



CONDITIONS GENERALES DE SERVICE APRES VENTE (CGSAV) - Consommateurs

1- OBJET

1.1 Les présentes conditions générales régissent les relations commerciales en matière de service-après-vente entre la société Nikon France Succursale de Nikon Europe B.V. (ci-après « NIKON ») et tout client consommateur (ci-après le « Client ») au sens du code de la consommation, à l'exclusion des professionnels (ci-après « le Client »).

1.2 Toute demande d'intervention, de réparation, de prestation formulée par le Client auprès du Service Après-Vente de NIKON et relative à des produits NIKON implique l'acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de service-après-vente (ci-après les « CGSAV »).

1.3 Les CGSAV prévalent sur tout autre document émanant du Client, elles annulent et remplacent tous contrats et écrits antérieurs. Le fait que NIKON ne se prévale pas à un moment donné d'une des quelconques dispositions des présentes CGSAV ne pourra être interprété comme valant renonciation de sa part à s'en prévaloir ultérieurement.

1.4 NIKON se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis les présentes CGSAV.

2- ETENDUE DES GARANTIES

2.1 Garantie commerciale NIKON

2.1.1 Les conditions de la garantie commerciale NIKON sont précisées dans le certificat de garantie joint aux produits NIKON.

2.1.2 A l'exception des produits bénéficiant de la garantie mondiale NIKON (également appelée NIKON Worldwide Warranty et explicitement précisée sur le certificat de garantie des produits concernés), le Service-Après-Vente de NIKON n'assure la garantie commerciale que des produits destinés au marché européen et bénéficiant du certificat de garantie européen NIKON (appelée NIKON European Warranty).

2.1.3 La durée de la garantie commerciale des produits NIKON et de leurs accessoires est de un (1) an pièces et main d'œuvre à compter de la date de facture.

Par exception, la durée de la garantie est de :

- Deux (2) ans pièces et main d'œuvre pour les produits NIKON neufs achetés sur le NIKON STORE ou NIKON Plaza Paris.

- De un (1) an pour les produits reconditionnés NIKON et de six (6) mois pour les produits d'occasion NIKON.

- Trois (3) ans pièces et main d'œuvre pour l'appareil photo réflex argentique F6

- Dix (10) ans pièces et main d'œuvre pour certaines jumelles.

- Un (1) an pour les consommables et notamment les batteries.

Dans tous les cas, il sera fait application de la durée de garantie mentionnée sur le certificat de garantie livré avec chaque produit et/ou à défaut sur la facture d'achat NIKON liée au produit acheté.

2.1.4 Le matériel est garanti contre tout défaut de fabrication à compter de sa date d'achat par le Client au distributeur. Si pendant la période de garantie, le produit s'avère défectueux en raison d'une défaillance du matériel ou de sa fabrication, NIKON assure la réparation selon les modalités ci-dessous, sans facturer la main-d'œuvre et les pièces. NIKON se réserve le droit, en fonction du coût engendré, de réparer le produit ou de le remplacer par un modèle identique ou équivalent (de valeur et aux fonctionnalités au moins équivalentes).

2.1.5 La garantie commerciale NIKON ne couvre pas :

- l'entretien et les réparations nécessaires, ou le remplacement de pièces, dus à l'usure normale ;

- les modifications destinées à améliorer le produit au-delà de son usage normal tel qu'il est décrit dans les manuels d'utilisation, et ceci sans le consentement écrit préalable de NIKON ;

- les coûts de transport et tous les risques encourus lors du transport, ayant un rapport direct ou indirect avec la garantie du produit ;

- tout dommage résultant de modifications ou d'ajustements qui pourraient être opérés sur le produit, sans le consentement écrit préalable de NIKON, afin qu'il soit conforme aux normes techniques au niveau local ou national, en vigueur dans n'importe quel autre pays que ceux pour lesquels le produit a été conçu et/ou fabriqué à l'origine.

