

****CONDITIONS GÉNÉRALES POUR L'EXTENSION DE GARANTIE 5 ANS****

1 PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales définissent les termes et conditions de l'Extension de Garantie 5 ans proposée par la société Electrolux France, une société par actions simplifiée dont le siège est situé 10 Avenue du Stade de France – 93210 SAINT-DENIS, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Compiègne sous le numéro 562 076 125 (« **Electrolux** »), au consommateur ayant acheté un appareil de marque Electrolux® ou AEG® et ayant souscrit à l'Extension de Garantie 5 ans pour cet Appareil.

Tous les termes commençant par une majuscule dans les présentes conditions ont le sens qui leur est attribué à l'article 1.

2 DÉFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule suivants, lorsqu'ils sont utilisés dans les présentes Conditions Générales, ont la signification suivante :

- 2.1 **Appareil** – désigne tout appareil électroménager suivant : Fours, Cuisinières, Tables/plaques de cuisson, Réfrigérateurs, Congélateurs, Lave-vaisselle, Sèche-linge, Lave-linge, Lave-linge séchant, Hottes, Micro-ondes, commercialisé sous les marques Electrolux® ou AEG® qui (i) est autorisé pour un usage en France conformément au manuel d'utilisation et (ii) est situé sur le territoire français (hors Corse, Monaco, DROM-COM et tout territoire non relié par un pont) à la date de survenance du Sinistre ;
- 2.2 **Centre de Contact** – désigne le centre de contact d'Electrolux chargé de gérer le traitement des demandes de réparation ; les coordonnées du Centre de Contact sont disponibles sur le site web d'Electrolux : <https://www.electrolux.fr/support/repairs/>.
- 2.3 **Client** – désigne tout consommateur personne physique ayant acheté un Appareil encore couvert par la Garantie Commerciale et souhaitant souscrire (ou ayant souscrit) à l'Extension de Garantie 5 ans ;
- 2.4 **Conditions Générales** – désigne les présentes conditions générales pour l'Extension de Garantie 5 ans ;
- 2.5 **Garantie Commerciale** – désigne la garantie commerciale fournie par Electrolux, en tant que fabricant, importateur, distributeur ou vendeur de l'Appareil, au Client au titre l'Appareil concerné ;

- 2.6 **Nouvel Appareil** – désigne un appareil équivalent à l'Appareil, c'est-à-dire du même fabricant et présentant des caractéristiques essentiellement similaires à celles de l'Appareil. Le Nouvel Appareil peut être un appareil neuf ou un appareil remis à neuf/reconditionné ;
- 2.7 **RGPD** – désigne le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, abrogeant la Directive 95/46/CE ;
- 2.8 **Sinistre** – désigne la situation dans laquelle le Client est dans l'incapacité d'utiliser normalement l'Appareil couvert par l'Extension de Garantie 5 ans conformément à son usage prévu en raison d'un arrêt soudain et inattendu de son bon fonctionnement causé par un problème interne à l'Appareil d'ordre mécanique, électrique, électronique, pneumatique ou hydraulique, et qui ne résulte pas d'une action humaine sur l'Appareil, d'une utilisation de l'Appareil non conforme au manuel d'utilisation ou d'un autre cas d'exclusion de l'Extension de Garantie 5 ans prévu par les Conditions Générales ;
- 2.9 **Sinistre Total** – désigne un Sinistre rendant la réparation de l'Appareil techniquement impossible ou économiquement non souhaitable de l'avis d'Electrolux ;
- 2.10 **Technicien Agréé Electrolux** – désigne un employé de maintenance ou un technicien de maintenance établi en France et agréé par Electrolux qui est mandaté aux fins de réparer ou de remplacer l'Appareil.

