

Conditions Générales de Réparation – Distributeurs

Traitement des réparations en ligne sur le portail distributeur Infonet Service shop

KÄRCHER S.A.S. au capital de 12 000 000 €,
Immatriculée au RCS de Créteil sous le numéro 775 702 673,
Dont le siège est sis 5, avenue des Coquelicots –
Z.A. des Petits Carreaux, 94865 Bonneuil / Marne Cedex

Ci-après « Kärcher ».

1. Champ d'application

- 1.1 Sauf s'il en a été expressément convenu autrement, les présentes Conditions Générales de Réparation (ci-après « CGR ») s'appliquent à toutes les réparations effectuées par Kärcher.
- 1.2 Les présentes CGR s'appliquent à tout contrat de réparation conclu entre un Distributeur d'appareils Kärcher (ci-après « le Donneur d'ordre ») et la société KÄRCHER S.A.S., sise : 5, avenue des Coquelicots Z.A. des Petits Carreaux, 94865 Bonneuil / Marne Cedex Tel: 0 825 820 180 Email: conseil.sav@fr.kaercher.com concernant la réparation d'un appareil Kärcher de la gamme Grand Public. Elles sont consultables et téléchargeables en ligne, à l'adresse internet **CGR**
- 1.3 D'éventuelles Conditions Générales du Donneur d'Ordre contraires aux présentes CGR ne s'appliquent que si Kärcher a, expressément et par écrit, consenti à cette application. Plus généralement, par application des présentes, les conditions propres au Donneur d'Ordre ne pourront être prises en compte qu'avec l'accord exprès de Kärcher.
- 1.4 L'acceptation des présentes Conditions Générales entraîne l'inapplicabilité des dispositions 1° à 5° de l'article 1127-1 et de l'article 1127-2 du Code Civil.
- 1.5 Les appareils Kärcher sont les appareils distribués sous la marque Kärcher et référencés dans le tarif des forfaits de réparations, consultable à l'adresse **TARIF**

2. Prestations

- 2.1 Kärcher assure l'exécution des réparations d'appareils Kärcher demandées par le Donneur d'Ordre conformément aux règles de l'art. Sauf accord écrit prévoyant un périmètre de prestation différent, la réparation englobe l'exécution de travaux visant à restaurer la capacité de fonctionnement de l'appareil. Kärcher exécute la réparation conformément aux indications du Donneur d'ordre fournies sur Infonet et à l'examen par Kärcher de l'appareil à réparer lors de la remise de celui-ci.
- 2.2 Kärcher est expressément autorisée à sous-traiter les opérations de réparation à des tiers.

3. Demande de réparation et conclusion du contrat

- 3.1 Kärcher propose au Donneur d'Ordre une réparation de l'appareil Kärcher de son client, après avoir déterminé le modèle de l'appareil concerné et avoir pris connaissance de la description du dysfonctionnement. Si l'appareil a été acheté par le client il y a moins d'un an pour les appareils professionnels, moins de deux ans par les appareils grand public ou qu'il bénéficie d'une extension de garantie promotionnelle de la part de Kärcher, la réparation est effectuée gratuitement, hors les cas d'exclusion de la garantie. Hors période de garantie, Kärcher propose au Donneur d'Ordre la réparation de l'appareil moyennant un prix forfaitaire. Ce prix forfaitaire inclut la prise en charge, le transport (aller et retour), le diagnostic, la main d'œuvre, ainsi que les pièces détachées nécessaires à la réparation de l'appareil (hors accessoires et pièces détachées suivantes : moteur, turbine, chaudière, platine électronique). Le forfait de réparation est valable pour tous les appareils

Kärcher, à condition que la réparation soit possible. Le prix de la réparation d'accessoires optionnels est déterminé en fonction de la charge de travail occasionnée par ladite réparation.

