

EDITO



Pour Conforama, Bien Vous Servir, c'est vous accompagner à chaque étape de votre achat ou de votre projet. C'est à dire avant, pendant, après, toujours.

C'est vous proposer tout un ensemble de services et solutions pensés pour vous simplifier la vie : garanties, service après-vente, financement et bien d'autres encore.

Car plus que jamais, nous nous attachons à ce que chacun puisse vivre « bien chez soi, bien moins cher ».

BIEN VOUS SERVIR...



LA GARANTIE DU TARIF⁽¹⁾ LE PLUS COMPÉTITIF

Nous vous remboursons la différence si vous trouvez moins cher ailleurs, sur présentation d'un devis de la concurrence distant d'au maximum 30 km, sous 30 jours suivant l'achat.

Le remboursement se fera sous forme de carte avoir, soit par crédit sur la carte bancaire, soit en espèce ou par chèque⁽⁴⁾.



VOUS CHANGEZ D'AVIS⁽²⁾ **Conforama** VOUS REMBOURSE

Rapportez votre achat sous 8 jours⁽³⁾, complet, sans l'avoir utilisé, dans son emballage d'origine, accompagné de sa preuve d'achat.



(1) Conditions : Sur le territoire français, hors vente à distance - Internet, courrier ou téléphone - (y compris conforama.fr), produit identique (marque, référence), mêmes conditions de vente, de service, produit disponible à la vente (en stock), hors services, hors produits d'exposition, hors solde, opération de déstockage, liquidation, dans la limite du seuil de revente à perte.

(2) Exclusions : Services déjà mis en jeu, logiciels, jeux vidéo ouverts, consommables (piles, ampoules, cartouches d'encre, DVD enregistrables, papier, etc.), appareils d'hygiène (rasage, épilateur, brosse à dent, etc), produits liés à un abonnement, commande spéciale, produits d'exposition ou soldés, literie, petits accessoires (câbles, produits sous blister...), uniquement si le produit est en gamme dans le magasin de retour.

(3) À partir de la date de livraison ou d'enlèvement du produit; cette durée sera portée à 14 jours en cas de commande effectuée sur www.conforama.fr

(4) Sous réserve d'encaissement par le magasin des sommes versées



ALLO CONFO

0826 08 10 12⁽¹⁾

POUR OBTENIR LES HORAIRES
ET ADRESSE D'UN MAGASIN

POUR CONTACTER UN VENDEUR
ET CONNAÎTRE LA DISPONIBILITÉ D'UN PRODUIT

POUR AVOIR DES INFORMATIONS
SUR LE SUIVI DE VOTRE COMMANDE

POUR CONTACTER NOTRE SERVICE APRÈS-VENTE

Si vous connaissez votre choix, vous pouvez à tout moment interrompre le message pour une prise en charge plus rapide.



VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

NOTRE SERVICE CONSOMMATEURS CONFORAMA
EST À VOTRE ÉCOUTE.

- Par internet :
www.conforama.fr, rubrique «Contactez-nous».

- Par courrier :
Conforama - Service Consommateurs
80 bd du Mandinet,
77432 Marne la Vallée Cedex 2.



RETROUVEZ Conforama SUR INTERNET



**UN CATALOGUE RICHE ET COMPLET 24H/24
ET 7J/7**

- Un accès facile et intuitif, par marque, par univers ou par pièce de la maison.
- Une fiche complète pour chaque produit.



UN ACHAT EN LIGNE SOUPLE ET SÉCURISÉ

Une fois votre produit acheté, vous avez le choix :

- Simplicité avec la livraison à domicile.
- Rapidité avec le retrait immédiat dans le magasin de votre choix.



LES GUIDES D'ACHAT

- Des conseils et recommandations de nos experts.
- Des idées déco et tendances par univers.



VOTRE CARTE EN FAIT +++ Plus POUR VOUS !

5%

LE +++ Plus DE VOTRE CARTE⁽¹⁾

DES CHÈQUES-CADEAUX CONFORAMA

Votre fidélité est récompensée : recevez 5% du montant de vos achats, réglés avec la Carte, en chèque-cadeau. Faites-vous plaisir en fin d'année avec 20 € minimum garanti⁽²⁾.

En réglant vos achats chez Conforama avec votre Carte Conforama, vous cumulez des euros du 1^{er} novembre de l'année en cours au 31 octobre de l'année suivante.

En novembre ces euros se transforment en chèque-cadeau, valable sur tout votre magasin Conforama.



