

# Garantie commerciale

## Dommages Pneumatiques

Conditions générales  
Version 4.2 en vigueur le 19 novembre 2025

**La société ALLOPNEUS, ci-après dénommée le Garant**, société par actions simplifiée au capital de 54 990 € immatriculée au registre du commerce et des sociétés d' Aix-en-Provence sous le numéro B 327 125 878 dont le siège social est CS 30 470 – 13096 Aix-en-Provence Cedex 2, représentée par son Président en exercice, propose à ses clients acquéreurs de pneumatiques sur son site internet [www.allopneus.com](http://www.allopneus.com) **une garantie commerciale** annexe à la vente de ses produits dont les termes et conditions sont définis ci-dessous.

Les prix des présentes garanties dommages pneumatiques figurent sur les Conditions Particulières.

Les présentes conditions générales de garantie commerciale s'ajoutent aux garanties légales obligatoires pour le vendeur. La présente garantie offre une protection que les garanties légales n'offrent pas, pouvant s'appliquer à des dommages résultant d'évènements ultérieurs à la livraison du produit, comme les crevaisons ou hernies, dans les conditions de la présente garantie.

**Rappel préalable des garanties légales (conformité et vices cachés) auxquelles est tenu de se conformer le Vendeur, Allopneus, auprès de l'ensemble de ses clients, indépendamment de toute souscription à la présente garantie commerciale.**

Indépendamment de la présente garantie commerciale facultative pour l'acquéreur de pneumatique(s) répondant aux conditions ci-dessous développées, Allopneus, reste tenue s'agissant des pneus vendus par elle, de la garantie légale de conformité mentionnée aux [articles L.217-4](#) et suivants du Code de la consommation et à la garantie légale relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux [articles 1641 et 1648 alinéa 1<sup>er</sup>](#) du Code civil.

Le détail de ces garanties et les liens vers ces articles sont accessibles à l'Article 10 (page 8) des présentes.

Il convient également de préciser que la présente garantie commerciale ne serait être confondue ni constituer un produit d'assurance ; un Contrat d'assurance étant un contrat aléatoire par lequel un organisme dit "l'assureur", spécialement habilité et autorisé pour pratiquer l'assurance, s'engage envers une ou plusieurs personnes déterminées ou un groupe de personnes dites les "assurées", à couvrir, moyennant le paiement d'une somme d'argent dite

"prime d'assurance", une catégorie de risques déterminés par le contrat « police d'assurance ». Le Client étant libre de souscrire auprès de toute compagnie d'assurance de son choix un produit couvrant ces risques (incendie, pratiques sportives...).

## 1 DEFINITIONS

---

- Client** Toute personne physique ou morale qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, ayant sa résidence principale ou son siège social en France métropolitaine, propriétaire du pneumatique garanti acheté sur le site internet de [allopneus.com](http://allopneus.com) dont la garantie dommages pneumatiques a été souscrite concomitamment à son achat.
- Pneumatique(s) garanti(s)** Le(s) pneumatique(s) TC4 et moto homologué(s) pour un usage routier (hors compétition et quad) acheté(s) neuf(s) sur le site internet [www.allopneus.com](http://www.allopneus.com) et désigné(s) dans les Conditions particulières jointes à la présente garantie.
- Produit(s) Garanti(s)** Appellation générique pour le(s) Pneumatique(s) Garanti(s) par le présent contrat.
- Pneumatique(s) de remplacement** Le(s) pneumatique(s) neuf(s) remplaçant le(s) Produit(s) Garanti(s) acheté(s) exclusivement sur le site internet de [allopneus.com](http://allopneus.com).
- Dommege accidentel** Toute détérioration totale ou partielle du Pneumatique Garanti dont la cause est extérieure audit produit objet de la garantie commerciale et nuisant à son bon fonctionnement.