- 3.2 Le Donneur d'Ordre effectue sa demande de réparation en remplissant le formulaire de commande en ligne intégré au processus de réparation en ligne en indiquant la référence, le numéro de série et la date d'achat du produit défectueux ainsi que le nom, les coordonnées de contact (numéro de téléphone mobile ou fixe, télécopie, courriel, etc.), et l'adresse postale de facturation et de livraison. En cliquant sur le bouton final après avoir renseigné le modèle d'appareil et le descriptif du dysfonctionnement, le Donneur d'Ordre émet une demande ferme portant sur la réparation de l'appareil Kärcher concerné.
- 3.3 Lors de l'émission de la demande de réparation dans les conditions décrites ci-dessus, le texte intégral de la demande est sauvegardé par Kärcher et mis à la disposition du Donneur d'Ordre sur le portail Infonet. Par ailleurs, la demande est archivée sur le portail Infonet. Le Donneur d'Ordre peut y accéder par son accès protégé au portail Infonet, après avoir renseigné ses identifiants et son mot de passe.
- 3.4 Avant l'émission de la demande de réparation, qui l'engage dans les conditions décrites au 3.2, le Donneur d'Ordre peut modifier les informations saisies à tout moment, à l'aide de la touche « retour » et des fonctions clavier et souris habituelles. Par ailleurs, les informations saisies sont indiquées au Donneur d'Ordre dans une fenêtre de confirmation avant l'émission formelle de la demande de réparation. Elles pourront à cette occasion de nouveau être corrigées en actionnant la touche « retour ».
- 3.5 A la réception de l'appareil Kärcher du client du Donneur d'Ordre, Kärcher vérifie, dans le cas de l'exécution de la réparation par ses services, si la garantie commerciale a vocation à s'appliquer. La garantie commerciale ne s'applique pas si :
- l'appareil Kärcher gamme professionnelle expédié par le Donneur d'Ordre a plus d'un an et ne bénéficie pas d'une extension de garantie promotionnelle de la part de Kärcher, ou
 - l'appareil Kärcher gamme grand public expédié par le Donneur d'Ordre a plus de deux ans et ne bénéficie pas d'une extension de garantie promotionnelle de la part de Kärcher, ou
 - si le dysfonctionnement de l'appareil Kärcher expédié par le Donneur d'Ordre a été causé par une utilisation de l'appareil non conforme à sa destination.

Si Kärcher constate que la garantie commerciale ne s'applique pas, Kärcher propose au Donneur d'Ordre la réparation de l'appareil Kärcher du client du Donneur d'Ordre à un prix forfaitaire. En l'absence de réception de confirmation de la prise en charge des frais de réparation ou d'autre réponse de la part du Donneur d'Ordre dans un délai de 14 jours, Kärcher réexpédiera au Donneur d'Ordre, sans frais supplémentaire, l'appareil Kärcher non réparé.

- 3.6 Si la garantie ne s'applique pas, et si Kärcher constate, lors de l'examen effectué avant la prise en charge de l'appareil, que la réparation de ce dernier est impossible, Kärcher proposera de détruire et de recycler l'appareil sans frais. En l'absence d'accord sur la destruction de l'appareil ou de toute autre réponse de la part du Donneur d'Ordre dans un délai de 14 jours, l'appareil Kärcher non réparé lui est réexpédié sans frais supplémentaire.
- 3.7 Si le Donneur d'Ordre n'a pas fourni de justificatif permettant de justifier de la date de délivrance de l'appareil Kärcher à son client, Kärcher invite le Donneur d'Ordre à fournir un justificatif de la date d'achat/de livraison dans un délai de 14 jours. En l'absence d'envoi d'un tel justificatif ou de réponse de la part du Donneur d'Ordre dans ce délai, l'appareil non réparé sera réexpédié au Donneur d'Ordre sans frais supplémentaire.
- 3.8 Les parties reconnaissent le français comme langue du contrat à l'exclusion de toute autre langue.

3.9 La gestion de la réparation et la communication sont généralement assurées par courrier électronique. Le Donneur d'ordre doit s'assurer que l'adresse e-mail qu'il a indiquée pour la gestion de la réparation est correcte, afin que les e-mails envoyés par Kärcher puissent être reçus à cette adresse. En particulier, en cas d'utilisation de filtres anti-spam, le Donneur d'ordre doit s'assurer que tous les e-mails envoyés par Kärcher ou par des tiers intervenant dans le traitement de la réparation peuvent être reçus.

