



# Conditions de garantie

## APPLIQUÉES AUX PARTICULIERS POUR LES GAMMES DIAGRAL : ALARME – CONFORT – VIDÉO – AUTOMATISMES

### PRÉAMBULE

#### Destination des produits :

Les produits de marque Diagraal sont conçus pour contribuer à la protection et au confort d'habitations en résidentiel et de certains locaux professionnels tels qu'ils sont déterminés dans la documentation fournie par HAGER SAS (le fabricant des produits Diagraal), ou pour contribuer à la protection et au bien-être des personnes, dans les limites techniques et d'environnement décrites dans la documentation fournie par HAGER SAS et recommandées par HAGER SAS.

#### Marquage CE et Réglementation :

Les produits de marque Diagraal commercialisés par HAGER SAS et ses distributeurs partenaires sont conformes aux exigences essentielles des directives européennes qui les concernent. Le marquage CE atteste de la conformité des produits à ces directives et aux normes qui définissent les spécifications techniques à respecter.

#### Réseaux de communication (indisponibilité) :

HAGER SAS rappelle à l'utilisateur que ses systèmes fonctionnent grâce aux réseaux de communication radio, IP (internet) et électriques ou radio courte et longue distance tels que secteur, Internet via ADSL, Bluetooth, GSM, GPRS, WIFI, Courants Porteurs en Ligne (CPL), etc.).

La gestion de ces réseaux de communication privés ou non, n'étant pas assurée par HAGER SAS, qui n'en a aucune maîtrise, celle-ci rappelle aux utilisateurs qu'elle ne peut en garantir leur disponibilité à 100 %.

HAGER SAS attire donc l'attention de l'utilisateur sur le fait qu'une indisponibilité qui apparaîtrait sur ces réseaux pourrait avoir comme conséquence une indisponibilité de ses propres systèmes.

Dans une telle situation, indépendante de sa volonté, HAGER SAS indique sa responsabilité ne pourrait être engagée.



## 1. GARANTIES LÉGALES

Vis-à-vis des clients de la marque Diagral et ses produits, consommateurs au sens qu'en donnent la loi et la jurisprudence, agissant exclusivement pour leur propre compte et domiciliés en France, tout vendeur est soumis aux conditions de garanties légales prévues aux articles L.217-4, L.217-5 et L.217-12 du Code de la consommation et aux articles 1641 et 1648 du Code civil :

**Art. L. 217-4 du Code de la consommation :** “Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l’emballage, des instructions de montage ou de l’installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité”.

**Art. L. 217-5 du Code de la consommation :** “Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Etre propre à l’usage habituellement attendu d’un bien semblable et, le cas échéant :

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

2° Ou présenter les caractéristiques définies d’un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l’acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté”.

**Art. L. 217-12 du Code de la consommation :** “L’action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien”.

Les dispositions qui précèdent ne sont pas exclusives de l’application de la garantie légale des vices cachés des articles 1641 et suivants du Code civil, conformément aux dispositions de l’article L. 217-4 du Code de la consommation.

**Art. 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”.

**Art. 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. 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 ”.

Lorsque l’acheteur agira en garantie légale de conformité, il :

- bénéficiera d’un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- pourra choisir entre la réparation ou le remplacement du bien sous réserve des conditions de coût prévues par l’article L. 217-9 du Code de la consommation ; le vendeur se réserve toutefois la possibilité de ne pas procéder selon le choix du consommateur, si celui-ci entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l’autre modalité, compte tenu de la valeur du produit ou de l’importance du défaut.
- sera dispensé de rapporter la preuve de l’existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien.

La garantie de conformité s’appliquera indépendamment de la garantie commerciale consentie.

L’acheteur pourra également décider de mettre en œuvre la garantie contre les vices cachés de la chose vendue au sens de l’article 1641 du Code civil et, dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résiliation de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l’article 1644 du Code civil.



Sans préjuger de sa recevabilité, toute action qui serait engagée par le consommateur contre le vendeur au titre de la garantie des vices cachés sur les produits Diagrал devra impérativement être exercée dans un délai de deux (2) années à compter de la découverte du vice sans dépasser un délai de cinq (5) années à compter de la délivrance du produit. A l'issue de ces délais, la garantie du vendeur ne pourra plus être actionnée.

