



CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE « EXTENSION DE GARANTIE »

PREAMBULE

Le service commercialisé par SERSYS au titre de l'extension de garantie est une garantie conventionnelle qui étend dans le temps la garantie légale des matériels fabriqués par SERSYS.

ARTICLE 1. : DEFINITIONS

Au singulier comme au pluriel, les termes mentionnés ci-dessous auront le sens suivant :

Bien	Désigne l'un des produit, neuf (produit acheté neuf et bénéficiant de la présente extension de garantie, et identifié par un N° de série indiqué sur votre facture)
Client	Désigne le cocontractant de SERSYS au titre des présentes.
Couverture	Ensemble des garanties concédées au Client et rattachées au Bien (numéro de série).
Panne	Désigne toute panne mécanique, électronique ou électrique ayant pour origine un défaut interne au Bien, survenant après expiration de la garantie constructeur, et avant la fin de la durée la garantie souscrite par le Client dans le cadre du contrat d'extension de garantie.

ARTICLE 2. : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

L'extension de garantie permet au Client, après expiration de la garantie constructeur, d'étendre la durée de la Couverture en le déchargeant des frais de réparation en cas de panne électronique, électrique ou mécanique, ou de réparation.

L'acheminement matériel des Biens réparés ou à réparer est à la charge du Client.

Tous les frais de réparation, pièces et main d'œuvre, hormis les frais de transport ou de déplacement d'un technicien sur le site du Client, sont à la charge de SERSYS sous réserve que la Panne ne résulte pas d'une cause figurant dans les exclusions de garantie telles que prévues aux Conditions Générales de Ventes.

Si l'examen du Bien sous extension de garantie révèle que le coût de la réparation est supérieur à la valeur de remplacement du Bien ou que le Bien n'est pas réparable, SERSYS le remplacera par un appareil identique ou équivalent de type « iso-fonctionnel ». La période de garantie restant à courir sur le Produit sous extension de garantie sera alors automatiquement transférée sur le produit de remplacement. Si le Bien n'est pas réparable, le Client ne pourra en aucun cas demander son remboursement.

ARTICLE 3. : COUVERTURE

1.1. SOUSCRIPTION D'UNE COUVERTURE

La Couverture est souscrite pour le seul bien mentionné et identifié lors de la souscription (numéro de série).

Les Couvertures ne sont pas interchangeables et sont attachées à un Bien : elles sont donc cessibles en même temps que le Bien qui en est le support mais restent soumises aux présentes.



Chaque souscription d'une Couverture pour un Bien constitue un contrat distinct, même s'il est le fait du même utilisateur.

Il existe autant de contrats que de biens couverts par une garantie souscrite auprès de SERSYS.

La commande est confirmée au Client par courrier électronique ou tout autre moyen.

1.2. RESILIATION D'UNE COUVERTURE

SERSYS pourra résilier une Couverture en cas de manquement du Client à ses obligations financières ou à ses autres obligations au titre des Conditions Générales.

- De plein droit, SERSYS pourra suspendre immédiatement la garantie sur tout ou partie des Biens en cas de non-respect des présentes Conditions Générales ou en cas de violation manifeste de toute réglementation applicable ou si la conduite du Client nuit aux intérêts d'une personne, quelle qu'elle soit.
- SERSYS pourra également suspendre partiellement la garantie en cas de non-respect des Conditions Générales de Service, pour les Biens à l'égard desquels il a été constaté une défaillance du Client. Dans ce cas, la garantie pour les autres Biens pourra être maintenue.

Dans l'hypothèse d'une telle défaillance, SERSYS notifiera cette suspension au Client par courrier électronique avec accusé de réception à l'adresse électronique communiquée par le Client lors de la souscription, et le mettra en demeure de faire cesser cette violation.

À l'issue d'un délai de cinq jours ouvrables à compter de cette notification restée sans effet, SERSYS pourra résilier de plein droit, totalement ou partiellement, la garantie selon la nature et l'étendue de la défaillance.

La résiliation portera sur les Biens à propos desquels le Client est défaillant, les autres biens non visés dans la mise en demeure continuant de bénéficier de la Couverture souscrite.

En cas de résiliation pour faute du Client, SERSYS pourra refuser à l'avenir d'octroyer une garantie.

Cette résiliation, totale ou partielle, aura lieu, sans formalité judiciaire et sous réserve des dommages et intérêts auxquels SERSYS pourrait prétendre en réparation du préjudice résultant pour elle de cette situation.

1.3. BIENS POUVANT FAIRE L'OBJET D'UNE EXTENSION DE GARANTIE

La Couverture souscrite s'applique uniquement aux Biens fabriqués par SERSYS.

