

Le Contrat Or de RueDuCommerce : un produit neuf en cas de panne !

La réparation d'un produit défectueux peut s'avérer longue (8 semaines dans certains cas !). Avec le Contrat Or de RueDuCommerce, vous n'attendez plus et obtenez immédiatement un bon d'achat pour remplacer votre produit par un neuf !

* Le principe :

Cette garantie supplémentaire est proposée en option lors de votre commande. En cas de panne de votre produit et pendant toute sa première année de garantie, nous vous offrons en échange un bon d'achat correspondant au prix auquel vous aviez acheté votre produit. Vous choisissez alors vous même sur notre site un nouveau produit en remplacement !

* Les conditions générales du Contrat Or :

Le Contrat Or s'applique à tous les produits vendus sur le site, hors exceptions mentionnées ci-dessous, pour tout client résidant en France, Belgique ou Luxembourg (pays desservis par la logistique RueDuCommerce).

Seules les pannes entrant dans le cadre de la garantie constructeur sont couvertes par le Contrat Or : le produit ne doit pas avoir été maltraité ou avoir subi une utilisation différente d'un usage normal ou de celui préconisé par le constructeur.

Le Contrat Or a une durée d'un an, sauf cas particuliers évoqués plus bas.

Si votre produit bénéficie d'une garantie constructeur d'un an, le Contrat Or s'ajoute à cette garantie. Il vous fait bénéficier, pendant cette période, d'un produit neuf plutôt que d'une réparation. Le délai de validité du Contrat Or court à compter de la date de facturation.

Cette option est facturée 6,9% du montant total HT de la commande, hors frais de port. Minimum de perception : 1,90EUR TTC.

La souscription au Contrat Or et l'achat de votre produit doivent se faire dans la même commande : le Contrat Or ne peut être souscrit seul. En cas de souscription, le Contrat Or s'applique automatiquement à l'ensemble des produits de votre commande. Si vous souhaitez bénéficier du Contrat Or sur certains produits seulement, nous vous invitons à les isoler dans une commande séparée.

Le Contrat Or est rattaché à son souscripteur initial. Il ne peut donc être cédé, y compris en cas de changement de propriétaire du produit qu'il couvre.

* Les cas particuliers :

- *Pour les produits de nos Partenaires Marchands* :
La garantie Contrat Or ne s'applique pas et n'est pas proposée.

- *Pour les produits de déstockage* : Cette option est facturée 4,9% du montant total HT de la commande, hors frais de port. Minimum de perception : 1,90EUR TTC. Attention : La durée de validité du contrat Or est limitée à la période de garantie du produit, soit trois mois.

- *Pour les ordinateurs portables neufs* :

Version en vigueur pour toute commande passée après le 27/08/2008 :

Cette option est facturée 6.9% du montant HT de la commande, hors frais de port. Minimum de perception : 1,90EUR TTC.

En cas de panne rentrant dans le champ d'application de la garantie constructeur (1), le Contrat Or vous permet d'obtenir un bon d'achat de la valeur initiale de votre produit. Votre colis doit impérativement contenir le CD/DVD de restauration inclus ou éventuellement créés ainsi que les mots de passe BIOS et WINDOWS du compte administrateur ou principal du PC.

(1) L'envoi du bon d'achat validant votre retour ne pourra, le cas échéant, être effectué qu'après une analyse préalable du produit par un réparateur agréé.

Version en vigueur pour toute commande passée avant le 27/08/2008 :

Pour les ordinateurs portables neufs ou en déstockage, cette option est facturée 3.9% du montant total HT de la commande, hors frais de port. Minimum de perception : 1,90EUR TTC. Si votre ordinateur portable tombe en panne sous garantie et qu'il est immobilisé plus de 15 jours en réparation par le biais de notre SAV, alors nous vous en prêtons un ! (sur demande préalable auprès de notre service client).

- *Pour les moniteurs* :

En cas de panne de votre moniteur, vous bénéficiez la plupart du temps d'une intervention à domicile du fabricant pour la réparation de votre produit. Si celle-ci n'est pas possible, vous pourrez bénéficier dans la plupart des cas d'un échange standard opéré par notre SAV.