DES AVANTAGES FIDÉLITÉ TOUTE L'ANNÉE

UNE OFFRE POUR VOUS SOUHAITER LA BIENVENUE

À l'ouverture de votre Carte, vous bénéficiez d'une remise de -10%⁽³⁾ sur vos achats meuble, déco et gros électroménager.

UNE CAMIONNETTE GRATUITE⁽⁴⁾ POUR EMMENER VOS ACHATS !

Votre magasin met à votre disposition gratuitement une camionnette (sous réserve de disponibilité) jusqu'à 2 heures, dès 300 € d'achats réglés avec votre Carte Conforama.

PROFITEZ CHAQUE MOIS D'OFFRES ET DE REMISES EXCLUSIVES

Retrouvez chaque mois, une nouvelle offre exclusive dans votre magasin.

30 JOURS POUR CHANGER D'AVIS

Client privilégié, vous bénéficiez de 30 jours pour changer d'avis et échanger vos achats en magasin⁽⁵⁾.

GARANTIES ACHATS 90 JOURS

En cas de vol ou de casse accidentelle de vos achats de plus de 75 € réglés intégralement avec votre Carte Conforama, la Garantie Achats vous rembourse les frais de réparation ou la valeur de votre bien⁽⁶⁾.



TOUJOURS LE CHOIX POUR RÉGLER VOS ACHATS

Lors de votre passage en caisse, dans votre magasin Conforama, vous choisissez, conformément à la loi, le mode de règlement de vos achats effectués avec votre Carte Conforama associée à un crédit renouvelable :

AU COMPTANT :

Vous réglerez vos achats en une seule fois, par prélèvement sur votre compte bancaire à la date indiquée⁽⁷⁾ sur votre prochain relevé de compte. Vous bénéficiez ainsi d'un différé de paiement gratuit pouvant aller jusqu'à 45 jours.

À CRÉDIT :

Vous rembourserez votre achat en plusieurs mensualités à crédit, aux conditions en vigueur de votre crédit renouvelable Facet.



UN CRÉDIT VOUS ENGAGE ET DOIT ÊTRE REMBOURSÉ. VÉRIFIEZ VOS CAPACITÉS DE REMBOURSEMENT AVANT DE VOUS ENGAGER.

(1) La Carte Conforama Aurore est une carte de crédit facultative associée à un crédit renouvelable. Cotisation annuelle de 10 € pour le programme fidélité. Sous réserve d'étude et d'acceptation de votre dossier par Facet - S.A. au capital de 10 063 808 € - Siège social : 20, avenue Georges Pompidou - 92300 Levallois Perret - 340 503 614 RCS Nanterre. N° ORIAS : 07 031 220 (www.oriass.fr). Vous disposez d'un droit de rétractation. Cette publicité est diffusée par Conforama en qualité d'intermédiaire de crédit exclusif de Facet. Conforama apporte son concours à la réalisation d'opérations de crédit à la consommation sans agir en qualité de Prêteur. Conforama France, SA au capital de 256.063.904 €. Siège Social : 80 bd du Mandinet (Lognes) - 77432 Marne-la-Vallée Cedex 2 414 819 409 RCS Meaux.

(2) Offre valable pour tout règlement avec la Carte Conforama dans la limite du montant disponible de votre crédit renouvelable. Chèque-cadeau valable sans montant minimum d'achat hors produit en promotion et hors soldes.

(3) Offre utilisable une seule fois, le jour de l'ouverture de votre Carte Conforama Aurore, en réglant avec la Carte Conforama Aurore dans la limite du montant disponible de votre crédit renouvelable. Offre valable hors produits **TopConfo**, premiers prix, **Marque Far**, **Mérimos**, **Confo Scoop**, **exclusivités internet**, **hors produits en soldes**, **produits du catalogue publicitaire en cours et hors prestations de service**. Cette offre est non cumulable avec toute autre remise et dans la limite de la revente à perte. (4) Sous réserve de disponibilité du véhicule en magasin. Offre valable dès 300 € d'achats effectués chez Conforama, avec votre Carte Conforama Aurore en une fois, dans la limite de votre crédit renouvelable disponible.

(5) Rapportez simplement votre achat sous 30 jours à partir de la date d'enlèvement, sans l'avoir utilisé, dans son emballage d'origine, accompagné du ticket de caisse. Cette offre ne concerne pas : Services déjà mis en jeu, logiciels, jeux vidéo ouverts, consommables ouverts (piles, ampoules, cartouches d'encre, etc.), appareils d'hygiène (rasage, épilateur, brosse à dent, etc.), produits liés à un abonnement, commande spéciale, textile ouvert, produits d'exposition ou soldés, produits non disponibles à la vente dans le magasin de retour, literie, petits accessoires ouverts (câbles, produits sous blister...). (6) Détail des conditions et limites de la Garantie Achats disponible sur simple demande. La Garantie Achats est un produit assuré par Cardif Assurances Risques Divers, proposé par Facet - S.A. au capital de 10 063 808 € - Siège social : 20, avenue Georges Pompidou 92300 Levallois Perret - 340 503 614 RCS Nanterre. N° ORIAS : 07 031 220 (www.oriass.fr).