## 2 OBJET DE LA GARANTIE COMMERCIALE

---

### 2.1 GARANTIE COMMERCIALE DOMMAGE PNEUS

La garantie dommages pneumatiques a pour objet, durant la première année suivant l'acquisition du produit garanti, la prise en charge par Allopneus du prix d'achat du Pneumatique de remplacement, acquis exclusivement sur le site [www.allopneus.com](http://www.allopneus.com), en cas de Dommege accidentel subi par le Pneumatique garanti lorsque sa réparation n'est pas techniquement ou économiquement possible dans les conditions prévues dans ce contrat.

La garantie dommages pneumatiques prend également en charge le remboursement d'un deuxième pneumatique garanti acheté par le Client sur le site [www.allopneus.com](http://www.allopneus.com) monté sur le même essieu, de modèle, de dimension et de marque identiques :

- Si la différence d'usure constatée entre les deux pneumatiques sur le même essieu devient, suite au changement du pneumatique garanti endommagé, supérieure à 5 millimètres et/ou 10.000 km parcourus depuis le montage initial des pneus garantis.
- Et Sous réserve que l'adhérent ait acheté ce deuxième pneumatique en même temps que le pneumatique endommagé sur le site internet de [allopneus.com](http://allopneus.com).

## 3 EXCLUSIONS

La garantie n'est pas applicable aux frais ou dommages suivants :

- Les frais de réparation du Produit garanti endommagé ;
- Les frais de démontage, d'équilibrage, de montage du Produit garanti ou du Pneumatique de remplacement ;
- Les dommages causés au Produit garanti par le feu, les hydrocarbures ;
- Les dommages résultant d'une monte ou manipulation non-conforme ou d'une utilisation impropre ou abusive du Produit garanti ;
- Les dommages ne résultant pas d'un Dommage accidentel, le bruit, les vibrations, l'usure, les problèmes de tenue de route et de comportement ;
- Les dommages résultant du vol, du vandalisme ou tentative de vol du Produit garanti ;
- Les frais d'entretien, de révision du Produit garanti ;
- Les préjudices ou pertes financières subis par le Client pendant ou suite à un dommage survenu au Produit garanti ;
- Les dommages consécutifs à des pratiques sportives telles que courses et rallyes ;
- Les dommages relevant des garanties légales du constructeur ou du vendeur (cf. article 10.2, page 10) ;
- Les dommages pour lesquels le Client ne peut pas fournir le Produit Garanti endommagé ;
- Les pneumatiques non homologué(e)s pour un usage routier, y compris ceux présentant au jour du dommage un état d'usure résultant d'un usage non conforme aux normes d'utilisation des fabricants de pneumatiques ;
- Les dommages d'origine nucléaire ;
- Les dommages résultant de la faute intentionnelle ou dolosive ou de la négligence du Client ;
- Les dommages résultant de la guerre civile ou étrangère ou d'insurrection ou de confiscation par les autorités ;
- Les dommages résultant d'un phénomène de catastrophe naturelle.

## 4 MONTANT ET REMBOURSEMENT DU PNEUMATIQUE DE REMPLACEMENT

### 4.1 CONDITIONS DE CHOIX DU PNEUMATIQUE DE REMPLACEMENT

**Le remboursement du produit de remplacement se fera uniquement lorsque le Pneumatique de remplacement sera acquis(e) sur le site internet [www.allopneus.com](http://www.allopneus.com) et remonté(e) sur le même véhicule que le Produit garanti.**

Le Pneumatique de remplacement sera choisi(e) exclusivement sur le site internet de [allopneus.com](http://allopneus.com) suivant les règles suivantes :

- Un Pneumatique de marque, de modèle et de dimension identiques au Produit Garanti ;
- Si un tel Produit n'est pas disponible, un Pneumatique de marque et de dimensions identiques au Produit Garanti ;

- Si un tel Produit n'est pas disponible, un Pneumatique possédant les mêmes caractéristiques techniques notamment de dimensions, de gamme que le Produit Garanti.

## 4.2 CONDITIONS FINANCIERES DU REMPLACEMENT

Après acceptation du dommage, la prise en charge par Allopneus du Pneumatique de remplacement se fait sous la forme d'un remboursement dans la limite de la valeur du Produit de remplacement. Ce montant ne pourra dépasser la valeur du produit initialement garanti, déduction faite de la vétusté, à concurrence de 150 € TTC par Produit garanti.