4. Prix, modalités de paiement, et droit de rétention

4.1 Tous les prix incluent la TVA et les frais de livraison.

4.2 Sauf accord écrit contraire entre Kärcher et le Donneur d'Ordre, toutes les factures doivent être réglées sans délai dès leur réception, sans escompte. Kärcher se réserve le droit de procéder à un contrôle de solvabilité, et de refuser la demande de réparation en cas de résultat négatif du contrôle.

4.3 Afin de garantir son complet paiement, Kärcher dispose d'un droit de rétention sur les appareils Kärcher réparés.

5. Conditions de restitution

5.1 Sauf autrement convenu, l'appareil Kärcher est retourné à l'adresse de livraison indiquée par le Donneur d'Ordre. L'adresse de livraison est, au choix du Donneur d'Ordre, l'adresse du Donneur d'Ordre lui-même, telle qu'indiquée sur le portail Infonet, ou l'adresse du client du Donneur d'Ordre.

5.2 Il appartient au destinataire en cas de manquants, pertes, avaries ou retards, de formuler par écrit des réserves expresses à la réception et d'exercer son recours, par lettre recommandée avec accusé de réception contre les transporteurs dans les délais légaux, soit dans les trois jours ouvrables suivant la réception ; il devra informer Kärcher dans les mêmes délais, à défaut la livraison sera réputée parfaite et aucune réclamation ultérieure ne pourra être acceptée.

5.3 La restitution de l'appareil n'engendre pas de frais de livraison. Kärcher mettra des frais de livraison à la charge du Donneur d'Ordre à titre exceptionnel, si Kärcher doit retourner à ce dernier un appareil car il n'a pas justifié de la date d'achat de l'appareil, si la garantie ne s'applique pas, ou si la réparation de l'appareil est impossible.

5.4 En cas de retour de l'appareil expédié à Kärcher par l'entreprise de transport au motif que la livraison au Donneur d'Ordre ou à son client était impossible, les frais de la livraison seront à la charge du Donneur d'Ordre. Ces frais ne sont pas à la charge du Donneur d'Ordre si lui-même ou son client ne sont pas responsables de la survenance de l'évènement ayant conduit à l'impossibilité de livrer, ou s'il était temporairement dans l'impossibilité de recevoir la livraison, à moins que Kärcher ne lui ait annoncé la livraison en temps utile.

5.5 L'appareil retourné par Kärcher est emballé dans un nouvel emballage du service après-vente, car l'emballage d'origine n'est pas adapté à un tel retour en raison de l'absence de protection adéquate.

5.6 Les risques du transport lors du retour de l'appareil Kärcher sont mis à la charge du Donneur d'Ordre dès le moment de la remise de l'appareil à l'entreprise de transport, à l'affréteur ou à toute autre personne ou toute autre entité désignée par Kärcher pour la livraison.

