



DEVIALET

## DEVIALET CARE

Votre garantie Devialet Care (ci-après « **la Garantie** ») est régie par les présentes modalités, constituant le contrat passé entre vous et DEVIALET, tel que décrites ci-dessous. Sujet aux présentes modalités, votre Garantie couvre :

- (i) dans le cadre de la Garantie achetée pour un produit Phantom®, les dommages causés au produit Phantom® ainsi qu'aux accessoires inclus dans l'emballage original du produit Phantom® ;
- (ii) dans le cadre de la Garantie achetée pour un produit Silver Phantom®, les dommages causés au produit Silver Phantom® ainsi qu'aux accessoires inclus dans l'emballage original du produit Silver Phantom®.

A ce titre, il est précisé que les produits Phantom® et **Silver Phantom®** (ci-après conjointement « **les Produits** ») font l'objet de **Garanties distinctes**. De même, la présente Garantie n'a vocation à couvrir qu'un seul Produit auquel elle est attachée. Dès lors, en cas de multiples Produits, l'achat d'une Garantie PhantomCare sera nécessaire pour chaque Produit concerné.

Dans le cadre de cette Garantie, vous (le « **Client** ») bénéficierez d'une assistance téléphonique et de l'accès à une assistance Internet pour le Produit. L'activation de cette Garantie est sujette à l'enregistrement de votre numéro unique d'adhésion tel que indiqué sur la carte d'adhésion fournie dans l'emballage de la présente Garantie. Le terme de cette Garantie est pour une période de trente-six (36) mois, terminant à la date indiquée à la Confirmation d'adhésion à la Garantie. Le prix de la Garantie figure sur l'original de la facture de la Garantie.

### A/ Portée de la Garantie

#### 1/ Portée générale

La présente Garantie prendra effet à compter de l'enregistrement de votre numéro unique d'adhésion. **Dans le cadre de l'enregistrement de votre numéro unique d'adhésion, vous serez amené à nous fournir votre adresse email ainsi que le nom de la personne figurant sur la facture Devialet Care.** En vertu de la présente Garantie, tout Produit présentant un défaut pourra être remplacé, à votre demande, par un Produit équivalent en terme de fonctionnalité, et ce dans la limite de deux échanges, **moyennant le paiement d'une franchise\***.

\*Pour plus d'informations, se reporter à la liste des tarifs évoqués en ligne sur le site web Devialet [inclure adresse web complète].

Il est précisé à titre indicatif que le tarif en vigueur au 1<sup>er</sup> octobre 2015 pour l'achat d'une Garantie attachée à un Produit Phantom® ou Silver Phantom® est de 249€ pour l'achat d'une garantie et de 199€ pour le paiement de la franchise.

Le Produit remplacé bénéficiera de la même couverture que le Produit ayant fait l'objet d'un remplacement, et ce pour le reste de la durée couverte par la présente Garantie. Le Produit remplacé deviendra la propriété de DEVIALET à compter de l'expédition du Produit de remplacement.

## 2/ Modalités de mise en oeuvre de la Garantie

### - Assistance

Au terme de la présente Garantie, vous bénéficierez d'une assistance téléphonique ou par Internet durant toute la période couverte par la Garantie.

Pour toute réclamation au titre de la Garantie, vous pourrez contacter nos équipes, à votre convenance, par téléphone au +33 9 75 18 67 60, par envoi d'un courrier postal à DEVIALET – Service Client – 126, rue Réaumur 75002 Paris, ou en contactant directement nos équipes à travers l'utilisation du système de discussion interactif proposé sur notre site internet.

### - Remplacement du Produit

Le Produit défectueux pourra faire l'objet d'un remplacement au terme de la présente Garantie. Pour ce faire, contactez nos équipes par tout moyen mentionné ci-dessus et nous arrangerons le transport du Produit, à nos frais ou ramenez votre Produit dans la boutique DEVIALET où vous avez acheté ce dernier.

A la réception du Produit, notre équipe établira la cause du défaut et procédera au remplacement du Produit, sous réserve que ce dernier ne fasse pas l'objet d'un des cas d'exclusion de Garantie prévus ci-dessous.

## 3/ Exclusions de la Garantie

Sont exclus du bénéfice de la Garantie :

- Les dommages causés au Produit suite à la dégradation volontaire du Produit ou des composants du Produit ;
- Les dommages liés à l'esthétique du Produit, tel que l'état de propreté du Produit ;
- Le vol ou la perte du Produit, étant précisé que le remplacement du Produit est subordonné au retour préalable du Produit défectueux à DEVIALET.

## **B/ Votre participation dans la mise en oeuvre de la Garantie**

Dans le cadre préliminaire de la mise en oeuvre de la Garantie, vous serez amené à fournir un certain nombre d'informations, parmi lesquelles figurent :

- Votre numéro d'adhésion à la Garantie ;
- Le numéro de série du Produit ;

- La facture relative à l'achat de votre Produit défectueux ; et
- Les problèmes rencontrés dans le cadre de l'utilisation de votre Produit.