- tout dommage causé par un mauvais usage du produit, y compris mais ne se limitant pas à une utilisation anormale du produit ou non-conforme aux instructions d'utilisations relatives à l'usage et à l'entretien appropriés du produit, et à une installation ou une utilisation du produit qui ne seraient pas conformes aux normes de sécurité en vigueur dans le pays où il est utilisé ;

- tout dommage causé par un accident, une chute ou un choc, y compris mais sans que cette liste soit exhaustive : foudre, dégâts des eaux, incendie, mauvais usage ou négligence dans l'utilisation du produit ;

- toute modification, gribouillage, illisibilité ou suppression du numéro de modèle ou du numéro de série figurant sur le produit ;

- tout dommage résultant de réparations ou ajustements ayant été effectués par des entreprises ou par des personnes non autorisées ;

- tous défauts dans n'importe quel système auquel le produit est incorporé ou avec lequel il est utilisé.

La garantie ne s'appliquera pas en cas de :

- dommage causé par un mauvais usage du produit, y compris mais ne se limitant pas à une utilisation anormale du produit ou non-conforme aux instructions d'utilisation relatives à l'usage et à l'entretien appropriés du produit, et à une installation ou une utilisation du produit qui ne seraient pas conformes aux normes de sécurité en vigueur dans le pays où il est utilisé

- dommage causé par un accident, une chute ou un choc, y compris mais sans que cette liste soit exhaustive : foudre, dégâts des eaux, incendie, mauvais usage ou négligence dans l'utilisation du produit

- modification, gribouillage, illisibilité ou suppression du numéro de modèle ou du numéro de série figurant sur le produit

- dommage résultant de réparations ou ajustements ayant été effectués par des entreprises ou par des personnes non autorisées

- défauts dans n'importe quel système auquel le produit est incorporé ou avec lequel il est utilisé.

2.1.6 La demande d'intervention en garantie s'effectue auprès du DISTRIBUTEUR ou sur le site en ligne de NIKON à l'adresse www.nikon.fr sous l'onglet « services & support » puis « Service après-vente » ou par téléphone au 09.69.32.03.44. (Coût d'un appel local).

2.1.7 La réparation et/ou le remplacement seront effectués sous garantie, uniquement sur présentation de la facture originale ou d'une copie de celle-ci, indiquant la date d'achat, le type du produit, le numéro de série et le nom du Distributeur. Le certificat de garantie dûment rempli, avec le cachet du distributeur est également à fournir si celui-ci est présent dans la boîte du produit.

Ces documents sont à joindre au produit lors de son envoi ou de son dépôt en réparation. NIKON se réserve le droit de refuser un service de garantie gratuit, si les documents mentionnés ci-dessus ne peuvent être présentés ou si les informations qu'ils contiennent sont incomplètes, illisibles ou incohérentes et procédera à l'établissement d'un devis.

2.1.8 Les produits sous garantie devront être retournés dans un emballage adapté et soigné.

2.1.9 Toute demande d'intervention devra spécifier, pour chaque produit, le détail de la prestation demandée, le dysfonctionnement constaté ainsi que les coordonnées de son propriétaire.

2.2 Les Garanties légales

2.2.1 La garantie légale de conformité

Conformément aux articles L.217-3 et suivants du code de la consommation, la garantie légale de conformité est due par celui auprès duquel vous avez acheté votre produit. La garantie légale de conformité relève donc de la seule responsabilité juridique et financière du vendeur et ne saurait être imputée à NIKON à l'exception des achats effectués sur le NIKON Store ou NIKON PLAZA PARIS.

Article L. 217-3 du code de la consommation

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et aux critères énoncés à l'article L.217-5 et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci. Pour tout contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques, 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 ; 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.

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.



Nikon France Succursale de Nikon Europe B.V.
191 rue du Marché Rollay - 94504 Champigny sur Marne Cedex France
Tel : 01 45 16 45 16 – www.nikon.fr
Capital de 20 000 Euros –RCS Créteil 894 078 484

Article L217-4 code de la consommation

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 prévues 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 L. 217-5 du code de la consommation

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 le 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 du code de la consommation

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 :

Edition Janvier 2022

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. »

Le régime de la garantie légale de conformité est exposé aux articles L217-8 à 20 du code de la consommation.

2.2.2 La garantie des vices cachés

Les articles 1641 et suivants du Code Civil s'appliquent.

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 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.

3 - PRODUITS HORS GARANTIE

3.1 Les produits non couverts par la période de garantie contractuelle donneront lieu à facturation conformément aux prix indiqués dans le tarif des interventions SAV en vigueur. Le tarif est consultable sur le site internet www.nikon.fr.