**En aucun cas le montant total de la prise en charge par Produit garanti ne pourra excéder la valeur d'achat TTC du Produit garanti.**

**En aucun cas le montant total de la prise en charge par Produit garanti ne pourra excéder 150 € TTC.**

Le pourcentage de vétusté est fixé comme suit :

- Du premier jour au 30<sup>ème</sup> jour inclus suivant la date d'achat du Produit garanti : aucune vétusté appliquée ;
- Au-delà, soit du 31<sup>ème</sup> jour jusqu'au 365<sup>ème</sup> jour de l'achat du Produit garanti : une vétusté forfaitaire de 25 % sera appliquée.

## 5 DEMARCHES A SUIVRE EN CAS DE DOMMAGE : LA DECLARATION DE DOMMAGE

### 5.1 DECLARATION DU DOMMAGE

Sauf cas fortuit ou de force majeure, le client doit impérativement **déclarer le dommage accidentel dans les 5 jours ouvrés** (du lundi au vendredi) à compter de la date à laquelle il en a pris connaissance, sur le site internet [www.allopneus.com/customer/warranties](http://www.allopneus.com/customer/warranties) dans la section « Mes Garanties » de votre espace Client dédiée à la gestion des demandes de remboursement au titre de ce contrat. L'accès à ce lien nécessite que vous soyez authentifié sur le site Allopneus.com.

La déclaration du dommage doit mentionner :

- nom, prénom, adresse complète, adresse mail et numéro de téléphone du client ;
- la date de survenance du dommage ;
- la nature, les circonstances et les causes du dommage ;
- les documents en sa possession lors de la déclaration.

Étapes de la déclaration :

- Le Client se connecte sur la plateforme de déclaration : [www.allopneus.com/customer/warranties](http://www.allopneus.com/customer/warranties),
- Le Client remplit le formulaire de déclaration et joint tous les documents disponibles,

- Le service client contactera le Client pour demander les documents manquants dans l'hypothèse ou l'ensemble des documents n'auraient pas pu être transmis au moment de la déclaration.

## 5.2 DOCUMENTS A FOURNIR LORS DE LA DECLARATION

Afin de permettre la mise en œuvre de la garantie, les documents suivants doivent être transmis à Allopneus :

- sur la plateforme de déclaration : [www.allopneus.com/customer/warranties](http://www.allopneus.com/customer/warranties),
- Et dans l'hypothèse ou l'ensemble des documents n'auraient pas pu être transmis au moment de la déclaration sur la plateforme de déclaration, le service client contactera le Client pour demander les documents manquants.

Liste des documents :

- Une attestation de non-réparabilité à faire établir par le centre de montage ou par un professionnel attestant notamment du caractère irréparable du Produit garanti ;
- La facture originale d'achat du ou des Produit(s) garanti(s) détérioré(s) acheté(s) sur le site [www.allopneus.com](http://www.allopneus.com) ;
- La facture originale du montage du ou des Produit(s) garanti(s) précisant le kilométrage et l'immatriculation du véhicule ;
- La facture originale d'achat du ou des pneumatiques de remplacement acheté(s) sur le site [www.allopneus.com](http://www.allopneus.com) ;
- La facture originale du montage du ou des Pneumatiques de remplacement acquis sur le site [allopneus.com](http://www.allopneus.com) précisant le kilométrage et l'immatriculation du véhicule ;
- Les coordonnées bancaires du Client pour procéder au remboursement par virement si le Client ne souhaite ou ne peut pas être remboursé directement sur le moyen de paiement utilisé pour la commande du pneumatique garanti(e) ;

Allopneus se réserve le droit de demander toute pièce complémentaire estimée nécessaire pour apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation.

## 5.3 CONTACT POUR LE SUIVI D'UNE DECLARATION

Dans le cas où le Client n'aurait pas accès au compte client à partir duquel a été passée la commande, il devra contacter le service Client au numéro de téléphone gratuit figurant ci-dessous.