3 OBJET – PRISE D'EFFET – DUREE DE VALIDITE

- 3.1 L'Extension de Garantie 5 ans a pour objet de fournir une extension de garantie de l'Appareil à l'issue de la période de Garantie Commerciale, selon les termes et conditions définies dans les présentes.
- 3.2 En cas de souscription à l'Extension de Garantie 5 ans, l'extension de garantie prendra effet à l'expiration de la Garantie Commerciale applicable et sera applicable pendant une période de 3 [trois] ans à compter de cette date.
- 3.3 L'Extension de Garantie 5 ans peut prendre fin avant l'expiration de la durée susvisée dans les cas suivants :
- i en cas de fraude ou de tentative de fraude par le Client à l'occasion de la mise en œuvre de l'Extension de Garantie 5 ans ;
 - ii - en cas de remplacement de l'Appareil par un Nouvel Appareil dans le cadre de l'Extension de Garantie 5 ans ;

- iii - En cas de cession de l'Appareil par le Client à un tiers pendant la durée de l'Extension de Garantie 5 ans ;
 - iv - en cas de disparition ou de destruction totale de l'Appareil Garanti n'entraînant pas la mise en jeu de l'Extension de Garantie 5 ans.
- 3.4 Les dispositions des Conditions Générales et le bénéfice de l'Extension de Garantie 5 ans sont sans préjudice des droits du Client au titre des garanties légales et de la Garantie Commerciale relative à l'Appareil.

4 SOUSCRIPTION

- 4.1 Pour être valide, la souscription à l'Extension de Garantie 5 ans doit se faire avant l'expiration de la Garantie Commerciale de l'Appareil concerné.
- 4.2 En cas de souscription valide à l'Extension de Garantie 5 ans, l'Extension de Garantie 5 ans sera automatiquement activée à l'issue de la Garantie Commerciale de l'Appareil concerné pour la durée prévue à l'article précédent.
- 4.3 L'Extension de Garantie 5 ans s'applique uniquement à l'Appareil identifié au moment de la souscription, à l'exception de tout autre appareil. En cas d'achat de plusieurs Appareils, si le Client souhaite bénéficier de l'Extension de Garantie 5 ans pour chacun de ses Appareils, le Client doit souscrire une Extensions de Garantie 5 ans pour chaque Appareil.
- 4.4 En souscrivant à l'Extension de Garantie 5 ans, le Client reconnaît et accepte sans réserve les présentes Conditions Générales.

5 MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE – PLANIFICATION D'UNE RÉPARATION

- 5.1 En cas de Sinistre, le Client doit appeler le Centre de Contact au 0809 100 100 (service gratuit + prix appel local) afin de réaliser un premier diagnostic de l'Appareil par téléphone et planifier une visite de réparation de l'Appareil par un Technicien Agréé Electrolux.
- 5.2 Afin de pouvoir bloquer une visite de réparation, le Client doit fournir les informations suivantes à des fins d'identification ; étant rappelé que seul un Appareil pour lequel le Client a souscrit à l'Extension de Garantie 5 ans peut bénéficier de la garantie :
- i - La marque de l'Appareil concerné ;
 - ii - Le modèle de l'Appareil concerné ;

- iii - Le numéro PNC de de l'Appareil concerné (PNC : numéro composé d'une suite de 9 ou 11 chiffres commençant par le chiffre 9 présent sur la plaque signalétique de l'Appareil) ;
 - iv - Le numéro de série de l'Appareil concerné (numéro à 8 chiffres présent sur la plaque signalétique de l'Appareil) ;
 - v - Une description détaillée du Sinistre (ou du Sinistre Total) ;
 - vi - Les dates possibles pour la mise à disposition ou le transfert de l'Appareil au Technicien Agréé Electrolux en vue de la réparation de l'Appareil ou, en cas de Sinistre Total, pour son remplacement ;
 - vii - Toutes autres informations requises par le Centre de Contact.
- 5.3 La date et l'heure de la visite de réparation ne peut être fixée que pendant les heures de travail habituelles du Technicien Agréé Electrolux.
- 5.4 Une confirmation de la date et de l'heure du rendez-vous pour la visite du Technicien Agréé Electrolux sera envoyée au Client par SMS avant la date d'intervention.
- 5.5 En cas d'annulation de la visite du Technicien Agréé Electrolux par le Client dans un délai inférieur à 24 heures avant l'heure du rendez-vous à la date convenue, des frais forfaitaires d'un montant de quatre-vingt-dix-neuf (99) EUR TTC seront dus par le Client (quelle que soit la marque de l'Appareil).