6. Garanties commerciales

- 6.1 Sur justification par le Donneur d'Ordre d'une exécution défectueuse des réparations, Kärcher garantit une nouvelle réparation sans frais, ainsi que la remise en état ultérieure ou le remplacement sans frais du matériel défectueux.
- 6.2 En cas d'échec de la deuxième réparation, le Donneur d'Ordre peut demander la réduction du prix de réparation, ou la remise en état de l'appareil dans son état antérieur à la réparation.
- 6.3 Cette garantie ne couvre pas la survenance, sur un appareil Kärcher réparé, de défauts non dus à une réparation défectueuse (donc notamment pas les défauts liés à l'usure naturelle, à l'utilisation de l'appareil d'une manière non conforme à sa destination, ou à d'autres faits extérieurs).
- 6.4 Lorsqu'il entend faire valoir ses droits de garantie, le Donneur d'Ordre indique à Kärcher les défauts survenus, et ce immédiatement après leur découverte. Par ailleurs, le Donneur d'Ordre s'oblige à minimiser les dommages du mieux possible.
- 6.5 Les réparations sont garanties 6 mois à compter de la date de la réparation. Toute interruption de ce délai est exclue, sauf en cas d'intention frauduleuse ou de négligence manifeste. En tout état de cause, le délai de 6 mois ne saurait réduire la durée initiale de la garantie, voire de l'extension de garantie promotionnelle dont bénéficie le Donneur d'Ordre. Enfin, toute immobilisation de plus de 7 jours viendra s'ajouter à la garantie restant à courir.
Par ailleurs, en cas de nécessité de remplacement de l'appareil défectueux, le Client bénéficie d'une nouvelle garantie de deux ans commençant à courir, en complément de la garantie initiale.
- 6.6 Si l'examen d'un appareil adressé à Kärcher pour dysfonctionnement conduit à exclure l'application de la garantie et que le Donneur d'ordre n'a pas formulé de demande de prise en charge au titre de la garantie, Kärcher est autorisée à facturer au Donneur d'Ordre cet examen.

7. Responsabilité

La responsabilité de Kärcher envers le Donneur d'Ordre pour violation de ses obligations contractuelles, quasi-contractuelles, légales et délictuelles est déterminée comme suit :

7.1 Kärcher est responsable sans limitation de responsabilité :

- en cas d'intention frauduleuse ou de négligence grave,
- en cas d'atteinte à la vie, à l'intégrité physique, ou à la santé due à une intention frauduleuse ou à une négligence,
- en raison d'engagements particuliers de garantie, sauf s'il en a été autrement convenu,
- par application d'une réglementation d'ordre public, comme par exemple en cas de responsabilité du fait des produits défectueux.

7.2 En cas de violation par Kärcher d'une obligation essentielle du contrat par effet d'une négligence, la responsabilité est limitée au préjudice direct et prévisible, sauf si la responsabilité est illimitée en application de l'article 7.1. Les obligations essentielles du contrat sont les obligations que le contrat met à la charge de Kärcher dont le respect est indispensable à une exécution du contrat conforme à son objet et peut être raisonnablement attendu par le Donneur d'Ordre.

7.3 Toute autre responsabilité de Kärcher est par ailleurs exclue.

7.4 Les dispositions du présent article s'appliquent également à l'égard de la responsabilité de Kärcher du fait de ses sous-traitants et de ses préposés.

8. Données personnelles

8.1 Le Donneur d'ordre autorise Kärcher à traiter pour son compte les données à caractère personnel nécessaires à l'exécution des prestations de réparation prévues dans les présentes Conditions Générales de Réparation, à savoir réceptionner le matériel à réparer, le réparer ou le cas échéant le détruire, et enfin restituer les appareils réparés au Donneur d'ordre. La finalité du traitement est l'exécution des prestations de réparation telles que décrites dans les présentes Conditions Générales de Réparation.

Les données à caractère personnel traitées sont, en fonction des prestations de réparation, le nom, les coordonnées de contact (numéro de téléphone mobile ou fixe, télécopie, courriel, etc.), et l'adresse postale de l'ensemble des salariés du Donneur d'ordre intervenant directement ou indirectement dans la chaîne de réparation, en particulier les contacts et interlocuteurs privilégiés.

Seules les données à caractère personnel des salariés amenés à prendre part à l'exécution des prestations de réparation seront mises à disposition.

Les données à caractère personnel ainsi traitées par Kärcher sont celles des salariés du Donneur d'ordre. Elles sont mises à sa disposition par le Donneur d'ordre.

Kärcher s'engage à :

- traiter les données uniquement dans le but d'exécuter les prestations de réparation telles que décrites dans les présentes Conditions Générales de Réparation ;
- traiter les données conformément aux instructions documentées qui seront fournies par le Donneur d'ordre. Si Kärcher considère qu'une instruction constitue une violation du Règlement 2016/676 du 27 avril 2016 (ci-après le « Règlement ») ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des États membres relative à la protection des données, elle en informe immédiatement le Donneur d'ordre.