(7) Les achats réalisés avec votre Carte Conforama seront réglés au comptant. Vous pouvez choisir de les régler à crédit, selon les conditions en vigueur de votre crédit renouvelable, au moment de l'achat, ou à réception de votre relevé de compte en contactant Facet. A défaut de remboursement des achats au comptant, leur montant sera inscrit au débit de votre crédit le mois suivant.

LA GARANTIE MEUBLE

Un service après-vente pour profiter en toute tranquillité de vos achats, où que vous soyez sur le territoire :



DANS NOS 180 MAGASINS

nous sommes là pour prendre en charge votre produit même si vous avez déménagé !



DÉTAIL DES CONDITIONS

Durée : 2 ans (La garantie peut être étendue à 5 ans en literie et cuisine selon garantie constructeur - mention portée sur votre facture Conforama).

Date de début : date de livraison ou d'enlèvement du produit.



CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE :

Remplacement des pièces : les pièces remplacées sont garanties pour le temps de garantie restant (sauf pour les éléments ou accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire et autres exclusions générales).

La garantie s'applique hors exclusions page 14.



En cas de livraison - montage lors de l'achat du produit, la garantie s'entend déplacement et main d'œuvre dans un rayon de 30 km autour du magasin.



MODE DE PRISE EN CHARGE :

Pour toute demande de prise en charge, prenez contact avec le SAV de votre magasin Conforama.

Il vous sera alors demandé la pièce défectueuse et la facture d'origine attestant du règlement du produit.

Dans le cas d'un matelas, d'un sommier, d'un canapé ou d'un fauteuil..., nous pourrions être amenés à vous demander des photos de votre meuble.



DÉFAUT AU DÉBALLAGE :

S'il apparaissait, au déballage du produit ou du meuble, un vice empêchant l'utilisation du produit dans sa configuration attendue, adressez vous sous 72h ouvrées⁽¹⁾ à un magasin Conforama. Votre produit sera échangé (hors casse au montage et quincaillerie manquante).



LES SERVICES COMPLÉMENTAIRES MEUBLE



UNE TRANQUILLITÉ LONGUE DURÉE

• **Garantie Complémentaire Meuble⁽¹⁾ : tous vos meubles garantis pendant 5 ans en cas de mauvais fonctionnement des mécanismes**

- Remplacement des pièces défectueuses et déplacement compris
- Intervention à domicile pour les meubles volumineux et les salons

• **Avantage +** : si vous n'utilisez pas votre garantie, bénéficiez d'une remise⁽²⁾ du montant de votre garantie complémentaire sur votre prochain achat !



POUR LES BRICOLEURS MALADROITS⁽³⁾

Lors du transport ou du montage, si vous endommagez votre mobilier, nous vous le remplaçons grâce à l'Assurance Confo Excellence Meuble.



CANAPÉ DÉCHIRÉ, CŒUR BRISÉ : C'EST DU PASSÉ⁽³⁾

Avec l'Assurance Confo Excellence Siège, si vous tâchez ou déchirez votre canapé, pas de panique, nous vous le remplaçons.



90 JOURS POUR DIRE OUI⁽³⁾ !

La nuit porte conseil. Grâce à l'Assurance Confo Excellence Literie, vous disposez de 90 nuits pour tester le confort de votre matelas. Nous l'échangeons s'il ne vous convient pas.



INSTALLEZ VOTRE CUISINE EN TOUTE SÉRÉNITÉ⁽³⁾ !

Grâce à l'Assurance Confo Excellence Cuisine, nous échangeons tout élément abîmé lors de l'installation de votre cuisine.



(1) À partir de la date de livraison ou d'enlèvement du produit.

(1) voir détails des conditions et barème établi en magasin

(2) Dans la limite de 20% du montant du nouvel achat et dans la limite du seuil de revente à perte

(3) Informations non contractuels. Voir détails des conditions et barème établi en magasin.

LA GARANTIE PRODUITS TECHNIQUES

Un service après-vente pour profiter en toute tranquillité de vos achats, où que vous soyez sur le territoire :

SAV

DANS NOS 180 MAGASINS,



À DOMICILE,

Pour les produits gros électroménager et TV (supérieur à 51 cm ou 20 pouces), un technicien est à votre écoute et intervient chez vous dans un rayon de 30 km.