Si le problème persiste, DEVIALET procédera au remplacement du Produit défectueux au moment de la réception de ce dernier, et sous réserve que le Produit ne fasse pas l'objet d'un des cas d'exclusion susmentionnés.

### **C/ Transfert de la Garantie**

La Garantie et les droits attachés sont cessibles dans la limite d'une seule fois. Toute cession des droits attachés à la présente Garantie est irrévocable et permanente.

Toute cession de la présente Garantie et des droits y étant attachés ne sera considérée valable que sous réserve du respect du schéma suivant :

- (i) L'ensemble de la documentation afférente à la Garantie doit être fournie (preuve de l'achat original, documents inclus dans l'emballage de la Garantie, notamment le numéro d'adhésion à la Garantie, ...) ;
- (ii) L'information à DEVIALET du projet de cession envisagé, par courrier à l'adresse suivante : DEVIALET – Service Client – 126, rue Réaumur 75002 Paris ou par courriel à [customercare@devialet.com](mailto:customercare@devialet.com). Cet avis de transfert doit faire figurer le numéro d'adhésion à la Garantie, le numéro de série du Produit, la preuve d'achat original de la Garantie cédée, le nom complet de la partie bénéficiant de la cession ainsi que son adresse, numéro de téléphone et adresse courriel.
- (iii) La partie bénéficiant de la cession devra accepter préalablement les modalités de la Garantie.

En cas de cession réputée valable, la Garantie cédée couvrira le Produit de la partie bénéficiant de cette cession pour toute la durée restante de la Garantie.

### **D/ Résiliation de la Garantie**

#### 1/ Mise en œuvre de la résiliation

La résiliation de la présente Garantie est possible à tout moment, et ce pour tout motif. Contactez-nous pour résilier votre Garantie, soit en envoyant un courrier à DEVIALET – Service Client – 126, rue Réaumur 75002 Paris, France, soit par courriel à [customercare@devialet.com](mailto:customercare@devialet.com).

#### 2/ Remboursement

Sous réserve de l'application du droit local, le remboursement s'effectuera de la façon suivante :

- Pour toute résiliation intervenue dans les quarante-cinq (45) jours suivant la date d'achat de la Garantie ou de réception de la Garantie, le paiement complet d'adhésion à la présente Garantie vous sera remboursé ;

- Pour toute résiliation intervenue plus de quarante-cinq (45) jours suivant la date d'achat de la Garantie ou de réception de la Garantie, le remboursement s'effectuera au prorata du nombre de jours de couverture de la Garantie restant.

DEVIALET se réserve le droit de résilier la Garantie si le remplacement du Produit s'avère impossible, notamment dans le cas où DEVIALET aurait cessé la production du Produit litigieux. Le cas échéant, DEVIALET vous fera parvenir un avis écrit dans un délai de trente (30) jours et procédera au remboursement total de la Garantie.

### **E/ Limite de responsabilité**

Dans la limite de la loi applicable, DEVIALET, ses employés ainsi que ses mandataires ne sauraient être tenus responsables envers vous ainsi que les successeurs à la présente Garantie des dommages indirects ou accessoires découlant des obligations incombant à DEVIALET.

Les droits issus de la présente Garantie sont sans incidence sur les droits des consommateurs en vertu des lois applicables et ne sauraient limiter les droits acquis par les consommateurs en vertu des droits locaux.

### **F/ Dispositions générales**

#### 1/ Obligations de DEVIALET

- (i) DEVIALET se réserve la possibilité de sous-traiter ou de confier l'exécution des prestations issues de la présente Garantie à des tiers sans que cela ait une quelconque incidence sur les obligations de DEVIALET à votre égard.
- (ii) Tout manquement ou retard dans l'exécution des prestations ne saurait engager la responsabilité de DEVIALET si le manquement ou retard constaté est imputable à un événement extérieur dont l'imprévisibilité et l'irrésistibilité sont établies.

#### 2/ Confidentialité

- (i) En vue d'améliorer la qualité du service, et dans cette seule optique, DEVIALET se réserve la possibilité d'enregistrer tout ou partie des conversations entre vous et DEVIALET.
- (ii) Vous reconnaissez et acceptez que DEVIALET puisse collecter et traiter des données vous concernant dans le cadre de l'exécution de la prestation couverte par la présente Garantie.
- (iii) Vous reconnaissez et acceptez que DEVIALET puisse transmettre les données collectées à des prestataires de service ou à l'une de ses sociétés affiliées dans le cadre de l'exécution de la prestation couverte par la présente Garantie.
- (iv) Les données collectées seront protégées en vertu de la politique de confidentialité de DEVIALET, accessible via notre site internet à l'adresse suivante : <http://fr.deviale.com/politique-de-confidentialite>.