ARTICLE 4. : EXCLUSION A LA COUVERTURE

Ne sont pas couverts dans le cadre du contrat d'extension de garantie, les produits suivants :

- Coffret d'alimentation et batterie
- Les contacteurs et boîtiers à membrane déformable
- Les cylindre à clefs, passe câble

La garantie souscrite dans le cadre du Contrat d'extension de garantie ne couvre pas les Pannes des Biens résultant :

- d'une cause étrangère au Bien (mauvaise installation électrique, etc.) ou de toute modification ou intervention du Client ou d'un tiers sur le Bien ;
- du non-respect par le Client des instructions écrites d'utilisation du Bien ou du non-respect des normes ;
- des vices cachés et/ou des défauts apparents. En effet, tout dysfonctionnement relevant des vices cachés et/ou des défauts apparents relève de la seule



responsabilité du constructeur ;

- d'une réparation ou d'une tentative de réparation qui aurait été réalisée par le Client ou par un tiers ;
- d'un dommage causé par le client à cause d'une mauvaise manipulation ;
- d'un dommage accidentel de type chute, casse, oxydation.

ARTICLE 5. : MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE LA COUVERTURE

Le Client est tenu de suivre le processus ci-dessous afin d'activer la garantie.

Le non-respect de cette procédure peut entraîner un retard dans le traitement du dossier, voire conduire au rejet de la demande de prise en charge.

1.4. DÉCLARATION DE LA PANNE

Le Client procédera à la déclaration de la Panne :

- soit sur le Site via le formulaire de demande de retour
- soit par téléphone du lundi au vendredi (sauf jours fériés en France) de 9 heures à 18 heures au numéro communiqué sur le Site.

Lors de la déclaration de Panne, le Client devra fournir le numéro de série attribuée au Bien pour lequel il sollicite la mise en œuvre de l'extension de garantie.

1.5. REALISATION D'UN PRE-DIAGNOSTIC DE LA PANNE PAR TELEPHONE

Lors du contact téléphonique, les équipes de SAV SERSYS procèdent à un pré-diagnostic de la Panne, lequel permet notamment d'identifier le parcours le plus adapté au traitement de la demande.

Le Client est tenu d'apporter son concours à ce pré-diagnostic.

A l'issue du pré-diagnostic, SERSYS adresse un Bon de Retour au Client.

1.6. ACHEMINEMENT DES BIENS TRANSPORTABLES

Le Client devra imprimer le Bon de Retour, conditionner le produit et le remettre au transporteur qu'il aura choisi. Le Bien sera acheminé vers le site indiqué sur le Bon de Retour.

1.7. RÉPARATION ET RESTITUTION

Une fois le Bien réceptionné et sous réserve des exclusions de garantie décrites ci-dessus ou dans les CGV, celui-ci fera l'objet des réparations utiles ou nécessaires et retourné dans un délai qui sera indiqué au Client, tenant compte de la nature du Bien, de la nature de la Panne et de la disponibilité des pièces nécessaires à la réparation du Bien.

Une fois réparé, le Bien est retourné au Client.

ARTICLE 6. : DURÉE DU CONTRAT / DEBUT DE LA COUVERTURE

Le contrat est conclu au jour de la livraison du Bien au bénéfice de la garantie, sous réserve de complet paiement.

La Couverture est acquise pour une durée de x années, calculée à compter de la date de livraison du Bien neuf.

ARTICLE 7. : EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ ET FORCE MAJEURE



Conformément aux termes de l'article L. 121-20-3 du Code de la consommation, la responsabilité de SERSYS ne pourra être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des présentes du fait du Client, du fait imprévisible et insurmontable de tout tiers aux présentes ou encore du fait d'un cas de force majeure.

ARTICLE 8. : RÉSOLUTION/RÉSILIATION

Dans le cas où le Client ne se serait pas acquitté des sommes dont il est redevable, au-delà d'une période de cinq (5) jours ouvrables après l'envoi d'une mise en demeure par SERSYS, la résolution du contrat sera acquise de plein droit.

Elle sera acquise sans formalité judiciaire, aux torts exclusifs du Client et sans préjudice de la faculté ouverte à SERSYS d'obtenir réparation du préjudice qu'elle pourra démontrer.

ARTICLE 9. : INVALIDITÉ PARTIELLE

La nullité, l'inopposabilité ou le caractère réputé non écrit d'une ou plusieurs clauses du contrat n'entraînera pas de plein droit la nullité de l'intégralité des présentes.

ARTICLE 10. : RÉCLAMATION

Toute réclamation doit être adressée au service client de SERSYS par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse du siège ou par courrier électronique avec accusé de réception à l'adresse électronique suivante contact@sersys.fr.

ARTICLE 11. : DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les Conditions Générales sont régies par LE DROIT FRANÇAIS.

Dans les limites autorisées par la loi française, en cas de litige, compétence expresse est attribuée aux juridictions relevant de la Cour d'appel de PARIS, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête.