

CONTRATO DE GARANTIA COMERCIAL GERFLOR - Pavimentos para uso doméstico - FRANÇA

ARTIGO 1 - Objeto e âmbito de aplicação da Garantia

Para além das garantias legais relativas à conformidade do produto e aos defeitos ocultos, a GERFLOR concede, gratuitamente, a qualquer comprador dos seus produtos destinados a uso doméstico, uma Garantia Comercial que cobre os defeitos comprovados dos seus produtos destinados a uso doméstico (o(s) "Produto(s)") que surjam após a entrega em toda a França (a "Garantia").
"Garantia")

ARTIGO 2 - Duração da garantia

2.1 A duração da Garantia depende da gama de Produtos em causa, do das referências, bem como da espessura da camada de desgaste utilizada no seu fabrico:

Gama de pavimentos GERFLOR	Espessura de desgaste	Duração da garantia
Senso Natural / Rustic / Urban	< 0,5 mm	10 anos
Senso 20 Lock		
Booster		
Senso Clic	< 0,5 mm	12 anos
Senso Unik		
Rigid Lock +30		
Virtuo 30 (incl. Rigid)		
R30 Lock Acoustic		
Creation 30 / Creation 40 (incl. Solid & Rigid)		
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	≥ 0,5 mm	15 anos
Senso Premium Clic		
Senso Premium Rigid Acoustic		
Virtuo 55 (incl. Rigid)		
Rigid Lock + 55		
R55 Lock Acoustic		
HQR Nature		
HQR		
Nerok Tex		
Creation 55 / Creation 70 (incl. Solid, Rigid, Looselay, Connect)		
Creation 55 Zen / Creation 70 Zen		
Saga		
Attraction		
Mipolam		
Nerok		
Taralay		
Premium		
Tarasafe / Taralay Sécurité		
Tarastep Pro		
Transit Tex Max 33/43		
DLW Linoleum		
Armonia Moquette		

2.2 A Garantia aplica-se a todos os Produtos instalados/colocados em instalações domésticas,

2.2 A Garantia aplica-se a todos os Produtos instalados/colocados em instalações para uso doméstico, seja, instalações ocupadas pelo(s) Consumidor(es), quer estes Produtos tenham sido adquiridos pelo(s) Consumidor(es) ou por um profissional (instalador de pavimentos, artesão, etc.).

Entra em vigor a partir de 1 de janeiro de 2025 e produz efeitos a partir da data de compra do Produto.

Consumidor": qualquer pessoa singular que actue com fins alheios à sua atividade comercial ou profissional.

ARTIGO 3 - Condições de aplicação da garantia

A Garantia aplica-se desde que:- o Produto tenha sido instalado em instalações domésticas;- o Produto tenha sido instalado de acordo com as boas práticas e, quando aplicável, com os regulamentos em vigor e, em qualquer caso, de acordo com as instruções de instalação mais recentes aplicáveis ao Produto GERFLOR na data de compra, conforme especificado no site **da GERFLOR** www.gerflor.pt;

- o Produto foi utilizado em condições normais e de acordo com as recomendações da GERFLOR especificadas no seu sítio Web à data da compra do Produto, o que implica que foi adequadamente protegido contra qualquer risco de arranhões, arranhões ou perfurações que possam ocorrer, em particular de pés de móveis ou outros objectos afiados ou pontiagudos;

- o Pro foi mantido regularmente de acordo com as recomendações da GERFLOR, conforme especificado pela GERFLOR no seu sítio Web, www.gerflor.pt, à data da compra do Produto.

ARTIGO 4 - Exclusões da garantia

4.1. Esta Garantia Comercial GERFLOR (Produtos Domésticos) não cobre danos resultantes de uma causa externa ao Produto, nomeadamente

- utilizar o material para um fim para o qual não foi concebido;
- em caso de incêndio, explosão, condições climáticas especiais ou catástrofes naturais;
- danos ocorridos durante o transporte, armazenamento, armazenagem ou manuseamento do Produto antes da instalação;
- danos resultantes de qualquer acidente da responsabilidade de um terceiro
- instalação incorrecta;
- danos resultantes de uma instalação incorrecta ou da preparação do substrato antes instalação do Produto;
- Danos causados pela ausência de uma cobertura de proteção adequada (por exemplo, tapete, etc.) sobre o produto;
- danos causados pela instalação ou remoção de móveis sem uma proteção adequada Produto e dos pés dos móveis (por exemplo, proteção de plástico ou feltro);
- danos causados por material afiado, pontiagudo ou perfurante;
- manchas, riscos, salpicos, queimaduras ou quaisquer outras marcas causadas pela utilização do Produto;
- danos causados pela presença de humidade no ambiente Produto;
- acidentes, acontecimentos fortuitos, perda de vidas ;
- erros de conceção ou de construção ;
- um defeito no adesivo ou na ligação que resulte na falta de aderência do revestimento ao substrato, seja ele betão ou qualquer outro material, causado pela humidade ascendente, sobre retenção de vapor de água ou outros factores;
- defeitos no substrato ;
- incumprimento das especificações e das boas práticas de engenharia empreiteiros ou instaladores;
- juntas e soldaduras defeituosas ;

- desgaste aleatório em determinadas zonas da superfície;
- perda de brilho ou outros danos estéticos por qualquer motivo;
- alterações ao aspeto original do pavimento, especialmente em áreas de tráfego intenso e áreas expostas a desgaste excessivo devido a areia, pó ou sujidade nos edifícios e nas suas imediações;
- Sombreamento ou descoloração do revestimento devido à luz solar, ao calor ou a outros factores;
- danos causados por negligência ou procedimentos de manutenção inadequados ou qualquer outra causa fora do controlo da GERFLOR;
- danos devidos a manchas, cortes, riscos, mossas, amolgadelas, ranhuras, arranhões, rasgões, furos causados por cargas que excedam o limite de carga estática especificado;
- queimaduras e descolorações causadas por resíduos de corantes de alcatifas, de borrachas ou de outros materiais sintéticos utilizados em alcatifas ou tapetes, de superfícies pintadas ou asfaltadas;
- danos resultantes da ausência ou inadequação dos pés dos móveis e dos protectores do pavimento, ou de qualquer utilização incorrecta do revestimento do pavimento.
- a mistura de banho não foi previamente validada pela Gerflor.

Para além das exclusões supramencionadas, os seguintes casos são igualmente excluídos para os produtos de alcatifa:

- más condições de utilização, em especial a instalação em pavimento radiante quando a temperatura ultrapassa os 40°;
- Danos causados por objectos abrasivos ou afiados, produtos químicos oxidantes, corantes ou queimaduras;
- fenómenos de sombreamento inerentes a todos os tapetes de pelo cortado.

4.2. A Garantia Comercial GERFLOR (Produtos Domésticos) não cobre danos devidos ao desgaste normal ou à obsolescência do Produto.

4.3. A presença de bolor e/ou água entre o revestimento de pavimento GERFLOR e o substrato também constitui uma exclusão da garantia, uma vez que pode fazer com que o revestimento de pavimento inche, descolore, manche ou liberte odores desagradáveis.

ARTIGO 5 - Condições de execução da garantia

5.1. A aplicação da Garantia (Produtos) está sujeita, em primeiro, à validação pelo distribuidor do Produto original e, posteriormente, à notificação do defeito do Produto. a GERFLOR, num prazo de 30 dias a contar da deteção do defeito, por correio eletrónico. validação pelo distribuidor do Produto original e posterior notificação do defeito do Produto à GERFLOR, no prazo de 30 dias a contar da deteção do defeito, por correio eletrónico () ou por carta registada. (satbatfrance@gerflor.com) ou por carta registada com aviso de receção para o seguinte endereço:

GERFLOR

Serviço de garantias 43
boulevard Garibaldi
69170 Tarare

5.2 Esta notificação deve ser acompanhada de :

- uma cópia da fatura ou do recibo de compra;
- o número de referência do produto e, se for caso disso, o número de série de fabrico no rótulo ou na embalagem do produto;
- uma descrição do defeito encontrado no Produto e/ou uma ou mais fotografias do defeito encontrado no Produto.

A GERFLOR reserva-se o direito de inspecionar ou mandar inspecionar o Produto por um dos seus agentes ou representantes autorizados e de recolher uma amostra do Produto no local para análise.

5.4 Se todo ou parte do Produto estiver defeituoso antes da instalação e a se a Garantia for aplicável, a GERFLOR compromete-se a substituir a peça defeituosa, colocando à disposição do comprador ou do utilizador final, se for o caso, através do distribuidor do Produto original, um produto idêntico, se idêntico, se esta referência ainda estiver a ser vendida, ou um produto de qualidade equivalente na gama de produtos existente no dia da a reclamação, o mais rapidamente possível e, o mais tardar, 60 dias após a receção da notificação defeito do Produto.

