

**9.1.2 – La Garantie Sérénité**

**« Votre matériel tombe en panne.  
Notre objectif : le remplacer par un produit neuf »**



Lors de l'achat de certains produits signalés sur le site [www.cdiscount.com](http://www.cdiscount.com), vous avez la possibilité de souscrire une garantie appelée « Garantie Sérénité » et qui est fournie dans les conditions suivantes :

**(A) Pour les produits de moins de 30 Kilos tombe en panne :**  
**=>un simple appel et tout est réglé...**

1. **Contactez-nous** au numéro de téléphone exclusivement dédié à la Garantie Sérénité (Coût d'un appel local depuis un poste fixe)
2. **Nous réalisons un pré-diagnostic** de la panne de votre matériel par téléphone
3. **Nous vous envoyons un bon de transport prépayé pour nous retourner le produit à nos frais** (sous réserve de l'acceptation de votre matériel après pré-diagnostic),
4. **Nous remplaçons votre appareil :**
  - **par un produit identique neuf**
  - **ou** si nous ne disposons plus de votre produit en stock,  
**par un produit aux caractéristiques techniques équivalentes, d'une valeur égale à la valeur de remplacement de votre produit**, selon les stocks disponibles
  - **ou** si nous ne disposons plus d'un tel produit en stock,  
**par un bon d'achat d'une valeur égale à la valeur de remplacement de votre produit**. Ce bon d'achat n'est pas convertible en numéraire.

<p>A noter : La valeur de remplacement de votre produit est déterminée selon une grille de décote qui tient compte de la vétusté de votre produit. Cette grille de décote est reproduite au paragraphe (E) ci-dessous. La valeur de remplacement ne peut pas excéder le prix d'achat figurant sur votre facture.</p>
--

**(B) Pour les produits de plus de 30 Kilos :**

**=> Un simple appel et on s'occupe de tout...**

1. **Contactez-nous** au numéro de téléphone exclusivement dédié à la Garantie Sérénité (Coût d'un appel local depuis un poste fixe)
2. **Nous réalisons un pré-diagnostic** de la panne de votre matériel par téléphone
3. **Dans les 72 heures, nous fixons vous un rendez-vous. Un technicien se déplacera chez vous, à nos frais**, au jour convenu, pour effectuer un **diagnostic complet** de la panne
4. **Nos solutions selon le diagnostic complet :**

○ **Le produit est réparable ?**

Il est réparé directement à votre domicile et la Garantie Sérénité reste valable jusqu'à son terme ! (Sous réserve d'acceptation de votre dossier, après diagnostic de votre produit)

**Le produit nécessite une réparation en station technique ?**

- Nous nous chargeons de son enlèvement, de sa réparation et de sa réexpédition, à nos frais.

**Et dans le cas où la mobilisation en station technique est évaluée à plus de 21 jours, votre produit est remplacé :**

- **par un produit identique neuf**
- **ou**, si nous ne disposons plus de votre produit en stock, **par un produit aux caractéristiques techniques équivalentes, d'une valeur égale à la valeur de remplacement de votre produit**, selon les stocks disponibles
- **ou**, si nous ne disposons plus d'un tel produit en stock, **par un bon d'achat d'un montant égal à la valeur de remplacement de votre produit**. Ce bon d'achat n'est pas convertible en numéraire.

A noter : La valeur de remplacement de votre produit est déterminée selon une grille de décote qui tient compte de la vétusté de votre produit. Cette grille de décote est reproduite au paragraphe (E) ci-dessous. La valeur de remplacement ne peut pas excéder le prix d'achat figurant sur votre facture.

- **Le produit n'est pas réparable ?**

Nous nous chargeons de son enlèvement, à nos frais et le remplaçons :

- **par un produit identique neuf**
- **ou**, si nous ne disposons plus de votre produit en stock,  
**par un produit aux caractéristiques techniques équivalentes** selon les stocks disponibles
- **ou**, si nous ne disposons plus d'un tel produit en stock,  
**par un bon d'achat de la valeur de remplacement de votre produit**. Ce bon d'achat n'est pas convertible en numéraire.

A noter : La valeur de remplacement de votre produit est déterminée selon une grille de décote qui tient compte de la vétusté de votre produit. Cette grille de décote est reproduite au paragraphe (E) ci-dessous. La valeur de remplacement ne peut pas excéder le prix d'achat figurant sur votre facture.

### ***(C) Choix de la durée de la Garantie Sérénité***

Lors de votre souscription à la Garantie Sérénité, vous choisissez librement la durée qui vous convient parmi les durées qui vous sont proposées (généralement de 2 à 5 ans selon les produits).

