

Contrat de garantie commerciale relatif à l'Extension de Garantie Heiwa Plus applicable aux pompes à chaleur Heiwa destinées aux consommateurs

1. Objet, champ d'application et parties

1.1. Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales (ci-après « **CGV** ») constituent le contrat de garantie commerciale applicable à l'extension de garantie Heiwa Plus (ci-après l'« **Extension de Garantie Heiwa Plus** ») proposée par Heiwa (ci-après le « **Garant** »). Elles s'appliquent à tout client final agissant en qualité de consommateur au sens du Code de la consommation (ci-après l'« **Acheteur** »), ayant acheté une ou plusieurs pompes à chaleur Air/Air et/ou Air/Eau de marque Heiwa (ci-après les « **Produits** ») auprès d'un installateur professionnel agréé (ci-après l'« **Installateur** »), les Produits étant installés dans les locaux de l'Acheteur situés en France.

Heiwa agit en qualité de garant au sens des articles L. 217-21 et suivants du Code de la consommation. La gestion et/ou le portage financier de l'Extension de Garantie Heiwa Plus peuvent, le cas échéant, être confiés à un ou plusieurs prestataires ou assureurs tiers, sans que cela n'affecte les droits de l'Acheteur à l'égard de Heiwa.

1.2. Cadre légal et garanties légales

Les présentes CGV sont régies par les dispositions des articles L. 217-21 à L. 217-24 du Code de la consommation relatifs au contrat de garantie commerciale.

Elles s'appliquent sans préjudice des droits légaux de l'Acheteur au titre de :

- la garantie légale de conformité (articles L. 217-3 à L. 217-20 du Code de la consommation) ;
- la garantie des vices cachés (articles 1641 à 1649 du Code civil),

tels que rappelés dans l'encadré d'information figurant en Annexe 1 des présentes CGV.

1.3. Autonomie des clauses et renonciation

La nullité d'une clause des CGV n'emporte pas la nullité des autres stipulations, qui conservent leur plein effet. Le fait pour Heiwa de ne pas se prévaloir, à un moment donné, de l'une quelconque des clauses des CGV ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

2. Définitions

Pour l'application des présentes CGV, on entend par :

- **Date de Facturation** : la date figurant sur la facture émise par l'Installateur à l'Acheteur pour l'achat du ou des Produit(s).
- **Panne** : tout dysfonctionnement du Produit faisant obstacle à son fonctionnement normal, ayant pour origine un phénomène interne au Produit (électrique, électronique, électromécanique ou mécanique) et ne résultant ni d'une mauvaise utilisation du Produit ni d'une cause extérieure, survenant pendant la durée de l'Extension de Garantie Heiwa Plus. Toute Panne devra être identifiée par un Installateur, qui devra systématiquement contacter le Support Technique Heiwa par l'intermédiaire de la hotline dédiée aux fins de validation du diagnostic par le Support Technique Heiwa.

- **Produit Irréparable** : un Produit pour lequel l'Installateur constate soit qu'il est techniquement irréparable, et que le caractère irréparable ait été confirmé par le Support Technique Heiwa, soit que le coût total de la réparation toutes taxes comprises est supérieur au prix d'achat TTC du Produit figurant sur la facture de l'Acheteur hors réduction si applicable, après validation du Support Technique Heiwa.
- **Support Technique Heiwa**: les experts techniques de la marque Heiwa, seuls habilités à confirmer le type de Panne, à valider un Produit Irréparable, et à valider les actions de réparation ou de remplacement à mettre en place par l'Installateur.

3. Extension de Garantie Heiwa Plus

3.1. Articulation avec la garantie commerciale standard Heiwa

A compter de la Date de Facturation du Produit à l'Acheteur, ce dernier est automatiquement couvert par la garantie Heiwa (la « **Garantie Heiwa** »), et ce pour une durée de cinq (5) ans pour les pompes à chaleur Air/Air et Air/Eau, à l'exception de la gamme mini-DRV Heiwa pour laquelle (i) la durée de la Garantie Heiwa est de cinq (5) ans si la mise en service a été réalisée par le Support Technique Heiwa ; ou (ii) à défaut, la durée de la Garantie Heiwa est limitée à trois (3) ans pour les pièces.

3.2. Périmètre de l'Extension de Garantie Heiwa Plus

L'Extension de Garantie Heiwa Plus prolonge la Garantie Heiwa pour les pompes à chaleur Air/Air Heiwa (gammes Monosplit, Multisplit et Pro2 - Petit Tertiaire) en prenant en charge, dans les conditions ci-après, le remplacement des pièces défectueuses du Produit ou le remplacement du Produit en cas de Produit Irréparable.