- 5.5.** Os produtos substituídos ao abrigo da garantia são garantidos durante o restante período da garantia inicial.
- 5.6.** Se o Produto apresentar defeito, no todo ou em parte, após a instalação do equipamento e for aplicável a Garantia Comercial (Produtos Domésticos), a GERFLOR pagará uma indemnização. Esta indemnização é decrescente em função do período de garantia decorrido e tem em conta a depreciação sofrida pelo Produto ao longo do tempo, aplicando os seguintes coeficientes:

Percentagem do preço de compra inicial do Produto reembolsada pela GERFLOR	Percentagem do preço de compra inicial do Produto reembolsado pela GERFLOR
entre 0 e 1 ano	100 %
entre 1 e 5 anos	80 %
entre 5 e 10 anos	50 %
entre 10 e 15 anos	20 %

5.7. A garantia não cobre os custos de instalação e/ou remoção, que são da responsabilidade do comprador ou do utilizador final. O comprador ou o utilizador final. Exclui qualquer reembolso ou indemnização adicional.

ARTIGO 6.º - Resolução extrajudicial de litígios de consumo

6.1 Em caso de litígio ou de dificuldade na aplicação da Garantia, o Consumidor deverá

deve, antes de intentar qualquer ação judicial, procurar uma solução amigável.

este respeito, o consumidor é informado da possibilidade de recorrer gratuitamente ao Provedor de Justiça do Consumidor no seguinte endereço

Centro de Mediação e Resolução Amigável de Conflitos dos Funcionários Judiciais (Médicys)

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

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

contact@medicys.fr

Antes de submeter a questão ao Adjudicador, o Consumidor deverá ter contactado o distribuidor do Produto original e depois a GERFLOR para tentar resolver o litígio, enviando uma reclamação por escrito para o seguinte endereço

GERFLOR

Departamento de Garantia Comercial 43 boulevard Garibaldi 69170 Tarare

ou por correio eletrónico para o seguinte endereço:

satbatfrance@gerflor.com.

A prova desta primeira abordagem amigável será solicitada pela pessoa responsável pela mediação.

ARTIGO 7 - Disposições aplicáveis aos consumidores residentes em França

7.1 Em conformidade com o artigo L. 217-28 do Código do Consumo, recordamos que: "quando o comprador [Consumidor] solicita ao vendedor, no decurso da garantia comercial que lhe é concedida em no momento da compra ou da reparação de um bem, uma reparação coberta por esta garantia, qualquer período de A imobilização suspende o restante período de garantia até à entrega do bem reparado. Este período é contado a partir de a partir da data do pedido de assistência do comprador ou da data de entrada em serviço do bem em causa. O período de garantia é também o período de tempo durante o qual o produto estará disponível para reparação ou substituição, consoante o que for mais favorável ao consumidor. O período de garantia é também

é suspensa quando o consumidor e o fiador encetam negociações de resolução amigável".

7.2. A garantia legal de conformidade prevista nos artigos L. 217-4 e seguintes do Código do Consumo e a garantia contra os defeitos ocultos dos bens vendidos, nas condições previstas nos artigos 1641 e seguintes do Código Civil, aplicam-se independentemente da presente Garantia:

7.2.1. Garantia legal de conformidade :

• **Artigo L217-4 do Código do Consumidor:**

"O vendedor deve entregar o bem em conformidade com o contrato e é responsável por qualquer falta de conformidade no momento da entrega. É igualmente responsável por qualquer falta de conformidade resultante das instruções de embalagem, montagem ou instalação, sempre que estas últimas sejam da sua responsabilidade nos termos do contrato ou tenham sido efectuadas sob a sua responsabilidade.

• **Artigo L217-5 do Código do Consumidor:**

"O imóvel está em conformidade com o contrato:

1. *Se é adequado para o uso normal esperado de produtos semelhantes e, em caso afirmativo, se é :*
 - *corresponde à descrição dada pelo vendedor e tem as qualidades que o vendedor apresentou ao comprador sob a forma de uma amostra ou modelo;*
 - *possui as qualidades que um comprador pode legitimamente esperar, com base nas declarações públicas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem;*
2. *Ou se tiver as características definidas por mútuo acordo entre as partes ou se for adequado a qualquer utilização especial pretendida pelo comprador, dada a conhecer e aceite pelo vendedor.*

• **Artigo L217-12 do Código do Consumidor**

*"Qualquer ação resultante da falta de conformidade prescreve **no prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem**". de*

7.2.2. Garantia contra defeitos ocultos :

• **Artigo 1641 do Código Civil francês**

"O vendedor é responsável pelos defeitos ocultos dos bens vendidos que os tornem impróprios para o uso a que se destinam, ou que prejudiquem esse uso de tal modo que o comprador não os teria comprado, ou teria pago um preço inferior, se deles tivesse conhecimento".