Attention : la Garantie Sérénité ne peut être utilisée qu'une seule fois, à l'exception des produits de + de 30 kg qui ont fait l'objet d'une réparation et pour lesquels votre garantie sérénité sera toujours active jusqu'à la fin de la durée souscrite lors de la commande.

A noter : le produit de remplacement dont vous pouvez bénéficier dans le cadre de l'utilisation de votre Garantie sérénité sera couvert par la garantie constructeur standard si une telle garantie est d'ordinaire attachée au produit considéré.

### ***(D) Prix de la Garantie Sérénité***

Le Prix de la Garantie Sérénité est fonction du produit et de la durée de Garantie que vous avez choisis. Il vous est indiqué préalablement à la validation de votre commande.

### (E) Grille de décote Garantie Sérénité

La présente grille de décote prend en compte la vétusté de votre produit et sa typologie au moment de l'utilisation de la Garantie Sérénité qui lui est associée.

	Décote vétusté année 1		Décote vétusté Années 2 à 5 (déval/an)			
	De 1 à 6 mois	De 7 à 12 mois	2 ans	3 ans	4 ans	5 ans
<b>Informatique</b>						
Laptop	0%	13%	17%	22%	22%	22%
Netbook	0%	10%	12%	12%	12%	12%
Desktop	0%	10%	17%	22%	22%	22%
Ecran TFT	0%	10%	12%	12%	12%	12%
Imprimante/multifonction/fax	0%	5%	7%	7%	7%	7%
PDA/organizer/GPS	0%	10%	8%	8%	8%	8%
Lecteur MP3	0%	7%	12%	12%	12%	12%
Composants	0%	14%	27%	32%	32%	32%
Disques durs	0%	14%	27%	32%	32%	32%
<b>High Tech</b>						
Consoles fixes	0%	0%	12%	8%	8%	8%
APN	0%	5%	7%	19%	19%	19%
Camescope	0%	12%	8%	10%	10%	10%
Reflex	0%	12%	8%	10%	10%	10%
Car Audio	0%	0%	12%	17%	17%	17%
Lecteurs DVD	0%	10%	12%	12%	12%	12%
Lecteurs Blu-ray	0%	12%	5%	8%	8%	8%
Enregistreurs DVD	0%	10%	7%	7%	7%	7%
Amplis/Elts séparés/TV	0%	15%	12%	12%	12%	12%
Home cinema/Chaines HiFi	0%	5%	12%	7%	7%	7%
Ecran LCD < 32"	0%	10%	12%	12%	12%	12%
Vidéo projecteur	0%	0%	7%	12%	12%	12%
Ecran Plasma	0%	5%	7%	7%	7%	7%
Ecran LED	0%	22%	19%	17%	20%	13%
Ecran LCD > 32"	0%	5%	7%	7%	7%	7%
<b>Electroménager</b>						
Lavage Vaisselle	0%	0%	7%	7%	7%	7%
Lavage/Séchage Linge	0%	0%	7%	7%	7%	7%
Refrigerateur	0%	0%	7%	7%	7%	7%
Plaque "gaz"	0%	0%	7%	7%	7%	7%
Plaque "vitro/induction"	0%	0%	7%	7%	7%	7%
Cuisinière/Four	0%	3%	5%	6%	4%	5%
Hotte	0%	2%	5%	7%	6%	8%
Pt Electro	0%	5%	7%	7%	7%	7%

***(F) Ne sont pas couverts par la Garantie Sérénité (liste des exclusions) :***

- Les dommages, pannes, défaillances ou défauts imputables à des causes d'origine externe
- Les pannes afférentes aux accessoires (antenne, câbles externes, télécommande, casque, manchettes, moufle de four, pièces en caoutchouc ou en plastique...)
- Les pannes résultant de la modification de la construction et des caractéristiques d'origine de l'appareil
- Les pannes affectant les pièces non conformes à celles préconisées par le constructeur
- 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...
- Les réglages accessibles au bénéficiaire sans démontage de l'appareil
- Les frais de mise en service, de réglage, de nettoyage et les essais non consécutifs à un dommage garanti
- Le non-respect des instructions du constructeur
- les utilisations non conformes
- les utilisations à des fins professionnelles ou commerciales
- Les réparations et dommages subis par l'appareil après une réparation effectuée par toutes autres personnes qu'un réparateur agréé par le constructeur
- Les réparations de fortune ou provisoires ainsi que les conséquences de l'aggravation éventuelle du dommage en résultant
- Les dommages dus à la corrosion, à l'oxydation, à un mauvais branchement ou à un problème d'alimentation. Si par exemple, un branchement sur une prise défectueuse, la garantie ne s'appliquera pas.
- Les dommages dus à un problème d'alimentation, il faut entendre par problème d'alimentation, non pas un problème d'alimentation interne au produit, mais externe à celui-ci.
- Le retour d'un produit sans les accessoires.
- En cas de cession de la garantie à une tierce personne. En effet, la garantie Sérénité n'est pas cessible et de ce fait ne bénéficiera pas à une tierce personne.