6 VISITE DU TECHNICIEN AGREE ELECTROLUX

- 6.1 Le Client est tenu de mettre l'Appareil à disposition du Technicien Agréé Electrolux à l'endroit où il est utilisé, qui doit obligatoirement se situer en France, au jour et à l'heure convenus. Les Appareils encastrés doivent être mis à disposition du Technicien Agréé Electrolux par le Client pour réparation afin que les réparations puissent commencer immédiatement dès la première visite de réparation.

7 ETENDUE DE LA GARANTIE

- 7.1 Le nombre de Sinistres au titre desquels une réparation de l'Appareil peut être programmée est limité à 3 [trois] par an.
- 7.2 Le nombre de visite de réparation sur un Appareil au titre d'un même Sinistre est déterminé par Electrolux et le Technicien Agréé Electrolux, à leur entière discrétion.
- 7.3 Electrolux aura la discrétion d'organiser la réparation de l'Appareil chez le Client ou, sans frais supplémentaires pour le Client, d'assurer un transport aller-retour de l'Appareil vers l'endroit où se trouve le Technicien Agréé Electrolux.

- 7.4 La propriété légale de toute pièce de l'Appareil remplacée par le Technicien Agréé Electrolux lors d'une visite de réparation est transférée à Electrolux à compter du moment où les pièces concernées sont remplacées.
- 7.5 Le coût de remplacement des consommables, comme les filtres, l'huile et les fluides, n'est couvert que si leur remplacement (en tout ou en partie) s'avère nécessaire en raison du Sinistre subi par l'élément concerné de l'Appareil. A défaut, le coût de remplacement sera à la charge du Client.
- 7.6 La décision de la réparabilité ou de non-réparabilité de l'Appareil appartient exclusivement à Electrolux (ou au Technicien Agréé Electrolux) et peut intervenir dès l'issue de la première visite de réparation ou lors d'une visite de réparation ultérieure.
- 7.7 Les raisons d'irréparabilité de l'Appareil peuvent inclure, mais ne sont pas limitées à : (i) le manque de pièces détachées, (ii) le coût de réparation de l'Appareil dépasse la valeur de remplacement de l'Appareil de l'avis raisonnable du Technicien Agréé Electrolux ou (iii) la réparation de l'Appareil n'apparaît pas économiquement souhaitable pour toute autre raison de l'avis d'Electrolux.
- 7.8 En cas de Sinistre Total ou de constat d'irréparabilité de l'Appareil, Electrolux se réserve le droit d'exécuter ses obligations au titre de l'Extension de Garantie 5 ans en livrant un Nouvel Appareil au Client.
- 7.9 En cas de remplacement de l'Appareil par un Nouvel Appareil, la propriété légale de l'Appareil sera transférée à Electrolux à compter de la livraison du Nouvel Appareil au Client.

8 EXCLUSIONS - RESPONSABILITE

- 8.1 L'Extension de Garantie 5 ans ne couvre pas :
- 8.1.1 Les Sinistres résultant de l'utilisation de consommables ou de pièces de l'Appareil qui, par nature, s'usent avant la fin de la durée de vie de l'Appareil en utilisation normale, tels que les ampoules, piles jetables, télécommandes ou antennes ;
- 8.1.2 Les Sinistres causés à l'Appareil par une utilisation non conforme à son usage prévu ou aux recommandations du manuel d'utilisation ;
- 8.1.3 Les Sinistres causés par une installation incorrecte de l'Appareil, notamment une installation non conforme à l'usage prévu ou aux recommandations du manuel d'utilisation, sauf si l'Appareil a été installé par le vendeur ou par des personnes agissant en son nom ;