• **Artigo 1648, n.º 1, do Código Civil francês**

*"Qualquer ação decorrente de defeitos redibitórios deve ser intentada pelo comprador **no prazo de dois anos a contar da descoberta do defeito.***

Os consumidores dispõem de um prazo de dois anos a contar da data de entrega dos bens para invocar a garantia legal de conformidade em caso de falta de conformidade. Durante este período, o consumidor só é obrigado a provar a existência da falta de conformidade e não a data da sua ocorrência.

Quando o contrato de venda de bens prevê o fornecimento de conteúdos digitais ou de um serviço digital numa base contínua por um período superior a dois anos, a garantia legal aplica-se a esses conteúdos ou serviços digitais durante todo o período de fornecimento. Durante este período, o consumidor só tem de provar a existência da falta de conformidade que afecta o conteúdo ou serviço digital e não a data da sua ocorrência.

A garantia legal de conformidade implica a obrigação de o profissional, quando aplicável, fornecer todas as actualizações necessárias para manter a conformidade dos bens.

A garantia legal de conformidade confere ao consumidor o direito de obter a reparação ou a substituição do bem no prazo de 30 dias a contar do seu pedido, sem encargos e sem grande inconveniente para ele.

Se os bens forem reparados ao abrigo da garantia legal de conformidade, o consumidor beneficia de uma extensão de seis meses da garantia inicial.

Se o consumidor solicitar a reparação do bem, mas o vendedor exigir a sua substituição, a garantia legal de conformidade é renovada por um período de dois anos a contar da data de substituição do bem.

O consumidor pode obter uma redução do preço de compra mantendo os bens ou rescindir o contrato obtendo um reembolso total em troca da devolução dos bens, se o consumidor não puder devolver os bens:

1° O comerciante recusa reparar ou substituir os bens ;

2° A mercadoria é reparada ou substituída no prazo de trinta dias;

3° A reparação ou substituição dos bens causa um inconveniente significativo para o consumidor, em especial se este suportar definitivamente as despesas de recolha ou remoção dos bens não conformes, ou se suportar as despesas de instalação dos bens reparados ou substituídos;

4° A não conformidade do bem persiste apesar da tentativa infrutífera do vendedor de o pôr em conformidade.

O consumidor tem igualmente direito a uma redução do preço dos bens ou à resolução do contrato quando a falta de conformidade for tão grave que justifique a redução imediata do preço ou a resolução do contrato. Nestes casos, o consumidor não é obrigado a solicitar previamente a reparação ou a substituição do bem.

Os consumidores não têm o direito de rescindir a venda se a falta de conformidade for insignificante.

Qualquer período de imobilização do bem para efeitos de reparação ou substituição suspende a garantia em vigor até à entrega do bem reparado.

Os direitos acima mencionados resultam da aplicação dos artigos L. 217-1 a L. 217-32 do Código do Consumo.

Qualquer vendedor que impeça de má fé a aplicação da garantia legal de conformidade expõe-se a uma coima civil até 300.000 euros, que pode ser aumentada até 10% das vendas médias anuais (artigo L. 241-5 do Código do Consumo francês).

O consumidor beneficia igualmente da garantia legal contra os defeitos ocultos em aplicação dos artigos 1641° a 1649° do Código Civil, durante um período de dois anos a contar da descoberta do defeito. Esta garantia confere ao consumidor o direito a uma redução do preço se ficar com o bem, ou a um reembolso total se o devolver.

ARTIGO 8 - Diversos

8.1. Esta Garantia é a única garantia oferecida pela GERFLOR para os seus Produtos.

8.2. ~~As obrigações, condições de validade ou exclusões previstas na Garantia não podem ser modificadas, limitadas ou revistas de forma alguma por qualquer distribuidor, retalhista ou instalador dos Produtos GERFLOR.~~

8.3. No caso de certas disposições da Garantia serem contrárias à legislação nacional aplicável, considera-se que essas disposições foram alteradas para se conformarem com a legislação aplicável, mantendo-se as restantes disposições da Garantia em vigor e produzindo os seus efeitos relativamente ao beneficiário da Garantia.

* * *