***(G) Etendue territoriale***

La Garantie Sérénité est fournie sur le territoire de France Métropolitaine, Corse comprise.

## **(H) Garant**

La Garantie Sérénité est une garantie Cdiscount.

Pour les coordonnées de la société, rendez-vous à l'article 12 des CGV.

## **(I) Garantie Légale de conformité – Garantie des vices cachés**

En tout état de cause, la garantie légale qui oblige le vendeur professionnel à garantir l'acheteur contre toutes les conséquences des défauts ou vices cachés de la chose vendue ou du service rendu s'applique, même si vous avez souscrit une Garantie Sérénité.

A ce titre, vous bénéficiez des dispositions suivantes :

### Article L211-4 du Code de la Consommation

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 du Code de la Consommation

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

- 1) Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
  - Corresponde 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 du Code de la Consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par 2 ans à compter de la délivrance du bien.

### Article 1641 du Code Civil

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 du Code Civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acheteur dans un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice.

Il est rappelé que les dispositions ci-avant ne font pas obstacle à l'exercice par le client de son droit de rétractation.

Pour bénéficier de la garantie légale de conformité ou de la garantie des vices cachés, contactez notre Service Clients (pour les coordonnées du Service Clients, rendez-vous à l'article 12 des CGV).

Pour toute réclamation, vous pouvez nous contacter :

- En vous rendant sur le Service Client en ligne  
Les informations concernant votre commande, son paiement, sa livraison, son SAV, sont accessibles dans votre Espace Client, dans les rubriques « C mes commandes » et « Questions fréquentes (FAQ) »
- Par téléphone : le numéro de notre ligne non surtaxée (prix d'un appel local depuis un poste fixe) entièrement dédiée au suivi de votre commande et à l'après-vente, vous est communiqué dans votre email de « Validation de commande ». Vous pouvez nous joindre :  
du lundi au vendredi de 9h à 21h  
les samedis et jours fériés de 9h à 18h

*Attention : Afin d'optimiser le traitement de votre appel, pensez à préparer l'email avec lequel vous avez passé votre commande et le numéro de la commande concernée.*

- Par courrier (**Merci de ne faire aucun retour de colis à cette adresse**)  
Cdiscount.com / SGPN  
Service Clients  
BP 90200  
93472 Neuilly Sur Marne

*Attention : Afin d'optimiser le traitement de vos demandes, pensez à d'indiquer dans votre courrier votre nom, prénom, email avec lequel vous avez passé votre commande et le numéro de la commande concernée.*

### **9.1.2– La Garantie Constructeur**

Certains produits en vente sur le site [www.cdiscount.com](http://www.cdiscount.com) bénéficient d'une garantie contractuelle dite « Garantie Constructeur » accordée par la Marque du produit. L'existence de cette garantie constructeur est signalée dans le fiche produit.

Si vous souhaitez faire jouer la garantie constructeur, nous vous remercions de nous le signaler lors de la prise de contact avec notre Service Clients.

Pour pouvoir bénéficier de votre garantie constructeur, vous devez impérativement de conserver votre facture d'achat du produit et de relever le numéro de série de l'appareil se trouvant sur le produit.

Pour faire jouer votre Garantie Constructeur consulter les [Modalités d'application de la garantie constructeur](#)

A l'attention des clients titulaires d'une Garantie Sérénité :  
les garanties constructeurs ne proposent généralement que la réparation et ne couvrent que les pièces et la main d'œuvre, à l'exclusion des frais de déplacement des techniciens ou de transport aller-retour du produit dans une station technique agréée. Tout remplacement ou remboursement du produit est exclu.  
C'est pourquoi, lorsque vous nous signalez votre panne, nous faisons jouer en priorité votre Garantie Sérénité dès lors qu'elle vous est plus favorable.

Il est rappelé que l'existence d'une « garantie constructeur » ne fait pas obstacles à l'application des garanties légales reproduites aux paragraphes 9.1.1 (I) ci-avant.

\*                      \*

\*