excéder le prix d'achat initial de l'Appareil Garanti.

1.3. Hotline Diagnostic Technique :

Assistance téléphonique ouverte du lundi au samedi de 9 heures à 20 heures (hors jours fériés), permettant de valider que l'Appareil garanti est bien éligible au Service Sérénité Intermarché, de diagnostiquer la Panne, et le cas échéant, de procéder à un dépannage à distance.

1.4. Bon d'achat :

Document permettant le paiement aux caisses des points de ventes INTERMARCHE, crédité du montant du prix de vente au public de l'Appareil de Remplacement.

Ce document est valable auprès du point de vente INTERMARCHE où la garantie a été souscrite. Le montant disponible sur le Bon d'achat, doit être utilisé en caisse pour retirer et payer l'Appareil de Remplacement, et ce, dans un délai de 6 mois à compter de la date de création du bon d'achat. Le Client est responsable de l'usage qui est fait du bon d'achat. En cas de destruction, de perte ou de vol, il lui appartient d'en avertir immédiatement l'Assistance Technique qui, à la condition que celui-ci n'ait pas déjà fait l'objet d'une utilisation, frauduleuse ou non, procédera à son remplacement après avoir désactivé le bon d'achat détruit, perdu ou volé.

Le Bon d'achat ne peut donner lieu, même partiellement, à un rendu de monnaie ou à un remboursement, ni faire l'objet d'un escompte ou d'un transfert sur un compte bancaire. Le Bon d'achat ne peut faire l'objet d'aucune cession ou revente par son bénéficiaire à un tiers quel qu'il soit, à titre gracieux ou onéreux. Le Bon d'achat est nominatif au nom du Client. Pour bénéficier des sommes créditées sur le Bon d'achat, il devra obligatoirement être présenté en caisse accompagné de la pièce d'identité du Client.

1.5. Client :

La personne physique majeure résidant habituellement en France Métropolitaine ou en Corse, acquéreur de l'Appareil Garanti et dont le nom figure sur la facture d'achat ou sur le contrat de garantie Service Sérénité INTERMARCHE.



1.6. Dommage matériel accidentel :

Toute destruction, détérioration totale ou partielle, extérieurement visible ou non, nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil Garanti et résultant d'une cause imputable au Client ou à une cause extérieure exclusive de Garantie, comme il est dit à l'article 4.1 ci-après.

1.7. Panne :

Tout mauvais fonctionnement de l'Appareil Garanti ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, électromécanique ou mécanique interne à l'Appareil Garanti.

1.8. Panne au déballage :

La panne survenant dans les 15 jours à compter de la date d'achat, d'enlèvement ou de livraison de l'Appareil Garanti.

2. Définition du service

De par la Loi, le Client bénéficie tant auprès des constructeurs que de INTERMARCHE, de la garantie légale contre les vices cachés, dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants de code civil et de la garantie légale de conformité prévues aux articles L.211-1 et suivants du Code de la consommation.

Conformément à l'article L211-15 du code de la consommation, nous vous informons que, indépendamment du Service Sérénité, le vendeur reste tenu des défauts de conformité du bien au contrat et des vices rédhibitoires dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du code civil.

Code de la consommation

Article L211-4

Le vendeur est tenu de livrer 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 L211-5

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- présenter 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 présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L211-12

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Code civil

Article 1641

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.

Article 1648 alinéa 1er

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Le Service Sérénité INTERMARCHE est une garantie conventionnelle facultative, qui s'ajoute aux garanties visées ci-dessus, et qui permet au Client de bénéficier, pendant toute la durée du présent contrat, d'un service de dépannage et/ou de remplacement dans les conditions détaillées ci-après.

Les prestations prévues dans le cadre du Service Sérénité INTERMARCHE seront réalisées par la Société NATIONAL ELECTRONIQUE SERVICES (NES), SAS au capital de 756 000 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'Orléans, sous le numéro B 389 544 869, ayant son siège social Rue des genêts Zone de la Saussaye, 45590 Saint Cyr en Val, sous-traitant de INTERMARCHE. Le Client reconnaît en avoir été informé et accepte expressément la sous-traitance des prestations.

En cas de Panne de l'Appareil Garanti pendant la période de validité du contrat, le Service Sérénité INTERMARCHE couvre, l'Appareil Garanti dans les conditions suivantes :

• **Appareil Garanti d'un poids inférieur à 30kg** (TV LCD, Lecteur DVD, Lecteur / enregistreur DVD, DVD Portable, Home cinéma, Caméscope, Chaîne Hi-fi, Ordinateurs portables et de bureau, moniteur, appareil photo numérique :

Le client contacte le Numéro d'Assistance Technique, aux coordonnées figurant à l'Article 10

« Dispositions diverses ».