- 8.1.4 Les Sinistres mécaniques causés à l'Appareil, résultant d'une intervention dans sa structure, notamment des interventions dans les éléments structurels de l'Appareil, l'interaction de ses composants ou les logiciels installés dans l'Appareil, ainsi que des modifications ou ajustements (i) allant au-delà du manuel d'utilisation ou (ii) réalisés d'une manière ou dans des conditions non conformes aux recommandations de ce manuel. Cette exclusion ne couvre pas les interventions du Technicien de Service ;
- 8.1.5 Les Sinistres résultant de réparations effectuées sur l'Appareil par des personnes non autorisées ;
- 8.1.6 Les Sinistres causés à l'Appareil lorsque les dispositifs de sécurité d'origine du fabricant sont altérés ;
- 8.1.7 Les Sinistres causés à l'Appareil résultant de l'utilisation de l'Appareil Electrolux à des fins professionnelles ;
- 8.1.8 Les Sinistres causés par corrosion, oxydation, calcification ou autre forme de dégradation progressive résultant de l'usage normal de l'Appareil ou n'affectant pas les caractéristiques fonctionnelles de l'Appareil, tels que les Sinistres esthétiques, bosses, rayures, décoloration ;
- 8.1.9 Les Sinistres causés intentionnellement ou par négligence grave ;
- 8.1.10 Les Sinistres résultant de l'absence de maintenance ou d'inspections périodiques si recommandées par le fabricant de l'Appareil ;
- 8.1.11 Les Sinistres causés à l'Appareil par des facteurs thermiques, chimiques externes, liquides, humidité, pression excessive, radiation, vibration, explosion ou mauvaise ventilation ;
- 8.1.12 Les Sinistres résultant d'un transport incorrect de l'Appareil ;
- 8.1.13 Les défauts de fabrication ou défauts structurels, découverts par le fabricant, entraînant le rappel de l'Appareil ;
- 8.1.14 Les Sinistres consistant en une perte de données stockées sur l'Appareil ou de logiciels de l'Appareil ;
- 8.1.15 Les Sinistres résultant de l'utilisation d'équipements supplémentaires pour l'Appareil Electrolux autres que ceux recommandés par le fabricant ;
- 8.1.16 Les Sinistres aux accessoires additionnels vendus avec l'Appareil Electrolux ou achetés séparément, tels que casques, modems, antennes, câbles, chargeurs et batteries supplémentaires ;

- 8.1.17 Les coûts d'entretien et de montage de l'Appareil ;
 - 8.1.18 Les coûts de pose de scellés de sécurité ou autres dispositifs de sécurité additionnels ;
 - 8.1.19 Les Sinistres causés à l'Appareil par des catastrophes naturelles, y compris, sans s'y limiter, la foudre, les inondations, incendies, variations de tension, et dysfonctionnements d'alimentation, gaz, climatisation, ventilation, réseaux de télécommunication, de protection contre la foudre et d'alarme ;
 - 8.1.20 Les Sinistres et coûts de tiers ou causés aux tiers ; et
 - 8.1.21 Les dysfonctionnements causés par des animaux, y compris les rongeurs et les insectes.
- 8.2 La responsabilité d'Electrolux dans le cadre de l'exécution des prestations prévues par l'Extension de Garantie 5 ans ne saurait être recherchée en cas de perte de données ou de manque à gagner résultant d'une interruption d'activité de l'Appareil ou de son remplacement par un Nouvel Appareil.

9 COMMUNICATION

- 9.1 Pour toute question relative à l'Extension de Garantie 5 ans, le Client peut contacter le Service Consommateurs Electrolux pendant les heures normales de bureau :
- i - par téléphone au 0809 100 100 (service gratuit + prix appel local) ;
 - ii - par email à :services.fr@electrolux.com.
- 9.2 Electrolux peut contacter le Client pour les besoins de l'exécution des services liés à l'Extension de Garantie 5 ans pendant les heures normales de bureau, par téléphone ou par écrit, y compris par email, au numéro ou à l'adresse renseigné(e) par le Client lors de la souscription à l'Extension de Garantie 5 ans.

10 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

- 10.1 Les données personnelles collectées dans le cadre de la souscription à l'Extension de Garantie 5 ans sont nécessaires à l'exécution des prestations correspondantes et elles font l'objet de traitements par Electrolux conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

Pour plus de détails, veuillez-vous reporter à notre politique de confidentialité disponible à l'adresse suivante <https://www.electrolux.fr/overlays/data-privacy-statement/>.