Pour toutes questions, le service commercial peut être joint :

- Par téléphone au 0 800 73 06 52 (numéro gratuit).

## 6 TERRITORIALITE

La garantie concerne les Dommages accidentels survenus en France.

## 7 DATE D'EFFET ET DUREE DE LA GARANTIE

La garantie dommages pneumatique(s) prend effet à compter de la date de réception ou de livraison à l'adresse convenue du Produit garanti, sous réserve de la souscription concomitante de la garantie à l'achat et du paiement effectif de la garantie dommages pneumatiques mentionnée sur la facture d'achat du Produit garanti.

**Le contrat est conclu pour une durée ferme de 12 mois non renouvelable telle qu'indiquée sur les Conditions particulières.**

La garantie dommages pneumatique(s), lorsqu'elle est souscrite, est mentionnée sur la facture d'achat du(es) Produit(s) garanti(s) et sur les Conditions particulières.

## 8 CESSATION DE LA GARANTIE

La garantie dommages pneumatique(s) prend fin :

- À l'expiration du contrat tel que défini par l'article 7 « Date d'effet et durée de la garantie » ;
- En cas de perte, de vol, de disparition ou de destruction totale du Produit garanti n'entraînant pas la mise en jeu de la garantie ;
- En cas de remplacement du Produit garanti. Dans cette hypothèse, il appartient au Client qui le souhaite de souscrire une nouvelle garantie sur le pneu de remplacement.
- En cas d'exercice du droit de rétractation sur l'achat du Produit garanti, conformément à l'article L221-27 du Code de la consommation, la rétractation du Contrat de Garantie sera également exercée et le remboursement effectué.

## 9 DISPOSITIONS DIVERSES

### 9.1 DROIT DE RETRACTATION

Conformément aux dispositions des articles L 221-18 et suivants du Code de la consommation, s'agissant d'une garantie commerciale et non d'une assurance affinitaire, le Client dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision. Le point de départ de ce délai court à compter du lendemain de la réception ou de livraison à l'adresse convenue du Produit garanti. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client pourra formuler sa rétractation par les moyens suivants :

- Par courrier électronique à l'adresse suivante :  
[garanties@allopneus.com](mailto:garanties@allopneus.com)
- Par téléphone au :  
0 800 73 06 52 (numéro gratuit)
- Par courrier postal à :  
Allopneus  
Service Clients Garantie dommage

CS 30470  
13096 Aix-en-Provence  
Cédex 2

en utilisant le formulaire de rétractation joint au présent contrat ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter, en mentionnant le numéro du contrat figurant dans les conditions particulières.

Dans ce cas, la garantie Dommage Pneumatique effectivement payée sera intégralement remboursée au plus tard dans les 14 (quatorze) jours calendaires à compter de la date à laquelle le garant est informé de la décision du titulaire du droit de rétractation de se rétracter.

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-28 du Code de la Consommation, le Client reconnaît et accepte expressément que s'il demande la mise en œuvre de la garantie avant la fin du délai de quatorze jours prévus par le Code de la Consommation, il reconnaît que l'exécution du Contrat aura commencé avec son accord et qu'il perd son droit de rétractation à compter de cette demande.

## 9.2 DROIT APPLICABLE ET COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi française à l'exclusion de toute autre convention internationale applicable y compris la convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises du 11 avril 1980. Toute action judiciaire relative à la conclusion, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du présent contrat sera de la compétence du Tribunal du lieu du domicile du défendeur ou, au choix du demandeur, du lieu de livraison effective du produit conformément aux articles 42 et 46 du Code de procédure civile. En cas de litige dans le cadre de l'exécution des présentes conditions générales, le CLIENT pourra, avant toute action judiciaire, recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends en vue d'un règlement amiable. Le médiateur désigné par le VENDEUR est la société AME Conso. Le CLIENT peut la saisir :

- Par internet : <https://www.mediationconso-ame.com>,
- Par la poste : AME Conso, 11 place Dauphine, 75001 Paris accompagné des documents étayant sa demande.