AU TÉLÉPHONE

L'assistance téléphonique Conforama vous accompagne dans la mise en service de votre ordinateur, et tout au long de la 1^{ère} année.

DÉTAIL DES CONDITIONS

Durée : 1 ou 2 ans selon les conditions⁽¹⁾.

Date de début : date de livraison ou d'enlèvement du produit.



CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE :

Remplacement des pièces : les pièces remplacées sont garanties pour le temps de garantie restant (sauf pour les éléments ou accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire et autres exclusions générales).

La garantie s'applique hors exclusions page 14.

(1) Voir condition en magasin



Main d'oeuvre, sauf pour les réglages simples, que l'acheteur peut faire lui-même en consultant la notice, quelle qu'en soit la cause.



Déplacement : prise en charge selon les conditions définies. Le déplacement est compris dans un rayon de 30 km autour d'un magasin. Dans les autres cas, votre appareil devra être déposé au service après-vente du magasin de votre choix.



Assistance téléphonique pour la micro-informatique : cette garantie comprend l'accès gratuit à l'assistance téléphonique micro (hors coûts de communication) pour tout achat d'un PC.



MODE DE PRISE EN CHARGE

Pour toute demande de prise en charge, nous vous invitons à prendre contact avec :

• SAVEO au 09.69.32.05.05⁽¹⁾

• L'Assistance Téléphonique Micro Informatique au 01.64.62.82.82⁽²⁾

• Le SAV de votre magasin Conforama⁽³⁾

Pour toute prise en charge, il vous sera demandé l'appareil en panne, ainsi que la facture d'origine attestant du règlement de l'appareil.

(1) Prix d'un appel local, horaires d'ouverture selon région et période, voir détail sur conforama.fr.

(2) Prix d'un appel local, du lundi au vendredi de 8h30 à 20h00, et le dimanche de 9h30 à 19h.

(3) Coordonnées disponibles sur votre facture Conforama ou sur conforama.fr.

Famille	1 an	2 ans	Pièces	Main d'œuvre	Déplacement	Qui contacter en cas de panne
Accessoire ⁽⁴⁾	x	x	x	x		SAV MAGASIN
Aspirateur		x	x	x		SAV MAGASIN
Chaîne audio, hifi, home cinéma...		x	x	x		SAV MAGASIN
Congélateur		x	x	x	x	SAVEO
Cuisinière		x	x	x	x	SAVEO
Four encastrable		x	x	x	x	SAVEO
Hotte, plaque de cuisson		x	x	x	x	SAVEO
Lave-linge		x	x	x	x	SAVEO
Lave-vaisselle		x	x	x	x	SAVEO
Lecteur DVD, caméscope		x	x	x		SAV MAGASIN
Micro-ondes		x	x	x		SAV MAGASIN
MP3, MP4, radio, radio cd...	x		x	x		SAV MAGASIN
Ordinateur portable et unité centrale	x		x	x		ASSISTANCE TELEPHONIQUE
Périphérique	x		x	x		SAV MAGASIN
Petit électro-ménager	x		x	x		SAV MAGASIN
Photographie		x	x	x		SAV MAGASIN
Réfrigérateur		x	x	x	x	SAVEO
Sèche-linge		x	x	x	x	SAVEO
Téléphonie	x		x	x		SAV MAGASIN
TV inf à 51 cm		x	x	x		SAV MAGASIN
TV sup à 51 cm		x	x	x	x	SAVEO

(4) Durée de garantie de 1 ou 2 ans selon le type d'accessoires (voir durée stipulée sur votre facture conforama)

EXCLUSIONS DE GARANTIE

1. EXCLUSIONS DE GARANTIE LIÉES À L'ORIGINE DU DOMMAGE

La garantie Conforama ne s'applique pas en cas de dommage matériel accidentel, elle ne couvre notamment pas les détériorations et pannes ayant résulté :

