

Achat d'un produit : garantie commerciale ou contractuelle

La garantie commerciale ou contractuelle vous permet de vous faire rembourser, de remplacer ou de réparer un produit acheté (appareil électroménager, voiture, fauteuil...) en magasin ou sur internet. Vous souhaitez savoir par qui elle peut vous être proposée, si elle est payante, obligatoire, mais aussi comment la faire fonctionner ? Nous vous présentons les informations à connaître.

À quoi correspond la garantie commerciale ?

La garantie commerciale ou contractuelle est un contrat qui vous est proposé par le vendeur ou le fabricant d'un bien ou d'un produit au moment de son achat.

Le contrat vous permet, en principe, de bénéficier des garanties suivantes :

- Remboursement de votre achat
- Réparation de votre bien
- Remplacement de votre bien en panne
- Prestation de tout autre service en relation avec le bien

La garantie commerciale ou contractuelle est différente des garanties légale de conformité et des vices cachés. Elle s'y ajoute (c'est-à-dire qu'elle ne vous prive pas de bénéficier des garanties légales) et peut les étendre (c'est-à-dire être mise en œuvre alors que les garanties légales ont expirées). Mais elle ne les remplace pas.

En cas de souscription d'une garantie commerciale, vous pouvez toujours mettre en œuvre les garanties légales en cas de problème, leurs contenus étant différents.

À savoir

La garantie commerciale peut prendre différents noms : garantie conventionnelle, garantie contractuelle, garantie constructeur, garantie fabricant, d'extension de garantie, d'échange à neuf ...

La garantie commerciale est-elle facultative ou obligatoire ?

La garantie commerciale **n'est pas obligatoire** : chaque vendeur ou fabricant est libre de vous la proposer (ou non) pour la durée qu'il souhaite.

Comment le contenu de la garantie commerciale est-il défini ?

Le vendeur ou le fabricant définit librement le contenu de la garantie commerciale. Ce contenu doit être détaillé dans un contrat écrit et indiquer les conditions de fonctionnement de la garantie. Toutes ces conditions doivent vous être remises et vous devez signer le contrat de garantie.

Exemple

La garantie peut couvrir le coût des pièces, mais pas celui de la main-d'œuvre ou celui lié au déplacement du réparateur. Elle peut aussi exclure certaines pièces (par exemple, la batterie d'un téléphone) ou certaines pannes.

Quels éléments doivent obligatoirement figurer dans le contrat de garantie commerciale ?

Ce contrat doit donner les informations suivantes :

- Contenu de la garantie (quelles pièces sont couvertes,...) et pannes ou prestations exclues
- Informations nécessaires à sa mise en œuvre (lieu et conditions de réparation du produit défectueux,...)
- Prix
- Durée, zone géographique couverte (magasin dans lequel le produit peut être remis à l'étranger pour réparation ou remplacement)
- Nom et adresse du vendeur ou du fabricant
- Rappel de l'obligation du vendeur (ou du fabricant) de se conformer aux garanties légales (conformité et vices cachés) en plus de la garantie commerciale. Cette information doit figurer dans un encadré.

Attention

Pour les contrats portant sur la **fourniture de contenus et de services numériques**, ceux-ci doivent également comporter un **encadré** rappelant l'existence et les conditions de mise en œuvre des garanties légales (c'est-à-dire garantie légale de conformité et garantie des vices cachés). Ce rappel figure également **dans les conditions générales de vente (CGV) et l'information précontractuelle** quand l'achat se fait à distance.

Si le professionnel ne respecte pas ces dispositions, la garantie reste valable.

De même, si une de ces informations n'est pas présente dans le contrat, l'acheteur peut toujours mettre en œuvre ces garanties.

Comment la garantie commerciale doit être remise au consommateur ?

La garantie commerciale vous est remise, au plus tard, lors de la délivrance du produit acheté.

La garantie commerciale (contrat) doit vous être fournie de manière à ce que vous puissiez le lire et le comprendre facilement sur un support durable.

Quelle est la durée de la garantie commerciale ?

La durée de la garantie commerciale est **librement fixée par le vendeur** ou le fabricant.

En principe, elle varie entre 6 mois et 2 ans.

La durée de la garantie commerciale doit être mentionnée dans le contrat.

La garantie commerciale peut-elle être transmise à la personne qui rachète le bien ?

La garantie commerciale est transmissible, en cas de revente, aux acheteurs successifs.

Quel est le coût de la garantie commerciale ?

Elle peut être gratuite ou payante.

-
-

Comment bénéficier de la garantie commerciale ?

Preuve de la panne

Vous pouvez faire réparer le bien acheté dans les conditions prévues par le contrat tant que la panne y est définie.

Le plus souvent, vous devez faire une simple déclaration.

Justificatif d'achat

Pour bénéficier de la garantie, vous devez fournir au vendeur ou au fabricant le justificatif (original) de l'achat daté.

Ce justificatif doit prouver que vous avez bien acheté ce bien à telle date : bon de livraison, ticket de caisse, facture,...

Le vendeur ou le fabricant peut aussi vous remettre un document spécifique à faire valoir.

Durant les réparations

En cas de réparation d'un bien sous garantie commerciale, toute période d'immobilisation du bien d'au moins 7 jours calendaires s'ajoute à la durée restante de la garantie.

Exemple

Si le vendeur garde votre télévision pendant 8 jours, votre garantie qui devait terminer le 6 septembre 2025 se terminera le 14 septembre 2025.

