

CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE GERFLOR - Sols à usage domestique – FRANCE

ARTICLE 1 - Objet et champ d'application de la Garantie

Indépendamment des garanties légales concernant la **conformité** des produits et **les vices cachés**, la société GERFLOR accorde gratuitement à tout acquéreur de ses produits à usage domestique, une Garantie Commerciale couvrant les défauts avérés de ses produits destinés à **un usage domestique** (le ou les « **Produit(s)** ») qui apparaîtraient **après la livraison** sur tout le territoire national (la « **Garantie** »).

ARTICLE 2 - Durée de la Garantie

2.1. La durée de la Garantie dépend de la gamme de Produits concernée, toutes références confondues, ainsi que de l'épaisseur de la couche d'usure utilisée pour leur fabrication :

Gamme Sols GERFLOR	Epaisseur de couche d'usure	Durée de la garantie
Senso Natural / Rustic / Urban	< 0,5 mm	10 ans
Senso 20 Lock		
Booster		
Senso Clic	< 0,5 mm	12 ans
Senso Unik		
Virtuo 30 (incl. Rigid)		
Creation 30 / Creation 40 (incl. Clic)		
Creation 40 Zen		
Home Clic / Home Solid Clic		
Texline Nature		
Texline		
Primetex		
Transit		
Tradiflor		
Transit tex 2S2 / Transit Tex 2S3 / Transit tex Max 2S3		
Loftex		
Senso Premium Rigid Acoustic		
Virtuo 55 (incl. Rigid)		
Rigid Lock + 55		
R55 Lock Acoustic		
HQR Nature		
HQR		
Nerok Tex		
Creation 55 / Creation 70 (incl. Clic, Looselay, Connect)		
Creation 55 Zen / Creation 70 Zen		
Saga		
Attraction		
Mipolam (PU/PUR/Easycare)		
Nerok		
Taralay		
Premium		
Tarasafe / Taralay Sécurité		
Tarastep Pro		
Transit Tex Max 33/43		
DLW Linoleum	≥ 0,5 mm	20 ans
Armonia Moquette		
Senso Premium Clic		
Mipolam (Evercare)	≥ 0,5 mm	20 ans
Premium		

2.2. La Garantie s'applique pour tous Produits installés/posés dans des locaux à usage domestique, c'est-à-dire des locaux occupés par un(des) Consommateur(s), que ces Produits aient été achetés par ce(s) dernier(s) ou par un professionnel (solier, artisan,...).

Elle prend effet à compter du **1^{er} Janvier 2026** et entre en vigueur à compter de la date d'achat du Produit.

On entend par Consommateur, toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle.

ARTICLE 3 - Conditions d'application de la Garantie

La Garantie s'appliquera pour autant que :

- le Produit ait été installé à l'intérieur de locaux **à usage domestique** ;
- la pose du Produit ait été réalisée dans le respect des règles de l'art et, le cas échéant, de la réglementation en vigueur et, dans tous les cas, conformément aux instructions de pose les plus récentes applicables au Produit GERFLOR à sa date d'achat, **telles que spécifiées sur le site internet GERFLOR www.gerflor.fr** ;
- l'utilisation du Produit ait été effectuée dans des conditions normales et conformément aux recommandations de GERFLOR telles que spécifiées sur son site internet à la date d'achat du Produit, ce qui implique qu'il ait été protégé de manière appropriée contre tout risque d'éraflures, rayures ou de poinçonnement susceptible d'être provoqué, notamment par les pieds de meubles ou autres objets pointus ou tranchants ;
- l'entretien du Pro ait été effectué régulièrement dans le respect des recommandations de GERFLOR telles que spécifiées sur son site internet, www.gerflor.fr, à la date de l'achat du Produit.

ARTICLE 4 - Exclusions de Garantie

4.1. Ne sont pas couverts par la présente Garantie Commerciale GERFLOR (Produits à usage domestique) les dommages résultant d'une cause externe au Produit, et notamment :