Si l'Appareil Garanti ne fait pas l'objet des exclusions de l'article 3, un bon de transport prépayé est envoyé au Client sous 48h, pour qu'il puisse retourner son produit gratuitement au gestionnaire NES. A réception du produit, un diagnostic complet est réalisé sous 48h, pour valider la panne. Si la panne est avérée, un Bon d'achat, crédité de la valeur de l'Appareil de Remplacement, est envoyé au client. Dans ce cas, le Service Sérénité INTERMARCHE cesse et le nouveau matériel acheté par le Client est couvert par la garantie classique constructeur. Si la panne n'est pas avérée, le produit est réexpédié au domicile du Client sans frais supplémentaire. Et le Service Sérénité INTERMARCHE reste valable jusqu'à son terme.



• **Appareil Garanti d'un poids supérieur à 30kg** (Lave-linge, Sèche-linge, Lave-vaisselle, Cuisinière, Four, Electroménager encastrable, Hotte, Réfrigérateur, Congélateur, Cave à vin, LCD/Plasma supérieurs à 34 pouces ; Le client contacte la Hotline Diagnostic Technique, aux coordonnées figurant à l'Article 10 « Disposition diverses ».

Si l'Appareil Garanti ne fait pas l'objet des exclusions de l'article 3, un technicien prend rendez-vous avec le Client et se déplace chez ce dernier dans les 96h pour réalisation d'un diagnostic complet de la Panne. Le technicien intervient au domicile du client.

Si l'Appareil Garanti peut être remis en état dans un délai maximum de 15 jours ouvrés, il est réparé au domicile du Client. Le Service Sérénité INTERMARCHE reste valable jusqu'à son terme.

Si l'Appareil Garanti n'est pas réparable dans le délai de 15 jours ouvrés suivant la notification de la Panne, un Bon d'achat TTC, crédité de la valeur de l'Appareil de Remplacement, est envoyé au client. Dans ce cas, le Service Sérénité INTERMARCHE cesse, le nouveau matériel acheté par le Client est couvert par la garantie classique constructeur.

Le Service Sérénité INTERMARCHE s'entend pièces, main d'œuvre et frais de transport ou de déplacement inclus.

3. Durée – validité

La durée du Service Sérénité INTERMARCHE est de 24, 36 ou 60 mois, selon la formule souscrite par le Client, telle que mentionnée sur la facture de vente ou le certificat de souscription de la garantie.

La garantie prend effet à compter de la date du paiement effectif de la souscription au Service Sérénité INTERMARCHE.

4. Réserves et exclusions

4.1. Exclusions de garantie liées à l'origine du dommage :

Le Service Sérénité INTERMARCHE ne s'applique pas en cas de Dommage Matériel Accidentel, il ne couvre notamment pas les détériorations et Pannes ayant résulté :

- a. d'une mauvaise installation ou d'une mauvaise utilisation ou d'un mauvais emploi du matériel, y compris :
 - utilisation inappropriée du matériel ou ne respectant pas les instructions du manuel d'utilisation,
 - installation impropre ou incorrecte de logiciels,
 - ajout de périphériques, logiciels ou composants non d'origine ou incompatibles,
 - ajout de pièces non conformes à celles préconisées par le constructeur,
 - ouverture et la modification du contenu de l'Appareil Garanti,
- b. de la foudre, d'une inondation, d'un incendie, d'une surtension, d'un choc, d'une mauvaise aération,
- c. de réparations effectuées et/ou de toute intervention sur le matériel et/ou ouverture de celui-ci, par une personne non agréée par le constructeur,
- d. de l'entretien, de la réparation ou du remplacement de pièces par suite d'usure normale ou d'un défaut d'entretien,
- e. d'un virus informatique,
- f. Pour les micro-ordinateurs intégrés dans un réseau, d'une panne du réseau,
- g. de la modification de la construction et des caractéristiques d'origine de l'appareil,
- h. d'une utilisation à des fins professionnelles ou commerciales,
- i. de la corrosion, de l'oxydation, d'un mauvais branchement ou d'un problème d'alimentation externe. Si par exemple, un branchement est réalisé sur une prise défectueuse, la garantie ne s'appliquera pas.



4.2. Exclusions de garantie liées à la nature du dommage (dommages indirects) :

Le Service Sérénité INTERMARCHE ne porte que sur le droit à réparation ou à remplacement de l'Appareil Garanti, dans les conditions décrites à l'article 2. En conséquence, les dommages indirects résultant de la Panne ne sont pas couverts par la Garantie et notamment :

- j. Le contenu des Appareils. Il faut entendre par contenu des Appareils, non pas les composants des Appareils mais les produits qui pourraient par exemple être stockés dans un réfrigérateur, un congélateur, ou encore des données informatiques,
- k. Les frais de mise en service, de réglage, de nettoyage et les essais non consécutifs à un dommage garanti,
- l. Les dommages de toutes natures découlant de l'indisponibilité du Produit Garanti durant la période comprise entre la Panne et la réparation ou le remplacement de l'Appareil Garanti.