- Pour les PC, les disques durs et les graveurs externes RueDuCommerce :

En cas de panne de votre PC, disque dur ou graveur externe RueDuCommerce celui-ci sera réparé par notre SAV sous 15 jours à compter de sa réception dans nos services. Si la réparation ne s'avère pas possible, les conditions générales du Contrat Or s'appliqueront, à savoir l'octroi d'un bon d'achat de la valeur d'origine de votre produit.

- Pour les téléphones mobiles vendus avec abonnement : Le montant de l'option sera calculée sur la valeur du téléphone seul.

- Pour les vidéoprojecteurs : L'envoi du bon d'achat validant votre retour ne pourra être effectué qu'après une analyse préalable du produit par un réparateur agréé.

* Comment bénéficier de votre Contrat Or ? :

Pour faire jouer votre garantie, il vous suffit de contacter le Service Client de RueDuCommerce par téléphone au 0 891 56 20 20 (0,22 euros/min) du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 18h, hors jours fériés, ou par écrit : RueDuCommerce - Service Client - 44-50 avenue du Capitaine Glarner - 93585 Saint-Ouen cedex. Après traitement de votre demande, notre Service Client vous attribuera un numéro de retour et vous indiquera l'adresse à laquelle retourner votre produit. Vous devez impérativement assurer votre envoi.

Votre produit devra impérativement nous être retourné dans son emballage d'origine et complet (documentations, drivers, câbles, logiciels, carte de garantie, etc.). A réception du produit défectueux, et après vérification de la panne, RueDuCommerce vous adressera par courrier électronique un bon d'achat de la valeur initiale de votre produit; vous choisirez alors vous même sur notre site un nouveau produit en remplacement. Ce bon d'achat est valable pendant deux mois.

* Comment utiliser votre bon d'achat ? :

Vous recevrez par mail un code de réduction. Il convient de faire vos achats sur le site. A la fin de ceux-ci, faites un copier-coller (et ne recopiez pas manuellement) du code reçu en entier en veillant à ne pas laisser d'espace, dans la case "Réductions" de votre panier d'achat. Après avoir validé, la remise sera automatiquement déduite de votre commande par l'apparition de l'ancien prix barré et du nouveau prenant en compte la réduction.

* Exclusions :

La souscription du Contrat Or n'est pas proposée en garantie des produits (téléphones et produits accessoires) commercialisés sous la forme de l'offre « les 1 euros », ainsi que sur les produits de nos partenaires marchands.

Le Contrat Or ne peut s'appliquer dans les cas suivants :

- La demande concerne un téléviseur un film DVD, un support inscriptible (CD-R, CD-RW, DVD-R, DVD-RW...), un jeu vidéo, un logiciel, ou un consommable (cartouches d'encre, toners, papier,...).

- La panne est imputable à une cause extérieure au produit :

> Mauvais traitement, usage contraire aux instructions du constructeur, dommages physiques (corrosion, surtension, choc, chute, casse, rayure profonde, renversement de liquide, oxydation anormale, brûlures, foudre...),

> Utilisation de pièces ou accessoires non préconisées par le constructeur (batterie, chargeur non compatibles,...),

> Modifications opérées sur le matériel (Suppression des partitions de restauration et installation d'un autre OS mémoire, toute autre pièce n'étant pas celle d'origine s'agissant des ordinateurs),

> Réparation effectuée par une entité non agréée par le fabricant,

- La défectuosité d'un accessoire (cable, télécommande, cartouche, etc...)

Aux produits dits "immatériels" comme un abonnement de téléphonie mobile

Conformément aux dispositions de l'article L.211-15 du Code de la consommation, il est rappelé qu'indépendamment d'une garantie commerciale particulière, « 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 ».

Sont reproduits, ci-après les articles essentiels propres :

A l'action en garantie de conformité

Article L.211-4 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 L.211-5 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 :

- 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 L.211-12 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 l'action en garantie des vices cachés :

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, premier alinéa du Code civil : 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 »