3.2 La demande d'intervention s'effectue sur le site en ligne de NIKON à l'adresse www.nikon.fr sous l'onglet « services & support » ou par téléphone au 09.69.32.03.44. (coût d'un appel local) ou sur le lien mentionné sur les documents émis par NIKON.

3.3 Un devis sera systématiquement établi préalablement à la prise en charge du produit, sauf demande expresse et écrite du Client pour une réparation au tarif forfaitisé.

Le devis est valable pendant une durée de trente (30) jours à compter de sa date d'émission. Plusieurs hypothèses :

- Si le devis est expressément refusé par le client des frais administratifs de 36€ ttc seront facturés, ainsi que les frais logistiques et de port retour de 17.10€ ttc pour la France métropolitaine et la Corse et 60€ ttc pour les DOM. Le paiement doit se faire avant tout retour par NIKON ou son (ses) sous-traitant(s) ou son centre de réparation.

- si le devis est resté sans réponse du client 30 (trente) jours au moins à compter de la date du devis, le produit sera considéré comme abandonné par le Client au bénéfice de NIKON ;

- dans tous les autres cas (défaut de paiement de plus de 3 mois des frais de retour du produit, décision expresse du client d'abandon du produit,...) le Produit sera considéré comme abandonné par le Client au profit de NIKON, qui exercera dès lors tous les droits y afférant ;

3.4 La demande d'intervention ne deviendra définitive et ne liera NIKON qu'après l'acceptation expresse du devis émis par NIKON ou son (ses) sous-traitants ou son centre de réparation par le Client.

3.5 La validation du devis pourra être effectuée soit via un « bon pour accord et exécution des travaux » sur le devis signé et retourné à NIKON ou son sous-traitant, soit par validation sur le site internet de NIKON www.nikon.fr sous les rubriques « Services support » puis « Suivi des réparations ». Après validation du devis dans ces termes aucune possibilité d'annulation par le consommateur n'est possible.

3.6 NIKON pourra modifier ses tarifs à tout moment et sans préavis. Toutefois, les tarifs applicables à la réparation seront ceux en vigueur au jour de la réception du produit par NIKON ou son sous-traitant, ou le cas échéant, ceux mentionnés au devis de réparation.

3.7 Afin de tenir compte des spécificités de traitement et approvisionnement en pièces détachées, pour les produits numériques non originaux de l'Union Européenne, les tarifs seront majorés de 50%. Pour ces mêmes produits, nonobstant les cas de garanties mondiales NIKON, NIKON ou ses sous-traitants se réservent le droit, de refuser d'effectuer les réparations, notamment, sans que cela ne soit limitatif, en cas d'impossibilité d'approvisionnement en pièces détachées.

3.8 Les travaux supplémentaires non prévus au devis initial mais nécessaires à la réparation après démontage du produit, ou utiles ou économiquement avantageux pour le Client, pourront faire l'objet d'un devis rectificatif gratuit qui sera transmis au Client dans les meilleurs délais. Aucune intervention ne sera effectuée sans l'accord exprès et préalable du Client.

3.9 Le Client à la possibilité de suivre le statut de sa réparation, télécharger des manuels d'utilisation, des mises à jour et consulter des informations techniques sur le site internet de NIKON www.nikon.fr sous la rubrique « service et support ».



Nikon France Succursale de Nikon Europe B.V.
191 rue du Marché Rollay - 94504 Champigny sur Marne Cedex France
Tel : 01 45 16 45 16 – www.nikon.fr
Capital de 20 000 Euros – RCS Créteil 894 078 484

3.10 Le produit réparé est retourné au Client qu'après paiement de la facture conformément aux dispositions de l'article 5.

3.11 En application de l'article L.217-16 du code de la consommation, toute période d'immobilisation du produit en SAV d'au moins sept (7) jours pour une remise en état couverte par la garantie contractuelle viendra s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir à la date de la demande d'intervention du client ou de la mise à disposition pour réparation du produit en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

4 - GARANTIE APRES REPARATION

La garantie s'appliquant sur les réparations effectuées par NIKON ou ses sous-traitants est d'une durée de six (6) mois à compter de la date de réexpédition ou de la mise à disposition du matériel au NIKON PLAZA PARIS et s'applique exclusivement sur la ou les fonctions objet de la précédente intervention, à l'exclusion de toute autre.