En cas de Panne d'un Produit couvert par l'Extension de Garantie Heiwa Plus, Heiwa prend en charge, pendant la durée de l'Extension de Garantie Heiwa Plus :

- le remplacement des pièces défectueuses du Produit, hors pièces d'usure courante ;
- ou, si le Produit est déclaré Produit Irréparable, le remplacement du Produit par un produit neuf ou reconditionné présentant des fonctionnalités équivalentes.

En cas d'indisponibilité de la pièce d'origine (rupture de stock, arrêt de fabrication), Heiwa remplace la pièce par une pièce équivalente présentant des fonctionnalités similaires.

Sauf disposition contraire expresse, l'Extension de Garantie Heiwa Plus ne couvre pas la main d'œuvre, les frais de déplacement ni les fluides (tels que gaz réfrigérants, huiles, filtres, etc.).

Par ailleurs, l'Acheteur doit pouvoir justifier de l'existence d'un contrat d'entretien avec son Installateur, si cela est demandé par le Support Technique Heiwa.

Nonobstant toute autre stipulation des présentes CGV, l'Acheteur reconnaît et accepte que l'Extension de Garantie Heiwa Plus ne couvre pas :

- les détériorations et avaries résultant d'une insuffisance d'entretien, d'une installation non conforme aux recommandations d'Heiwa et/ou aux règles de l'art, ou de l'inobservation des consignes remises avec chaque Produit ;
- les dégâts accidentels, les dommages résultant d'un usage anormal ou abusif ou de l'usure normale du matériel, ainsi que les dommages liés au stockage du Produit par l'Acheteur ou par un tiers dans de mauvaises conditions avant l'installation ;
- les pièces d'usure courante et les fluides (tels que gaz réfrigérants, huiles, déshydrateurs, filtres, lampes de signalisation, courroies, etc.) incorporés dans le Produit garanti ;

- les détériorations causées par un matériel ou des pièces non fournis par Heiwa ou par un matériel de manutention utilisé pour le déplacement des grosses pièces ;
- l'absence de plaque signalétique sur le Produit ne permettant pas son identification ;
- l'utilisation de fluides ne correspondant pas aux prescriptions du constructeur, les alimentations défectueuses en courant électrique ou en eau, ainsi que les modifications ou transformations apportées au Produit ;
- les vices apparents ou défauts de conformité du Produit au moment de sa délivrance, qui relèvent, le cas échéant, de la garantie légale de conformité et/ou de la garantie des vices cachés ;
- les frais de diagnostic, les coûts de déplacement et la main-d'œuvre facturés par l'Installateur, sauf stipulation contraire expresse ;
- les pièces de remplacement et le Produit de remplacement fournis hors du cadre de l'Extension de Garantie Heiwa Plus

3.3. Durée et point de départ de l'Extension de Garantie Heiwa Plus

L'Acheteur peut souscrire à l'Extension de Garantie Heiwa Plus dans un délai de vingt-quatre (24) mois à compter de la Date de Facturation du Produit, en suivant le parcours digitalisé sur la plateforme Heiwa mise à disposition de l'Acheteur à cet effet (ci-après la « **Plateforme** ») et accessible depuis le site officiel Heiwa. Les modalités d'accès et d'utilisation de la Plateforme seront régies exclusivement par les conditions générales d'utilisation de la Plateforme acceptées par l'Acheteur lors de l'accès à son compte sur ladite Plateforme.

L'Extension de Garantie Heiwa Plus est souscrite pour une durée ferme de deux (2) ans ou de cinq (5) ans, selon l'option choisie par l'Acheteur lors de la souscription en ligne sur la Plateforme.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation relatives aux contrats conclus à distance, l'Acheteur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de souscription de l'Extension de Garantie Heiwa Plus pour exercer son droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article 6 des présentes.

Sous réserve de la souscription à l'Extension de Garantie Heiwa Plus dans les conditions des présentes, l'Extension de Garantie Heiwa Plus prend effet à la date la plus tardive entre :

- la date d'expiration de la durée de la Garantie Heiwa applicable au Produit ; et
- la date d'expiration du délai de rétractation prévu à l'article 6 des présentes.

À compter de cette date de prise d'effet ainsi définie, l'Extension de Garantie Heiwa Plus est réputée avoir commencé à être exécutée au sens de l'article 6 des présentes et se poursuit pendant la durée souscrite (deux ou cinq ans), sans préjudice des garanties légales dont bénéficie l'Acheteur.