4.3 - Autres exclusions par nature :

- m. les détériorations et Pannes relevant des exclusions spécifiques prévues dans la garantie Constructeur de l'Appareil Garanti, telles que mentionnées dans la notice d'utilisation de l'Appareil,
- n. Les détériorations d'ordre esthétique,
- o. Les détériorations et Pannes afférentes aux accessoires (antenne, câbles externes, télécommande, casque, ...),
- p. Les réglages accessibles au Client sans démontage de l'Appareil Garanti,
- q. Les Appareils Garantis que le Client n'est pas en mesure de retourner ou ceux qui sont retournés sans leurs accessoires,
- r. Les Appareils Garantis dont le modèle ou le numéro de série sont illisibles ou ont été modifiés par le Client,

4.4. Dispositions communes :

Dans l'hypothèse où il apparaîtrait que les détériorations et/ou Pannes ne sont pas couvertes par la présente Garantie, l'Appareil Garanti sera restitué au Client sans frais supplémentaire. L'Appareil Garanti continuera d'être couvert par le Service Sérénité INTERMARCHE jusqu'à son terme.

5. Achat, enregistrement et terme

Le Service Sérénité INTERMARCHE doit être souscrit auprès d'INTERMARCHE :

- en même temps que l'achat du matériel neuf dans un magasin INTERMARCHE,
- ou dans les 30 jours qui suivent l'achat en magasin : par téléphone au 09 693 93 693 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) ou sur le site <http://intermarche.ma-garantie-privee.com>.

Ce service est assuré dans son intégralité par la société NES.

L'Assistance Technique du gestionnaire NES pourra, à des fins de vérification, exiger les factures originales d'achat du matériel et de la souscription au Service Sérénité INTERMARCHE. A ce titre, le Client doit conserver la facture INTERMARCHE attestant du paiement de l'Appareil Garanti et du paiement du Service Sérénité INTERMARCHE.

L'enregistrement du contrat de Garantie et l'ouverture des droits auprès de l'Assistance Technique du gestionnaire NES sont effectués directement par INTERMARCHE sur le point de vente.



6. Que faire en cas de panne ?

En cas de Panne, le Client doit se munir de sa facture et du numéro de série de l'Appareil Garanti et déclarer la Panne à NES en téléphonant aux coordonnées figurant à l'Article 10 « Dispositions diverses ».

Après vérification de la validité de la Garantie, un pré-diagnostic sera réalisé par téléphone, au cours duquel les Conseillers de NES pourront préconiser des manipulations pour tenter de dépanner l'Appareil Garanti à distance. En cas d'échec, ou si aucune manipulation n'est préconisée, l'Assistance Technique NES déclenchera alors l'intervention selon la nature du produit, comme il est dit à l'article 2 et dans l'annexe aux présentes.

Dans le cadre du Service Sérénité INTERMARCHE, le Client devra s'abstenir de procéder lui-même à toutes réparations et/ou de mandater pour réparation un service après-vente non agréé par la marque, de telles interventions étant susceptibles de rendre la Garantie caduque.

Le Client devra également **s'abstenir de rapporter l'Appareil Garanti dans un magasin INTERMARCHE**, ceux-ci n'étant pas habilités à gérer les retours qui sont pris en charge par NES exclusivement.

9. Données personnelles

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, les données personnelles collectées par INTERMARCHE au moment de la souscription au Service Sérénité Intermarché sont nécessaires à la bonne exécution des prestations prévues au titre du présent contrat.

Les informations recueillies par INTERMARCHE en tant que responsable du traitement seront utilisées pour les seuls besoins de la gestion du contrat et pourront être transmises à des tiers autorisés, seulement aux fins de l'exécution du présent contrat.

Le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations le concernant, dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 modifiée.

Le Client peut faire valoir ce droit auprès de NES, par écrit à l'adresse suivante :

NES Service Consommateur Sérénité INTERMARCHE Zone de la Saussaye – Rue des Genêts 45590 ST CYR EN VAL

8. Transfert du bénéfice de la garantie

Ce contrat de service peut être transféré par le Client, s'il transfère la propriété de l'Appareil Garanti durant la période de validité du contrat. Tout transfert doit, pour être opposable à INTERMARCHE et à NES, être déclaré par courrier adressé à NES à l'adresse mentionnée à l'article 10 ci-dessous, indiquant son numéro de facture, l'Appareil Garanti, les coordonnées du nouveau propriétaire du bien et de la garantie, accompagné d'une photocopie de sa pièce d'identité et de sa facture.



9. Loi applicable

Le présent contrat est soumis au droit français.

10. Dispositions diverses

Toutes demandes de renseignements, de précisions complémentaires, et toutes déclarations de pannes devront être faites :

- au Numéro d'Assistance au 09 693 93 693*
L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au samedi de 9 heures à 20 heures. (**)
- Ou par courrier à l'adresse suivante :

NES
Service Sérénité INTERMARCHÉ
Zone de la Saussaye – Rue des Genêts
45590 ST CYR EN VAL

*Tarif au 01/11/2011 : prix d'un appel local depuis un poste fixe.

** Hors jours légalement chômés ou sauf interdictions légales ou réglementaires.