Les clients de la marque Diagrал et ses produits étant des consommateurs, le vice caché s'entend d'un vice de fabrication du produit le rendant impropre à son usage normal et non susceptible d'être décelé par l'utilisateur lors de la livraison.

**Information importante :**

Les éléments consommables suivants ne sont pas éligibles aux garanties légales :

- Les piles, batteries, batteries de secours, batteries secondaires GSM, ampoules...
- La petite fourniture de fixation : visserie, sachet accessoires intégrant visseries de fixation, clips, plaque de fixation, pattes de fixation moteurs, butées mécaniques, entretoises, plaque de fondation, boîtiers...
- Les étiquettes de signalisation (site protégé, protection électronique, local sous vidéosurveillance...)
- Certains composants : condensateurs, fusibles...

## 2. GARANTIE COMMERCIALE

L'enregistrement en garantie en bonne et due forme des catégories de produits listées ci-dessous ouvre droit aux garanties commerciales telles que définies aux présentes ainsi qu'à un niveau de prise en charge et de service personnalisé de la marque Diagrал, via son fabricant et distributeur HAGER SAS.

Indépendamment de la garantie commerciale dont peut bénéficier le consommateur en vertu du présent article, le vendeur reste tenu envers l'acheteur de la garantie légale de conformité résultant des articles L. 217-1 et suivants du Code de la consommation, ainsi que de la garantie légale des vices cachés, résultant de l'article 1641 et suivants du Code civil.

Les dispositions légales relatives à ces garanties sont rappelées à l'article 1 "Garanties légales".

**Art. L. 217-16 du Code de la consommation :**

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

La garantie commerciale court à compter de l'expiration de la garantie légale de conformité et ne porte que sur les produits pouvant bénéficier de cette extension (voir articles 2.1, 2.2 et 2.3). En cas de désaccord sur la date de départ de la garantie commerciale octroyée par HAGER SAS, cette dernière débutera à compter de la date de fabrication que le numéro de série de l'appareil permettra de déterminer.

### 2.1 Sécurité

Seuls les produits et accessoires de la gamme alarme Diagrал commercialisés depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011 par HAGER SAS et ses distributeurs partenaires peuvent bénéficier d'une garantie commerciale sous la forme d'une extension gratuite de garantie de trois (3) ans, octroyée par HAGER SAS. Pour bénéficier de cette garantie commerciale gratuite, le consommateur doit procéder à l'enregistrement en ligne du (des) produit(s) dans les trente (30) jours suivants l'achat, sur l'espace "Garantie en ligne" du site [diagral.fr](https://garantie.diagral.fr) accessible directement via le lien <https://garantie.diagral.fr>.



## 2.2 Automatisation

La gamme de motorisation Diagrал by Adyx commercialisée par HAGER SAS et ses distributeurs partenaires bénéficie d'une garantie commerciale sous la forme d'une extension gratuite de garantie de un (1) an, octroyée par HAGER SAS au premier acheteur/consommateur auquel le produit a été délivré.

HAGER SAS invite le consommateur à procéder à l'enregistrement en ligne du (des) produit(s) dans les trente (30) jours suivants l'achat, sur l'espace "Garantie en ligne" du site [diagral.fr](https://diagral.fr) accessible directement via le lien <https://garantie.diagral.fr>.

Pour les kits motorisations, l'enregistrement de la référence du kit suffit pour garantir l'ensemble des produits dont il est composé.

## 2.3 Exclusions

Les produits et accessoires de la gamme alarme Diagrал compatibles avec les centrales CBS1000F / CBV900X commercialisés par HAGER SAS et ses distributeurs partenaires ne bénéficient pas de la garantie commerciale octroyée par HAGER SAS.

Les gammes de caméras commercialisées par HAGER SAS et ses distributeurs partenaires ne bénéficient pas de la garantie commerciale octroyée par HAGER SAS.

La garantie commerciale octroyée par HAGER SAS ne s'applique pas aux alimentations (notamment, et sans que cette liste ne soit exhaustive, batteries, piles et blocs lithium) et autres consommables.

## 3. MODALITÉ DE MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES

Pour être pris en considération, tout produit défectueux sous garantie octroyée par HAGER SAS doit être retourné à HAGER SAS, après accord de retour donné par l'Assistance Technique Diagrал, suite à un diagnostic technique de premier niveau.