- d'une mauvaise installation (d'un mauvais montage) ou d'une mauvaise utilisation ou d'un mauvais entretien du produit, y compris :
 - utilisation inappropriée du matériel ou ne respectant pas les instructions du manuel d'utilisation ;
 - installation impropre ou incorrecte de logiciels ;
 - ajout de périphériques, logiciels ou composants non d'origine ou incompatibles ;
 - ajout de pièces non conformes à celles préconisées par le constructeur ;
 - ouverture et modification du contenu du produit garanti ;
- de la foudre, d'une inondation, d'un incendie, d'une surtension, d'un choc, d'une mauvaise aération, d'une chute, décoloration due à l'action de la lumière, brûlure, humidité, chauffage excessif sans humidificateur, irrégularité du sol ou présence d'insectes ;
- de réparations effectuées et/ou de toute intervention sur le matériel et/ou ouverture de celui-ci par une personne non agréée par le constructeur ;
- de l'entretien, de la réparation ou du remplacement de pièces par suite d'usure normale ou d'un défaut d'entretien ;
- d'un virus informatique ;
- pour les micro-ordinateurs intégrés dans un réseau, d'une panne du réseau ;
- de la modification de la construction et des caractéristiques d'origine du produit garanti ;
- d'une utilisation à des fins professionnelles ou commerciales ;
- de la corrosion, de l'oxydation, d'un mauvais branchement ou d'un problème d'alimentation externe. Si par exemple, un branchement est réalisé sur une prise défectueuse, la garantie ne s'appliquera pas.

2. EXCLUSIONS DE GARANTIE LIÉES À LA NATURE DU DOMMAGE (DOMMAGES INDIRECTS)

La garantie Conforama ne porte que sur le droit à réparation ou à remplacement du produit garanti.

En conséquence, les dommages indirects résultant de la panne ou de la détérioration ne sont pas couverts par la garantie et notamment :

- Le contenu des produits. Il faut entendre par contenu des produits, non pas les composants mais le matériel qui pourrait par exemple être stocké dans un réfrigérateur, un congélateur, ou encore des données informatiques ;
- Les frais de mise en service, de réglage, de nettoyage ;
- Les dommages de toutes natures découlant de l'indisponibilité du produit garanti durant la période comprise entre la détérioration et la panne et la réparation ou le remplacement du produit garanti.

3. AUTRES EXCLUSIONS

- Les détériorations et pannes relevant des exclusions spécifiques prévues dans la garantie constructeur du produit garanti, telles que mentionnées dans la notice d'utilisation du produit ;
- Les détériorations d'ordre esthétique ;
- Les détériorations et pannes afférentes aux accessoires (antenne, câbles externes, télécommande, casque, ...) ;
- Les réglages accessibles au client sans démontage du produit garanti et ceux que l'acheteur aurait pu facilement faire lui-même en se référant à la notice ;
- Les produits garantis que le client n'est pas en mesure de retourner ou ceux qui sont retournés sans leurs accessoires ;
- Les produits garantis dont le modèle ou le numéro de série sont illisibles ou ont été modifiés par le client ;
- Le recouvrement des sièges : housses et coussins y compris boutons, pressions, fermetures éclair, coutures...

PROFITEZ LONGTEMPS DE VOS PRODUITS

NOS TECHNICIENS À VOTRE ÉCOUTE⁽¹⁾

01.64.62.82.82⁽¹⁾

Conforama vous accompagne à chaque étape d'utilisation de votre nouveau matériel informatique :



INSTALLATION

Assistance au transfert de vos données vers le nouveau matériel.
Connexion aux périphériques externes⁽²⁾.
Mises à jour et configurations.



CONSEILS AU QUOTIDIEN

Problèmes de logiciels : réglages, réinstallations, mises à jour, analyses anti-virus, etc.
Connexion Internet⁽³⁾.



SERVICE APRÈS-VENTE

En cas de panne de votre matériel:
Prise en main à distance.
Diagnostic et conseils personnalisés.
Prise en charge par le service après-vente.



**GARANTIE CONFO
EXCELLENCE**



**VOTRE PRODUIT TECHNIQUE⁽⁴⁾ ÉCHANGÉ
OU RÉPARÉ SOUS 12 JOURS**



UNE ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE DÉDIÉE 6J/7



UNE RÉPARATION SOUS 12 JOURS MAXIMUM

Votre produit fait moins de 30 kg, nous vous l'échangeons contre un appareil neuf en cas de panne. Votre produit fait plus de 30 kg, nous le réparons à votre domicile sous 12 jours maximum ou l'échangeons contre un modèle neuf.



**PROFITEZ DE 3 OU 5 ANS DE TRANQUILLITÉ
Y COMPRIS EN CAS D'ÉCHANGE À PARTIR DE
10€⁽⁵⁾**

(1) 7J/7. Numéro non surtaxé pour les clients sous garantie.

(2) Le périphérique doit avoir été acheté chez Conforama.

(3) Sous réserve d'une ligne ADSL fonctionnelle.

(4) Ne concerne pas les meubles et la décoration.

(5) voir détails des conditions et barème établi en magasin.

Conforama

Bien
vous servir

AVANT
de venir

PENDANT
votre visite

APRÈS
votre achat

TOUJOURS
attentifs