3.4. Étendue territoriale de l'Extension de Garantie Heiwa Plus

L'Extension de Garantie Heiwa Plus est valable pour les Produits installés en France.

3.5. Bénéficiaire de l'Extension de Garantie Heiwa Plus

L'Extension de Garantie Heiwa Plus bénéficie exclusivement à l'Acheteur ayant souscrit ladite extension au titre du Produit identifié par son numéro de série.

En cas de revente du bien immobilier au sein duquel le Produit est installé, l'Extension de Garantie Heiwa Plus est automatiquement transférée au sous-acquéreur du bien, pour la durée restant à courir, dès lors que :

- le Produit reste installé dans le bien immobilier revendu et conserve le même numéro de série ; et

- les informations nécessaires à l'identification du nouveau propriétaire sont communiquées à Heiwa dans les conditions prévues ci-après.

Le transfert de l'Extension de Garantie Heiwa Plus ne donne lieu à aucun frais supplémentaire pour l'Acheteur initial ni pour le nouveau propriétaire et ne modifie ni la durée, ni l'étendue, ni les exclusions de la garantie.

Afin de permettre la mise à jour des informations sur la Plateforme et le bon suivi de l'Extension de Garantie Heiwa Plus, le Support Technique Heiwa pourra demander à l'Acheteur initial et/ou le nouveau propriétaire les éléments suivants :

- coordonnées complètes du nouveau propriétaire (nom, prénom, adresse, email, téléphone) ;
- adresse du bien immobilier au sein duquel le Produit est installé ;
- numéro de série du Produit concerné ;
- copie de tout document justificatif de la cession du bien immobilier sur lequel est installé le Produit (par exemple attestation ou acte de vente).

Si les informations transmises sont incomplètes ou inexactes, Heiwa pourra légitimement demander tout justificatif complémentaire avant de mettre en œuvre l'Extension de Garantie Heiwa Plus au profit du nouveau propriétaire.

4. Modalités de mise en œuvre de l'Extension de Garantie Heiwa Plus

En cas de Panne survenant pendant la durée de l'Extension de Garantie Heiwa Plus, l'Acheteur doit déclarer la Panne sans délai :

- en contactant son Installateur ; et/ou
- En contactant le Support Technique Heiwa.

L'Acheteur doit communiquer notamment : ses coordonnées, la référence du Produit, la Date de Facturation, la description de la Panne, le(s) numéro(s) de série et, le cas échéant, les justificatifs d'entretien.

La déclaration doit intervenir pendant la période de validité de l'Extension de Garantie Heiwa Plus en vigueur.

Heiwa ou tout prestataire mandaté par Heiwa peut demander la réalisation d'un diagnostic et, le cas échéant, organiser l'intervention et/ou le remplacement du Produit, dans les conditions prévues aux présentes CGV.

5. Prix et modalités de paiement de l'Extension de Garantie Heiwa Plus

L'Extension de Garantie Heiwa Plus est payante. Son prix toutes taxes comprises est indiqué dans le tableau ci-après, en fonction de la catégorie de Produit (Monosplit, Multisplit, Pro2-Petit Tertiaire) et de la durée choisie (2 ans ou 5 ans). Le paiement du prix de l'Extension de Garantie Heiwa Plus est réalisé directement sur la Plateforme au moment de l'adhésion via un dispositif sécurisé.

Catégorie de produits	Durée d'Extension de Garantie Heiwa Plus	
	2 ANS	5 ANS

MONOSPLIT	99 € TTC	149 € TTC
MULTISPLIT	149 € TTC	249 € TTC
PRO2-Petit Tertiaire	149 € TTC	249 € TTC

6. Droit de rétractation (Extension de Garantie Heiwa Plus)

Lorsque l'Acheteur souscrit l'Extension de Garantie Heiwa Plus en ligne, il dispose, en tant que consommateur, d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de souscription de l'Extension de Garantie Heiwa Plus pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Pour exercer son droit de rétractation, l'Acheteur peut, avant l'expiration du délai de rétractation, adresser à Heiwa une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter (par courriel aux coordonnées suivantes : supportheiwa@beloy.com) et/ou utiliser le formulaire de rétractation type figurant en Annexe 2 des présentes, dûment complété et transmis à la même adresse e-mail .

En cas de rétractation valable, Heiwa rembourse à l'Acheteur l'intégralité des sommes versées au titre de l'Extension de Garantie Heiwa Plus dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle Heiwa est informée de la décision de rétractation, en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par l'Acheteur pour la transaction initiale, sauf accord contraire de ce dernier.

Par défaut, l'Extension de Garantie Heiwa Plus ne produit aucun effet pendant le délai de rétractation.