Les frais de port, d'emballage, d'assurance, relatifs à l'expédition à NIKON sont à la charge du Client.

5 - CONDITIONS ET MODALITES DE PAIEMENT

5.1 A l'issue de la réparation par le Service Après-Vente et avant livraison du produit réparé, la facture est adressée par courrier électronique ou par voie postale au Client pour paiement.

5.2 Le paiement de la facture s'effectue via le site de paiement en ligne sécurisé de NIKON à l'adresse suivante : www.nikon.fr/trackrepair et/ ou sur le lien mentionné sur les documents émis par NIKON ou son (ses) sous-traitant(s) ou son centre de réparation ou par CB directement auprès du NIKON PLAZA PARIS. Le paiement par chèque n'est pas accepté. Tout autre moyen engendrera des frais administratifs d'un montant de 30 Euros ttc.

6- LIVRAISON ET TRANSFERT DE RISQUES

6.1 Les frais logistiques et de port retour des produits sont, pour les produits sous garantie, à charge de NIKON.

Les frais logistiques et de port retour, pour les produits hors garantie, sont facturés au Client au montant de 17.10 € ttc pour la France métropolitaine et la Corse et 60€ ttc pour les DOM.

6.2 Les produits sont livrés par NIKON ou ses sous-traitants, par le moyen de transport de son choix, à l'adresse indiquée sur la demande d'intervention (uniquement en France Métropolitaine, en Corse ou dans les DOM) ou remis à disposition au NIKON PLAZA PARIS, si demande expresse du Client.

6.3 Il appartient au Client, lors de la signature du bon de livraison ou lettre de voiture (bon de transport) d'émettre sur ce document les éventuelles réserves justifiées, en précisant la nature de façon détaillée et circonstanciée. NIKON ou ses sous-traitants ne sauraient être tenus pour responsable de tout manquant, de toute dégradation et plus généralement de tout sinistre qui n'aurait pas été porté sur le bon de livraison ou lettre de voiture dès la réception. En l'absence de réserves, il appartiendra au Client de prendre toutes mesures et assurances en conséquence.

6.4 Tous les risques relatifs aux produits, nonobstant les dispositions ci-dessus, sont transférés au Client dès réception par ce dernier des produits.

6.5 En cas de retour du produit chez NIKON pour notamment défaut de la réception de ce dernier par le Client, le Client sera prévenu par courriel. A défaut de retour du Client à l'expiration d'un délai de trois (3) mois à compter de cette notification, le produit sera détruit ou mis à la disposition de NIKON. Aucune indemnité de quelque nature ou montant que ce soit ne pourra être réclamée par le Client à NIKON de ce chef.

7 - DROIT DE RETENTION

NIKON se réserve le droit de refuser la restitution des produits détenus au service après-vente jusqu'au paiement complet de sa prestation par le Client, quel que soit le montant dû ou restant dû.

8- MEDIATION DE LA CONSOMMATION

8.1 Conformément aux articles L. 612-1 et suivants de la Code de la Consommation, le REVENDEUR doit informer le consommateur des coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, ainsi que l'adresse de leur site internet.

8.2 Le médiateur de la consommation de NIKON ne pourra être saisi par le consommateur que pour les litiges qui le lient directement à NIKON.

En outre, conformément à l'article L. 612-2, 1° du Code de la Consommation, tout litige ne sera examiné par le médiateur que dans la mesure où le consommateur justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel. Le consommateur devra donc avant toute saisine du médiateur de NIKON s'être rapproché du REVENDEUR pour tenter de résoudre son litige.

8.3. Le consommateur pourra saisir le médiateur de Nikon si les conditions sus mentionnées et prévues par la loi sont respectées, à l'adresse suivante : **CMAP - Service Médiation de la consommation 39, avenue F.D.**

Roosevelt 75 008 PARIS

Edition Janvier 2022

Ou directement en ligne à l'adresse : www.cmap.fr ; onglet consommateur
Pour toutes informations supplémentaires vous pouvez contacter le service client Nikon 09.69.32.03.44. (Coût d'un appel local)

9 - LITIGES

Les réparations ou les devis effectués conformément aux présentes CGSAV sont régis par le droit français.