## 9.3 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

En application des dispositions du Règlement (UE) n° 2016/679 dit « Règlement Général sur la Protection des Données » (RGPD) et à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée ; Allopneus, dans le cadre de la présente garantie, collecte des données à caractère personnel du Client.

Les données personnelles font l'objet d'un traitement informatique par ALLOPNEUS en qualité de Responsable de traitement pour les finalités et suivant les modalités exposées ci-dessous :

- **Données collectées** : civilité, le nom, prénom, numéro de téléphone, adresse postale et adresse électronique, date d'achat, date de souscription et références du pneu et du véhicule, type de montage, données de remboursement et justificatifs collectés en cas de demande de remboursement.

- **Finalités et bases juridiques** : Le traitement est fondé sur l'exécution du contrat ou de mesures précontractuelles à la demande de la personne concernée dans le respect des droits et libertés des personnes concernées. Les finalités du traitement sont la conclusion du contrat (et l'établissement des Conditions Particulières) et le cas échéant, la gestion de la mise en œuvre de la garantie, les échanges avec le Client et l'exécution du contrat. La fourniture de ces données a un caractère contractuel et à défaut de communiquer ces données, le Client ne pourra pas conclure ou mettre en œuvre la présente garantie.
- **Destinataires des données** : Ces Données pourront être utilisées pour les seuls besoins de la souscription et de la gestion de la garantie par Allopneus, son personnel et ses sous-traitants pour la gestion de la relation clients ; elles pourront être communiquées à des tiers pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires.
- **Durée de conservation et d'archivage** : les données personnelles sont conservées en base active pour les finalités exposées ci-dessus pour la durée nécessaire à la réalisation de ces finalités, à savoir la durée du contrat, et seront ensuite archivées pour la durée nécessaire au respect par ALLOPNEUS de ses obligations légales et à la constatation, à l'exercice ou à la défense d'un droit en justice, équivalent à la durée de prescription applicable, soit pendant une durée de 5 ans s'agissant du délai de prescription des actions civiles ; les factures seront conservées pendant une durée de 10 ans conformément aux obligations légales.
- **Droit des personnes** : les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression, de portabilité sur leurs données personnelles, dans le respect des dispositions applicables. Elles ont également le droit de définir des directives relatives au sort de leurs données à caractère personnel après leur mort dans les conditions légales et le droit de former une réclamation auprès des autorités compétentes (la CNIL en France).
- Pour plus d'informations, vous pouvez consulter notre Politique de protection des données personnelles disponible sur notre site ou nous adresser une demande :
  - Par voie postale : ALLOPNEUS SAS, CS 30470, 13096 Aix-en-Provence Cedex 2,
- Pour nous contacter : Consultez la page contact sur le lien suivant : ,
  - Par mail à notre délégué à la protection des données : [PINT Avocats – dpo@allopneus.com](mailto:PINT Avocats – dpo@allopneus.com).

## **10 RAPPEL DES GARANTIES LEGALES DUES PAR ALLOPNEUS INDEPENDAMMENT DE LA PRESENTE GARANTIE DOMMAGES PNEUMATIQUES**

La présente garantie commerciale ne saurait se substituer aux garanties légales dues par Allopneus. Les dispositions légales relatives aux garanties légales de Conformité et défauts de la chose vendue sont intégralement reproduites en cliquant sur les liens ci-dessous.

## 10.1 RAPPEL DES GARANTIES LEGALES

(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.

« 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 porté 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. »

## 10.2 CODE DE LA CONSOMMATION

### Droits du consommateur (Articles L217-3 à L217-7)

#### **Article L217-3 :**

Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;

2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, 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, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

#### **Article L217-4**

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévue au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat.

#### **Article L217-5**

I.-En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.-Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

#### **Article L217-6**

Lorsqu'à l'occasion du contrat, un traitement de données à caractère personnel est opéré par le professionnel, un manquement de sa part aux obligations lui incombant au titre du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dès lors que ce manquement entraîne le non-respect d'un ou de plusieurs critères de conformité énoncés à la présente section, est assimilé à un défaut de conformité, sans préjudice des autres recours prévus par ces textes.