L'Assistance Technique Diagrал est joignable :

- sur le site [diagral.fr](https://diagral.fr), rubrique "Assistance" en sélectionnant au bas de la page la demande "Je rencontre un problème technique pendant ou après l'installation",
- par téléphone au 04 76 92 83 20.

S'il est déterminé que le produit peut être défectueux, le consommateur recevra un accord de retour ainsi que les modalités de retour du produit – les frais de retour étant à la charge de HAGER SAS ou son prestataire SAV. Le consommateur joindra à son expédition l'accord de retour et une copie de la preuve d'achat du produit. Le produit devra être retourné complet (packagings, accessoires, notices...) si possible, dans un emballage approprié.

Tout matériel reçu endommagé en raison d'un emballage insuffisant ou inadapté pour son transport sera renvoyé tel quel à son expéditeur, aux risques de ce dernier.

A réception du matériel réputé défectueux, et après diagnostic et vérification du produit au regard des conditions de garantie, HAGER SAS expédiera à ses frais un produit de remplacement, à l'attention du consommateur (nom et adresse de l'expéditeur du produit retourné).

Tout matériel ayant fait l'objet d'un accord de retour pour vérification et qui sera reconnu en état de fonctionnement sera renvoyé tel quel à son expéditeur.



Tout matériel retourné sans accord de retour peut faire l'objet d'un renvoi à son expéditeur, aux risques de ce dernier. Il ne sera rééquipé d'aucun accessoire.

Tout matériel retourné en port dû sera systématiquement refusé.

Enfin HAGER SAS ne procédera à aucun échange ou réparation d'un produit qui ne serait pas accompagné de son justificatif d'achat.

## 4. PRODUITS HORS GARANTIE COMMERCIALE OU LÉGALE

Tant que la référence est commercialisée, tout matériel hors garantie peut faire l'objet d'une commande sur le site [diagraal.fr](http://diagraal.fr) ou auprès d'un des distributeurs partenaires de HAGER SAS. Dans le cas où la référence ne serait plus disponible, HAGER SAS invite le consommateur le Service Consommateurs Diagraal :

- sur le site [diagraal.fr](http://diagraal.fr), rubrique "Assistance" en sélectionnant au bas de la page la demande "Je souhaite acheter un produit ou compléter mon installation"
- par téléphone au 04 76 45 32 08

## 5. RESPONSABILITÉ

HAGER SAS attire l'attention du consommateur sur la spécificité technique des produits vendus par le biais de HAGER SAS et ses distributeurs partenaires, des contraintes de pose et d'utilisation induites, dont le consommateur doit impérativement prendre connaissance afin de s'assurer de la compatibilité du produit aux lieux à équiper.

HAGER SAS ne saurait être tenue responsable ni des dysfonctionnements ou dommages résultant du non-respect des conditions de pose et d'utilisation des produits ni de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits, notamment pour cause d'incompatibilité de matériel.

Elle ne saurait non plus être tenue pour responsable des éventuels dommages résultant d'un évènement de force majeure.

Les garanties légales et commerciales telles que décrites dans la présente notice ne s'appliquent pas en cas de :

- Contraintes propres au site à équiper, qui restreignent ou nuisent aux transmissions radio.
- Non-respect des consignes d'installation ou de maintenance spécifiées par la marque Diagraal ou erreurs de manipulation ou de branchement en cours d'installation.
- Usage anormal des produits ou non conforme aux spécifications de la marque Diagraal.
- Intervention ou transformation de quelque nature qu'elle soit, en dehors de toute instruction donnée par la marque Diagraal.
- Détériorations résultant d'une installation effectuée avec des dispositifs ou périphériques incompatibles avec les produits Diagraal.
- Dégradation par chute ou chocs ou par immersion.
- Catastrophe naturelle, émeute ou vandalisme, phénomène atmosphérique ou détériorations causées par l'environnement extérieur (surtension, foudre, pluie, infiltrations, condensation, insectes, animaux...).
- Utilisation d'alimentations autres que celles indiquées
- Négligence ou défaut d'entretien de la part de l'utilisateur.
- Conditions d'utilisation particulières (telles que : ambiance humide, acide ou poussiéreuse, températures élevées au-delà des spécifications de fonctionnement recommandées, émanations chimiques,...).