À noter

Le contrat de garantie commerciale prévoit parfois la mise à disposition d'un bien de remplacement pendant la durée d'immobilisation du bien (par exemple, un véhicule de courtoisie). Toutefois, ce n'est pas une obligation pour le professionnel, vous ne pouvez pas exiger ce prêt.

Que faire si le vendeur refuse d'appliquer la garantie commerciale ?

Mise en demeure

Si le vendeur ou le fabricant refuse d'appliquer les conditions de sa garantie (réparation ou remboursement), vous pouvez le mettre en demeure, c'est-à-dire lui accorder un délai pour respecter ses obligations.

Pour ce faire, vous devez lui envoyer une lettre par courrier recommandé avec accusé de réception.

Vous pouvez vous aider du modèle de lettre suivant :

- Mettre en demeure le vendeur d'appliquer la garantie commerciale pour un appareil qui tombe souvent en panne

Faire un signalement à Signal Conso

Vous pouvez faire un signalement ou demander un conseil en utilisant Signal Conso :

- Signal Conso : signaler un problème avec un professionnel

Médiation ou conciliation

Si le litige persiste, vous pouvez opter pour les solutions suivantes :

- Faire intervenir un médiateur, qui peut être lié au vendeur
- Ou faire intervenir un conciliateur de justice, qui est indépendant.

Saisir la justice

Si la médiation ou la conciliation ont échoué, vous pouvez saisir la justice.

La juridiction compétente dépend des sommes en jeu dans le litige.

- Pour un litige inférieur ou égal à 10 000 €, c'est le tribunal de proximité ou le tribunal judiciaire.
- Pour un litige supérieur à 10 000 €, c'est le tribunal judiciaire.

Où s'adresser ?

Tribunal judiciaire ou tribunal de proximité

Vous pouvez également demander des dommages-intérêts du préjudice subi à cause de l'immobilisation du bien ou de dégâts causés sur le produit durant les réparations.

Que faire après l'expiration de la garantie commerciale ?

Si la garantie commerciale a expiré, vous pouvez toujours recourir aux garanties légales (conformité et vices cachés).

Si la garantie commerciale a expiré et que les garanties légales (conformité et vices cachés) ne s'appliquent plus, vous pouvez recourir au service après-vente (SAV). Le SAV réparera le produit sans que vous puissiez bénéficier des droits liés à la garantie en contre partie du paiement de la prestation. La réparation sera donc payante. Vous pouvez demander un devis.

Le vendeur doit vous communiquer au préalable les informations suivantes :

- Ses coordonnées (nom, adresse)
- Descriptif de la prestation
- Grille indicative des montants des prestations facturées et délai d'exécution des réparations.

Les prestations de services après-vente doivent faire l'objet d'un contrat écrit remis à l'acheteur.

Lorsque les prestations de réparation sont facturées de manière forfaitaire, vous devez être averti par écrit :

- de l'origine de la panne,
- de la nature de l'intervention,
- et des pièces et fournitures remplacées.

Questions - Réponses

- Quelles garanties en cas d'achat d'un produit ?

TOUTES LES QUESTIONS RÉPONSES

Et aussi...

- Achat d'un produit : garantie légale des vices cachés
- Achat d'un produit : garantie légale de conformité

Pour en savoir plus

- Garantie des défauts sur la chose vendue (articles 1641 et 1649 du code civil)
Source : Direction de l'information légale et administrative (Dila) - Premier ministre
- Le service après-vente
Source : Ministère chargé de l'économie
- Les associations de consommateurs
Source : Ministère chargé des finances
- Site de l'Institut national de la consommation (INC)
Source : Institut national de la consommation (INC)
- Site de la Commission des clauses abusives
Source : Commission des clauses abusives

Où s'informer ?

- **0809 540 550 DGCCRF - RéponseConso**
Vous rencontrez une difficulté suite à un achat ? Vous avez une interrogation sur un point de droit avant d'acheter ou commander ?
Vous pouvez obtenir une réponse par un agent de la DGCCRF en appelant le **0809 540 550**.
Horaires d'ouverture du service :
Lundi et mardi : de 8h30 à 12h30 et de 13h15 à 17h15
Mercredi : de 13h15 à 17h15
Jeudi : de 8h30 à 12h30
Vendredi : de 8h30 à 16h
Numéro non surtaxé

Services en ligne

- **Téléservice : Signal Conso**

TOUS LES SERVICES EN LIGNE

Textes de référence

- Code de la consommation : article L217-22
Contrat obligatoire pour la garantie commerciale
- Code de la consommation : article L217-28
Mise en œuvre de la garantie commerciale
- Code de la consommation : articles L217-25 à L217-27
Informations obligatoires pour le SAV
- Code de la consommation : article L217-29
Transmission des droits à garanties du vendeur à l'acheteur
- Code de la consommation : articles L111-1 à L111-8
Obligation d'information
- Code de la consommation : articles L221-5 à L221-7
Information pré-contractuelle
- Code de la consommation : articles L221-8 et L221-10
Contrats hors établissement
- Code de la consommation : articles L221-11 à L221-15
Contrats conclus à distance
- Code de la consommation : article L211-1 à L211-4
Conditions générales de vente
- Code de la consommation : article L241-5
Nullité des clauses limitatives
- Code de la consommation : articles R111-1 à D111-19
Obligation d'information précontractuelle