#### **Article L217-7**

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;

2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.

### **Mise en œuvre de la garantie légale de conformité (Articles L217-8 à L217-17)**

#### **Article L217-8**

En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

**Article L217-9**

Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section.

Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur.

**Article L217-10**

La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur.

La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur.

Un décret précise les modalités de la mise en conformité du bien.

**Article L217-11**

La mise en conformité du bien a lieu sans aucun frais pour le consommateur.

Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement.

**Article L217-12**

Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

- 1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;
- 2° De l'importance du défaut de conformité ; et
- 3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.

**Article L217-13**

Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur.

**Article L217-14**

Le consommateur a droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat dans les cas suivants :

- 1° Lorsque le professionnel refuse toute mise en conformité ;
- 2° Lorsque la mise en conformité intervient au-delà d'un délai de trente jours suivant la demande du consommateur ou si elle lui occasionne un inconvénient majeur ;
- 3° Si le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte l'installation du bien réparé ou de remplacement ou les frais y afférents ;

4° Lorsque 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, ce qu'il incombe au vendeur de démontrer. Le présent alinéa n'est pas applicable aux contrats dans lesquels le consommateur ne procède pas au paiement d'un prix.

#### **Article L217-15**

Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision d'obtenir une réduction du prix du bien.

La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du bien délivré et la valeur de ce bien en l'absence du défaut de conformité.

#### **Article L217-16**

Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision de résoudre le contrat. Il restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier. Le vendeur rembourse au consommateur le prix payé et restitue tout autre avantage reçu au titre du contrat.

Si le défaut de conformité ne porte que sur certains biens délivrés en vertu du contrat de vente, le consommateur a le droit à la résolution du contrat pour l'ensemble des biens, même ceux non couverts par le présent chapitre, si l'on ne peut raisonnablement attendre de lui qu'il accepte de garder les seuls biens conformes.

Pour les contrats mentionnés au II de l'article L. 217-1, prévoyant la vente de biens et, à titre accessoire, la fourniture de services non couverts par le présent chapitre, le consommateur a droit à la résolution de l'ensemble du contrat. En outre, dans le cas d'une offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2, le consommateur a le droit à la résolution de l'ensemble des contrats y afférents.

Les obligations respectives des parties au contrat, mentionnées à l'article L. 224-25-22 et relatives aux conséquences de la résolution pour les contenus numériques et les services numériques, sont applicables à la résolution du contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques.

#### **Article L217-17**

Le remboursement au consommateur des sommes dues par le vendeur au titre de la présente sous-section est effectué dès réception du bien ou de la preuve de son renvoi par le consommateur et au plus tard dans les quatorze jours suivants.

Le vendeur rembourse ces sommes en recourant au même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur lors de la conclusion du contrat, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire.

## **10.3 CODE CIVIL**

#### **Article 1641**

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**

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.

Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents.

## ANNEXE : MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire imprimé ou les termes suivants sur papier ou courriel libre uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

À l'attention de la société Allopneus

**Par courrier**

Allopneus  
CS30470-13096  
Aix-en-Provence cedex 02

**Par mail**

[garanties@allopneus.com](mailto:garanties@allopneus.com)

---

Je/nous (nom, prénom) vous notifie/notifions par la présente ma/notre rétractation du contrat de garantie dommage ci-dessous :

Nom et Prénom : \_\_\_\_\_

Contrat numéro : \_\_\_\_\_

Conclu le : \_\_ \_\_ / \_\_ \_\_ / \_\_ \_\_ \_\_ \_\_

Nom du (des) consommateur (s) : \_\_\_\_\_

Adresse du (des) consommateurs (s) : \_\_\_\_\_

Signature du (des) consommateur(s) :

Date : \_\_ \_\_ / \_\_ \_\_ / \_\_ \_\_ \_\_ \_\_

Signature :