- l'utilisation du matériau pour un usage pour lequel il n'est pas conçu ;
- en cas d'incendie, d'explosion, de conditions météorologiques particulières ou de catastrophes naturelles ;
- les dommages survenus lors du transport, magasinage, stockage ou de la manipulation du Produit avant la pose ;
- les dommages survenus lors de tout accident engageant la responsabilité d'un tiers
- l'installation défectueuse ;
- les dommages résultant d'une mauvaise pose ou d'une mauvaise préparation du support avant la pose du Produit ;
- les dommages dus à une absence de revêtement de protection adéquat (ex : tapis de propreté,...) sur le Produit ;
- les dommages causés par l'installation ou le déménagement de mobilier sans protection adéquate du Produit et des pieds de meubles (ex : protection en plastique ou en feutre);
- les dommages causés par un matériau coupant, tranchant, poinçonnant ou perforant ;
- les tâches, éraflures, éclaboussures, brûlures ou toutes autres marques causées par l'usage fait du Produit ;
- les dommages causés par la présence d'humidité dans l'environnement du Produit ;
- les accidents, événements fortuits, pertes de vie humaine ;
- les erreurs de conception ou de construction ;
- le défaut de l'adhésif ou de collage entraînant un manque d'adhérence du revêtement au support, qu'il s'agisse de béton ou de tout autre matériau, causé par la remontée d'humidité, l'emprisonnement de vapeur d'eau ou autres ;
- les défauts du support ;
- le non-respect des spécifications et des règles de l'art par les entreprises ou les personnes chargées de l'installation ;

- les joints et soudures défectueux ;
- l'usure aléatoire sur certaines zones de surface ;
- l'altération de la brillance et autres désordres esthétiques pour quelque motif que ce soit ;
- les modifications de l'aspect initial du revêtement de sol, en particulier dans les zones à fort trafic et les zones exposées à une usure excessive notamment liée à l'apport de sable, de gravillons, de poussières ou de saletés dans et autour des immeubles ;
- le nuançage ou la décoloration du revêtement dû aux rayons solaires, à la chaleur, ou autres ;
- les dommages causés par la négligence ou des procédures de maintenance inappropriées ou toutes autres causes échappant au contrôle de GERFLOR ;
- les dommages dus à des tâches, coupures, rayures, enfoncement, rainures, éraflures, perforations, déchirures, poinçonnements causés par des charges supérieures à la limite de charge statique spécifiée ;
- les brûlures et décolorations causées par des résidus de teinture de tapis, des envers en caoutchouc ou autres matériaux synthétiques utilisés pour les tapis ou paillasons, des surfaces peintes ou asphaltées ;
- les dommages résultant de l'absence ou de l'inadéquation des protections de pieds de meuble et de sol, ou de toute utilisation abusive du revêtement de sol.
- le mélange de bain n'ayant pas été au préalable validé par Gerflor.

En complément des exclusions visées ci-dessus, sont également exclus pour les produits moquettes les cas ci-après :

- les mauvaises conditions d'utilisation, notamment les poses sur sols chauffants dont la température est supérieure à 40°;
- les dégradations dues à des objets abrasifs ou coupants, produits chimiques oxydants, colorants ou brûlures ;
- les phénomènes de miroitements (« shading ») inhérents à toutes les moquettes à velours coupé.

- 4.2.** Ne sont pas non plus couverts par la Garantie Commerciale GERFLOR (Produits à usage domestique), les dommages dus à l'usure normale et à la vétusté du Produit.
- 4.3.** La présence de moisissures et/ou d'eau entre le revêtement de sol GERFLOR et le support constitue également une exclusion de garantie, cette présence pouvant occasionner notamment l'apparition de gonfles du revêtement de sol, ou encore des décolorations, des tâches et des odeurs désagréables.

ARTICLE 5 - Conditions de mise en œuvre de la Garantie

- 5.1.** L'application de la Garantie (Produits à usage domestique) est subordonnée, d'abord à la validation du distributeur du Produit d'origine, puis à la notification du défaut du Produit à GERFLOR, **dans un délai de 30 jours à compter de la constatation du défaut**, par email (satbatfrance@gerflor.com) ou par lettre recommandée avec avis de réception, à l'adresse suivante :

GERFLOR
 Service Garantie Commerciale
 43 boulevard Garibaldi
 69170 Tarare

- 5.2.** Cette notification doit être accompagnée :
- d'une copie de la facture d'achat ou du ticket de caisse ;
 - de la référence du Produit et, le cas échéant, le numéro de série de fabrication inscrit sur l'étiquette du Produit ou sur son emballage ;
 - d'un descriptif précis du défaut constaté sur le Produit et/ou d'une ou plusieurs photographies du défaut constaté sur le Produit.
- 5.3.** GERFLOR se réserve le droit d'inspecter ou de faire inspecter le Produit par l'un de ses agents ou représentants autorisés et de prélever un échantillon du Produit sur site à des fins d'analyse.
- 5.4.** Si tout ou partie du Produit est effectivement reconnu comme étant défectueux **avant sa pose** et que la Garantie est applicable, GERFLOR s'engage à remplacer la partie défectueuse en

fournissant à l'acheteur ou utilisateur final, le cas échéant, par une mise à disposition auprès du distributeur du Produit d'origine, un produit identique, si cette référence est encore vendue, ou un produit de qualité équivalente dans la gamme de produits existants au jour de la réclamation, dans les plus brefs délais et au plus tard 60 jours après réception de la notification du défaut du Produit.

