

Qu'est-ce qu'une garantie commerciale ?

Par **Bercy Infos** < <https://economie.gouv.fr/entreprises/bercy-infos-qui-sommes-nous> >, le 09/11/2022 - **Garanties Conseils aux consommateurs**

Lorsque vous achetez un produit, une garantie commerciale ou contractuelle peut vous être proposée par le vendeur. Cette dernière est facultative et vient s'ajouter aux garanties légales. Mais savez-vous concrètement comment fonctionne cette garantie ? On fait le point.

Qu'est-ce qu'une garantie commerciale ?

Une garantie commerciale est la garantie qui vous est généralement proposée par le vendeur et/ou le fabricant lorsque vous achetez un produit en magasin ou sur internet.

Elle vous permet - sous conditions - de vous faire **rembourser, de remplacer ou de réparer un produit acheté**.

Selon les contrats elle peut prendre différentes appellations : garantie conventionnelle, garantie contractuelle, garantie constructeur, garantie fabricant, extension de garantie, échange à neuf, garantie 2 ans, etc.

À savoir

La **garantie commerciale** s'ajoute aux **garanties légales**. En effet, la souscription d'un contrat de garantie commerciale (gratuite ou payante) ne vous prive pas du bénéfice de la **garantie légale de conformité** dont vous bénéficiez par ailleurs, ou de la **garantie des vices cachés**.

La garantie commerciale est-elle obligatoire ?

Non ! Le vendeur ou le fabricant d'un produit n'est pas obligé de proposer une garantie commerciale. Il s'agit d'une **garantie facultative**.

Comment la garantie commerciale est-elle définie ?

Contrairement aux garanties légales, **le professionnel définit librement le contenu des garanties commerciales**, leur durée et leur étendue. Le professionnel peut également s'engager à rembourser le prix d'achat du bien, à le remplacer ou le réparer.

Plus concrètement, la garantie commerciale peut généralement vous permettre de bénéficier des garanties suivantes (mais à vérifier pour chaque garantie, voir plus de détails dans le paragraphe suivant) :

- ▶ remboursement de votre achat
- ▶ réparation de votre produit
- ▶ remplacement de votre produit en cas de panne
- ▶ autres prestations en relation avec le produit.

À savoir

La garantie commerciale peut être gratuite ou payante.

- ▶ Lorsqu'elle est gratuite, elle est généralement nommée garantie constructeur ou garantie fabricant.
- ▶ Lorsqu'elle est payante, elle est généralement nommée extension de garantie ou garantie échange à neuf.

La garantie commerciale est contractuelle

La garantie commerciale fonctionne comme un contrat. À ce titre le professionnel doit vous remettre un exemplaire du contrat précisant :

- ▶ le contenu de la garantie
- ▶ le prix ou la gratuité de la garantie
- ▶ les modalités de mise en œuvre
- ▶ la durée et l'étendue territoriale (si vous pouvez remettre le produit dans un magasin de la chaîne à l'étranger)
- ▶ les coordonnées du vendeur ou du fabricant
- ▶ le rappel de l'obligation du vendeur de se conformer aux garanties légales (conformité et vices cachés) en plus de la garantie commerciale
- ▶ la prolongation de la garantie en cas d'immobilisation du bien pendant sa réparation ou remplacement éventuel pendant plus de sept jours calendaires avec une reproduction de [l'article du Code de la consommation < https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032226915&cidTexte=LEGITEXT000006069565 >](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032226915&cidTexte=LEGITEXT000006069565) définissant la mise en oeuvre de la garantie commerciale.

À savoir

Comme indiqué plus haut, le vendeur est libre de vous proposer (ou non) une garantie commerciale et d'en définir les modalités, mais dans tous les cas pour faire jouer cette garantie vous devrez fournir au vendeur ou au fabricant le justificatif (original) de l'achat daté.

Avant de signer un contrat de garantie commerciale, soyez attentif !

Avant de signer :

- ▶ assurez-vous que la garantie commerciale vous apporte des **assurances supplémentaires** par rapport à la garantie légale de conformité (exemples : extension de garantie au-delà de 2 ans, risques non couverts par les garanties légales tels que la casse, la perte, etc.)
- ▶ **soyez attentif aux clauses restrictives** qui peuvent limiter l'intérêt de la garantie par rapport à la garantie légale de conformité (exemples : exclusion des coûts de main d'œuvre, des coûts de déplacement, de pannes affectant certaines fonctions ou parties d'un appareil, etc.).

Si un problème survient, vous pouvez dans un premier temps faire jouer la garantie contractuelle. Si elle ne s'applique pas ou si elle est moins intéressante que la garantie légale (exemple : frais de transport à votre charge), faites jouer celle-ci si les conditions pour en bénéficier sont remplies.

Que faire en cas de litige ?

Si le vendeur ou le fabricant refuse d'appliquer les conditions de sa garantie (réparation ou remboursement), vous pouvez **le mettre en demeure** par une lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de litige persistant, vous pouvez demander à un **tiers d'intervenir**. Il peut s'agir d'un médiateur qui peut être lié au vendeur, d'un conciliateur de justice qui est indépendant ou d'une [association de consommateurs. < http://www.inc-conso.fr/content/trouvez-lassociation-de-consommateurs-la-plus-proche-de-chez-vous >](http://www.inc-conso.fr/content/trouvez-lassociation-de-consommateurs-la-plus-proche-de-chez-vous)

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

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

- ▶ le tribunal de proximité ou judiciaire pour un litige inférieur à 10 000 €
- ▶ le [tribunal judiciaire < https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F20851 >](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F20851) pour un litige supérieur à 10 000 €.

Ces contenus peuvent aussi vous intéresser

Tout savoir sur la garantie légale de conformité

Garantie des vices cachés : à quoi ça sert, comment la faire jouer ?

Livraison : quels sont vos droits ?

Comment acheter en ligne en toute sécurité

En savoir plus sur la garantie commerciale

Achat d'un produit : garantie commerciale ou contractuelle < <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11093>> sur le site service-public

Tout savoir sur les garanties - les conseils de la DGCCRF < http://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/documentation/publications/depliants/tout-savoir-sur-les-garanties.pdf?v=1667987648> [Pdf - 1,6 Mo]

Thématiques : [Garanties](#) | [Conseils aux consommateurs](#)

Ce sujet vous intéresse ? Chaque mardi avec la lettre Bercy infos Particuliers, ne manquez aucune info pratique sur vos droits et obligations en matière de fiscalité, épargne, consommation ...

exemple : nom.prenom@domaine.com	Je m'abonne
----------------------------------	-------------

Je consens à ce que mon adresse email soit utilisée afin de recevoir les lettres de Bercy infos. [Consulter notre politique de confidentialité](#)

Partager la page   