

Informations générales		Affichage de la disponibilité des pièces détachées					Avis du vendeur sur les pièces détachées		Affichage de la garantie en rayon		Mention de la garantie légale en rayon	Discours du vendeur sur l'extension de garantie	Clarté globale des conseils fournis en magasin	
Nom de l'enseigne	Ville	Robot de cuisine	Réfrigérateur	TV	Lave-vaisselle	Appréciation	Avis du vendeur	Appréciation	Présence d'étiquette d'information sur la garantie	Appréciation	Appréciation	Appréciation	Les explications du vendeur ont-elles semblé claires ?	Appréciation
Gitem	Château-briant	1/4	1/2	1/4	1/2	■	utile	★	toujours	★★★	■■	★★	tout à fait	★★★
Pro&Cie	Derval	1/2	1/2	3/4	1/2	★	utile	★	parfois	■	★★★	■	tout à fait	★★★
Boulangier	St-Herblain	aucun	aucun	aucun	aucun	■■	pas nécessaire	■■	toujours	★★★	★	■	plutôt	★★
E.Leclerc	St-Herblain	aucun	aucun	tous	aucun	■	pas nécessaire	■■	toujours	★★★	★★★	■	plutôt pas	■
E.Leclerc	Rezé	aucun	aucun	aucun	aucun	■■	pas d'avis	■	souvent	★★	■■	■	plutôt	★★
Carrefour	Nantes	aucun	aucun	aucun	aucun	■■	pas d'avis	■	parfois	■	■■	■	plutôt	★★
But	St-Herblain	3/4	tous	tous	tous	★★★	pas d'avis	■	toujours	★★★	■■	★★	plutôt	★★
E.Leclerc	Nantes	aucun	aucun	aucun	aucun	■■	pas de vendeur		toujours	★★★	★★★	■	tout à fait	★★★

★★★ Très bon ★★ Bon ★ Moyen ■■ Mauvais ■ Médiocre

Type de garantie	Les garanties légales			Les garanties commerciales	
	Garantie légale de conformité	Garantie de délivrance conforme	Garantie vices cachés	Garantie constructeur ou enseigne	Extension de garantie
Définition de la non-conformité	Rend le bien impropre à l'usage attendu, ne présente pas les qualités données par le vendeur, attendues par le consommateur (d'après les déclarations publiques) ou définies par les parties. Existe au moment de l'achat.	Bien dont les spécifications ne correspondent pas à celles de la commande. Ex : défaut d'usage, d'identité (mauvaises références), de quantité ou de qualité.	Rend le bien impropre à l'usage. Le défaut doit exister lors de l'achat et être caché.	Définition contractuelle mais généralement s'approche de la garantie légale de conformité	Définition contractuelle mais généralement s'approche de la garantie légale de conformité
Durée de la garantie	2 ans après l'achat	5 ans après l'achat	2 ans après la découverte du vice (dans la limite de 5ans après l'achat)	Dépend du contrat (en général de 1 à 2 ans)	Dépend du contrat (en général de 1 à 3 ans)
Début de la garantie	Prise de possession du bien	Prise de possession du bien	Prise de possession du bien	Prise de possession du bien	Fin de la garantie légale
Preuve du défaut	A la charge du vendeur	A la charge du consommateur	A la charge du consommateur	A la charge du vendeur	A la charge du vendeur
Coût à l'achat	Gratuite	Gratuite	Gratuite	Gratuite	Généralement payante
Frais engagés par le consommateur	Aucun	Frais d'expertise	Frais d'expertise et gardiennage	Dépend du contrat (frais de transport, gardiennage, etc.)	Dépend du contrat (frais de transport, gardiennage, etc.)
Mise en œuvre de la garantie	1ère option : réparation ou remplacement du produit. A défaut 2ème option : réduction du prix du produit ou résolution de la vente.	1ère option : livraison du bien attendu 2ème option : résolution complète du contrat	1ère option : résolution de la vente et restitution du bien 2ème option : restitution d'une partie de la somme versée sans restitution du bien	1ère option : réparation du produit 2ème option : remplacement du produit 3ème option : résolution de la vente	1ère option : réparation du produit 2ème option : remplacement du produit 3ème option : résolution de la vente