En outre, si Kärcher est tenue de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel elle est soumise, elle s'engage à informer le Donneur d'ordre de cette obligation avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;

- garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre de l'exécution ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du contrat de prestation de réparation s'engagent à respecter la confidentialité et soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité, et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel ;
- prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut ;
- n'opérer aucun transfert des données à caractère personnel mises à disposition en dehors du territoire de l'Union européenne. ;
- n'opérer aucun transfert des données à caractère personnel mises à disposition à des tiers, sans l'autorisation écrite et préalable du Donneur d'ordre.

Le Donneur d'ordre est tenu, au moment de la collecte des données à caractère personnel, d'informer les personnes concernées des opérations de traitement dont elles feront l'objet dans le cadre du contrat de réparation avec Kärcher, et des droits dont elles disposent.

Dans la mesure du possible, Kärcher aidera le Donneur d'ordre à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées, à savoir droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, et droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Dans l'hypothèse où les personnes concernées exerceraient auprès de Kärcher des demandes d'exercice, ce dernier adressera ces demandes dès lors réception par courriel à la personne qui en est en charge chez le Donneur d'Ordre et dont les coordonnées auront été préalablement communiquées par le Donneur d'Ordre.

De surcroît, Kärcher aidera le Donneur d'ordre pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données, et le cas échéant, pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

Kärcher notifiera par courriel au Donneur d'ordre toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 24 (vingt-quatre) heures après en avoir pris connaissance, auprès de la personne qui en est en charge chez le Donneur d'ordre et dont les coordonnées auront été préalablement communiquées par le Donneur d'ordre. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Donneur d'ordre, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

Kärcher s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité techniques et organisationnelles nécessaires à assurer la sécurité des données à caractère personnel mises à sa disposition. À ce titre, Kärcher s'engage à veiller aux éléments suivant :

- l'accès aux postes informatiques de ses salariés traitant les données soient protégés par un mot de passe, régulièrement modifié ;
- l'écran des postes informatiques de ses salariés soient éteints lorsqu'ils quittent définitivement leurs postes de travail ;
- ses salariés ne communiquent pas à des tiers non-autorisés, y compris à d'autres membres du personnel de Kärcher, des données à caractère personnel qui leur ont été confiées, et ne laissent pas autour des photocopieurs et des imprimantes des documents contenant des données à caractère personnel ;
- ses salariés respectent toutes les procédures internes de Kärcher en matière de protection des données à caractère personnel, ainsi que les instructions documentées fournies par le Donneur d'ordre.

Au terme de la relation contractuelle, Kärcher s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel mises à sa disposition par le Donneur d'ordre, et à en justifier par écrit, à moins que le droit d'Union ou le droit de l'État membre auquel il est soumis n'exige la conservation des données à caractère personnel, en particulier à des fins fiscales, comptables et/ou commerciales.

Kärcher déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Donneur d'ordre comprenant :

- le nom et les coordonnées du Donneur d'ordre pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- les catégories de traitements effectués pour le compte du Donneur d'ordre ;
- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49§1 al. 2 du Règlement, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;

- dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles nécessaires à assurer la sécurité des données à caractère personnel mises à sa disposition.

Kärcher mettra à la disposition du Donneur d'ordre la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par lui-même ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

Le Donneur d'ordre s'engage à veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le Règlement par Kärcher et à superviser lesdits traitements réalisés pour son compte, y compris réaliser les audits et les inspections auprès de Kärcher.

9. Droit applicable et compétence juridictionnelle

9.1 Toutes les relations contractuelles entre les Kärcher et le Donneur d'Ordre sont soumises au droit français.

9.2 . Toute réclamation doit être adressée au service suivant :

Service Après-Vente Kärcher France
Adresse :
ZA des Petits Carreaux – 5 avenue des Coquelicots
94865 Bonneuil sur Marne Cedex
Tel : 09 69 37 77 77
email : conseil.sav@fr.kaercher.com

9.3 Tout litige relatif au présent contrat qui n'aura pu trouver une solution amiable sera porté devant les tribunaux de Paris.