- 10.2 Conformément à la loi du 6 janvier 1978 sur l'informatique et les libertés et au Règlement général sur la protection des données, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement sur les informations qui le concernent, d'un droit d'opposition à la prospection ou pour motif légitime, d'un droit de retrait du consentement à tout moment, d'un droit à la limitation du traitement et d'un droit à la portabilité, ainsi que d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après le décès en s'adressant à :

Electrolux France SAS

10 Avenue du Stade de France – 93210 SAINT-DENIS

- 10.3 Conformément aux dispositions de l'article L. 223-2 du Code de la consommation, le Client dispose du droit de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.
- 10.4 En cas de différend relatif au traitement de ses données personnel, le Client dispose également du droit de déposer une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

11 DROIT DE RETRACTATION

- 11.1 Conformément aux dispositions du Code de la consommation (article L.221-18 et suivants), le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de souscription à l'Extension de Garantie 5 ans, qui constitue la conclusion d'un contrat à distance, pour exercer son droit de rétractation.

Le Client souhaitant exercer son droit de rétractation devra en informer Electrolux avant l'expiration du délai précité en complétant et signant le formulaire figurant en annexe des présentes Conditions Générales et en l'adressant par voie électronique à l'adresse suivante : services.fr@electrolux.com ou en contactant le Service Consommateurs au 0809 100 100 (service gratuit + prix appel local).

- 11.2 Dans le cas où le client souhaiterait que les prestations prévues dans l'Extension de Garantie 5 ans débutent avant l'écoulement du délai légal de rétractation, c'est-à-dire dans le cas où le Client émettrait le souhait que la visite de réparation du Technicien Agréé Electrolux ait lieu avant l'écoulement du délai de quatorze (14) jours après la souscription à l'Extension de Garantie 5 ans, il sera demandé au Client de consentir expressément à ce début d'exécution avant l'écoulement du délai légal de rétractation et de renoncer à son droit de rétractation. Dans cette hypothèse, le droit de rétractation ne pourra plus être exercé par le Client ultérieurement.
- 11.3 En cas d'exercice valide du droit de rétractation, Electrolux procèdera au remboursement de la totalité des sommes versées par le Client au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle Electrolux aura été informé de la décision du Client de se rétracter. Ce

remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors de la souscription à l'Extension de Garantie 5 ans.

12 LOI APPLICABLE

Les Conditions Générales sont régies par le droit français.

13 REGLEMENT DES LITIGES - MEDIATION

- 13.1 En cas de litige ou de réclamation, le Client est invité à se rapprocher du Service Consommateurs au 0809 100 100 (service gratuit + prix appel local) afin de trouver une solution amiable.

Conformément aux dispositions légales concernant le règlement amiable des litiges, Electrolux adhère à un service de médiation auquel le Client peut accéder gratuitement :

CMAP (Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris)

39 avenue Franklin D. Roosevelt - 75008 PARIS

<https://www.cmap.fr/>

- 13.2 Il est rappelé que le recours à la médiation n'est possible qu'à la double condition que (i) la réclamation n'ait pas été préalablement examinée par un juge ou un autre médiateur, et que (ii) le Client justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès d'Electrolux par une réclamation écrite auprès du Service Consommateurs.
- 13.3 Il est également rappelé que la Commission européenne a mis en place une plateforme de résolution des litiges destinées à recueillir les éventuelles réclamations de consommateurs faisant suite à un achat en ligne afin de les transmettre ensuite aux médiateurs nationaux compétents. Cette plateforme est accessible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 13.4 A défaut d'accord amiable, le litige sera soumis aux tribunaux français compétents.

ANNEXE

Formulaire type d'exercice du droit de rétractation

Dans le cas où vous souhaiteriez exercer votre droit de rétractation dans les conditions prévues par les Conditions Générales de l'Extension de Garantie 5 ans, veuillez compléter puis transmettre le formulaire ci-dessous :

Formulaire de rétractation

Je soussigné(e), Madame/Monsieur (*), _____, demeurant _____, notifie, par la présente, ma volonté de rétractation du contrat matérialisé par ma souscription à l'Extension de Garantie 5 ans auprès d'Electrolux France conclu le : _____ .

Date :

Signature :

(*) Rayez la mention inutile