En tout état de cause, la couverture offerte par l'Extension de Garantie Heiwa Plus ne peut prendre effet qu'à l'expiration de la durée de la Garantie Heiwa applicable au Produit, conformément à l'article 3.3 des présentes.

À compter du moment où l'Extension de Garantie Heiwa Plus commence à produire ses effets au sens de l'article 3.3 des présentes, l'Acheteur ne peut plus exercer son droit de rétractation.

7. Protection des données à caractère personnel

Heiwa, en qualité de responsable de traitement, collecte et traite les données personnelles de l'Acheteur (notamment données d'identification, données financières demandées dans le cadre du formulaire de collecte lors de l'adhésion sur la Plateforme) pour les besoins de l'enregistrement, la gestion, la mise en œuvre, et la facturation de l'Extension de Garantie Heiwa Plus. Ces traitements sont nécessaires à l'exécution des présentes CGV liant Heiwa et l'Acheteur.

Les données de contact peuvent également être utilisées à des fins de prospection commerciale sur la base de l'intérêt légitime d'Heiwa à promouvoir ses activités, sauf opposition de l'Acheteur.

Heiwa (i) conservera les données personnelles de l'Acheteur pour une durée n'excédant pas trois (3) ans après la fin de la relation contractuelle, (ii) ne transférera pas les données personnelles de l'Acheteur en dehors de l'Espace Economique Européen ; et (iii) communiquera ou donnera accès aux données personnelles de l'Acheteur uniquement aux équipes internes et prestataires techniques ayant nécessairement besoin d'avoir accès auxdites données aux fins de mise en œuvre de l'Extension de Garantie Heiwa Plus dans les conditions prévues aux présentes.

L'Acheteur dispose, dans les conditions prévues par la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, des droits suivants : accès, rectification,

effacement, limitation, opposition et portabilité de ses données, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données après son décès.

Pour exercer ses droits, l'Acheteur peut contacter Heiwa aux coordonnées suivantes : contact@heiwa-France.com.

L'Acheteur dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

8. Réclamations

En cas de difficulté liée à la mise en œuvre de l'Extension de Garantie Heiwa Plus ou si l'Acheteur n'est pas satisfait du traitement de sa demande, celui-ci peut adresser une réclamation à Heiwa :

- Par email : contact@heiwa-France.com
- Par téléphone : 04 91 09 47 75
- Par courrier : Heiwa, 1180 rue Jean Perrin, ZI Les Milles, 13100 Aix en Provence

La réclamation doit comporter a minima les coordonnées de l'Acheteur, la référence du Produit, la Date de Facturation, la description du litige et, le cas échéant, les copies des échanges déjà intervenus avec l'Installateur ou le service clientèle.

Heiwa s'efforce d'apporter une réponse à l'Acheteur dans un délai raisonnable et, en tout état de cause, avant toute saisine éventuelle du médiateur de la consommation visé à l'article 11 des présentes.

9. Loi applicable – Règlement des litiges – Médiation

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de litige relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes CGV, l'Acheteur est invité à rechercher en priorité une solution amiable en contactant le service clientèle Heiwa.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, l'Acheteur peut saisir gratuitement le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP) après avoir effectué des démarches écrites préalables vis-à-vis de Heiwa. Les coordonnées et modalités de saisine du Médiateur sont accessibles sur le site de la CMAP et peuvent être communiquées sur simple demande. À défaut de règlement amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes en application des règles de droit commun, sans préjudice des droits impératifs du consommateur en matière de compétence territoriale.

ANNEXE 1

Encadré d'information sur la garantie légale de conformité et la garantie des vices cachés

Annexe à l'article D. 211-2 du code de la consommation

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Annexe à l'article D.211-3 du Code de la consommation

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant un délai d'un an à compter de la date de fourniture, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat

que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des [articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation](#).

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel ([article L. 242-18-1 du code de la consommation](#)).

Le consommateur bénéficie, en outre, de la garantie légale des vices cachés en application des [articles 1641 à 1649 du code civil](#), pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

Annexe à l'Article D.211-4 du Code de la consommation

Les conditions générales comportent un encadré incluant les mentions suivantes, dont les mentions " X " sont remplacées par la ou les périodes contractuelles de fourniture de contenus numériques et de services numériques qui sont proposées par le professionnel.

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai de X à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant X.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

- 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;*
- 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;*
- 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;*
- 4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;*
- 5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.*

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

ANNEXE 2

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de **Heiwa**, supportheiwa@beloy.com, copie contact@heiwa-France.com

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.