- 5.5.** Les Produits remplacés au titre de la Garantie sont eux-mêmes garantis pour la durée restant à courir au titre de la Garantie initiale.
- 5.6.** Si tout ou partie du Produit s'avère effectivement défectueux une fois le matériau posé et que la Garantie Commerciale (Produits à usage domestique) est applicable, GERFLOR accordera une indemnisation. Cette indemnisation est dégressive suivant la période de garantie écoulée et tient compte de la dépréciation subie par le Produit au fil du temps en application des coefficients suivants :

Temps écoulé depuis l'achat / livraison du Produit	Pourcentage du prix d'achat initial du Produit remboursé par GERFLOR
entre 0 et 1 an	100 %
entre 1 et 5 ans	80 %
entre 5 et 10 ans	50 %
entre 10 et 15 ans	20 %

- 5.7. La Garantie ne couvre pas les frais de pose et/ou de dépose qui restent à la charge de l'acheteur ou de l'utilisateur final.** Elle est exclusive de tout autre remboursement ou dédommagement additionnel.

ARTICLE 6 – Règlement amiable des litiges de consommation

- 6.1.** En cas de contestation ou de difficulté relatives à l'application de la Garantie, le Consommateur doit, **avant** toute action en justice, rechercher une solution amiable.

A cet égard, le Consommateur est informé de la possibilité de saisir gratuitement le Médiateur de la consommation à l'adresse suivante :

Centre de médiation et de règlement amiable des huissiers de justice (Médicys)

Site : <http://www.medicys.fr/index.php/consommateurs/>

Coordonnées : Médicys - 73 boulevard de Clichy -75009 Paris - 01 49 70 15 93

- contact@medicys.fr

Avant la saisine du Médiateur, le Consommateur doit impérativement avoir contacté le distributeur du Produit d'origine, puis GERFLOR pour tenter de régler le litige en envoyant une réclamation écrite à l'adresse suivante :

GERFLOR
Service Garantie Commerciale
43 boulevard Garibaldi
69170 Tarare

ou par email à l'adresse suivante : satbatfrance@gerflor.com.

Une preuve de cette première démarche amiable lui sera demandée par le Médiateur.

ARTICLE 7 - Dispositions applicables aux Consommateurs résidant en France

- 7.1.** En application de l'article L. 217-28du Code de la consommation, il est rappelé que : « *lorsque l'acheteur [Consommateur] demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien, une remise en état couverte par cette garantie, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du bien en cause, si ce*

point de départ s'avère plus favorable au consommateur. Le délai de garantie est également suspendu lorsque le consommateur et le garant entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable».

7.2. La garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation et celle des vices cachés de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil, s'appliquent indépendamment de la présente Garantie :

7.2.1. Garantie légale de conformité :

- **Article L217-4 du Code de la consommation :**

« Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

- **Article L217-5 du Code de la consommation :**

« Le bien est conforme au contrat :

1. S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- *s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;*
- *s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;*

2. Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

- **Article L217-12 du Code de la consommation**

« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».

7.2.2. Garantie des vices cachés :

- **Article 1641 du Code Civil**

« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

- **Article 1648 alinéa 1er du Code Civil**

« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »

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.

ARTICLE 8 - Divers

8.1. Cette Garantie est la seule garantie offerte par GERFLOR sur ses Produits.

8.2. Les obligations, conditions de validité ou exclusions prévues par la Garantie ne peuvent pas être modifiées, limitées ou révisées de quelque manière que ce soit par tout distributeur, détaillant ou installateurs des Produits GERFLOR.

8.3. Dans l'hypothèse où certaines dispositions de la Garantie seraient contraires à la législation nationale applicable, ces dispositions seront réputées modifiées de manière à être conformes à la loi applicable, les autres dispositions de la Garantie demeurant en vigueur et continuant à produire leurs effets à l'égard du bénéficiaire de la Garantie.

*** * ***