

Cahier des Charges

Livret de garantie

Objet

Définition du Livrable Livret de garantie par produit référencé

Définition

- Un livret de garantie est un document qui précise **les modalités d'application d'une garantie commerciale**.
- Le livret de garantie est un **élément de la documentation technique du produit** (avec la notice de montage, le guide d'utilisation, la vue éclatée...)
- Il permet de **préciser ce qui est couvert ou non par la garantie commerciale et comment cette dernière s'applique en cas de panne** :
 - Quelles pièces ou quels sous-éléments sont couverts ? Lesquels sont exclus ?
 - Le transport des pièces et de l'appareil est-il couvert par la garantie ?
 - Le déplacement au domicile du client est-il inclus ?
 - Dans quel(s) pays la garantie s'applique-t-elle ?
 - Un appareil de remplacement est-il proposé pendant la panne ?

Le livret de garantie est un élément obligatoire à communiquer dès lors qu'une garantie commerciale du fabricant existe.

Composition du livrable

- Le livret de garantie doit être **identifié sur la base du Code Produit Fournisseur ou EAN commercial**
- Il **doit obligatoirement préciser**, de manière lisible, compréhensible et sur un support durable, **les informations suivantes** :
 - **le contenu de la garantie commerciale** ;
 - **les modalités de sa mise en œuvre** ;
 - **son prix** ;
 - **sa durée** ;
 - **son étendue territoriale** ;
 - **ainsi que le nom et les coordonnées postales et téléphoniques du garant.**
- Si ces dispositions ne sont pas respectées, la garantie commerciale demeure contraignante pour le vendeur ou le garant.
- Si les conditions décrites dans la publicité portant sur la garantie commerciale sont plus avantageuses que celles de ladite garantie, ce sont les conditions de la publicité qui prévalent. En tant que vendeur, nous nous exposons à une amende administrative allant jusqu'à 15 000 € pour une personne physique et 75 000 € pour une personne morale.

Caractéristiques obligatoires du livrable

- Pour être conforme aux attentes de Leroy Merlin, le livret de garantie doit être :
 - **disponible au format PDF et transmis lors du référencement et sur demande des équipes Leroy Merlin SAV et Produits**
 - **renommé avec un nom comportant la Référence LM (ou le Code EAN Commercial)**
(exemple : Livret de garantie_65789056.pdf)
 - **traduit en langue française**