

CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉPARATIONS (Destinées aux consommateurs uniquement)

Version à jour au 11.01.2024

Kärcher SAS 5, avenue des Coquelicots Z.A. des Petits Carreaux 94865 Bonneuil sur Marne Cedex
Tél.: 01 43 99 67 70 SAS au capital de 12 000 000 € RCS Créteil B 775 702 673

1. Définitions de certains termes applicables aux conditions générales.

- a. Dans les conditions générales de réparation (ou CGR), certains termes font l'objet d'une définition prévue dans cet article afin d'éviter toute ambiguïté entre les Parties quant à leur signification exacte.
- b. Ces définitions s'imposent donc aux Parties :

Annexe(s) : désigne le(s) document(s) que les parties rédigent séparément et joignent au contrat. L'annexe s'intègre au contrat et constitue un tout indissociable avec lui. **Contrat** : il s'agit des présentes conditions générales également désignées sous le terme générique de « Contrat » ou « CGR »

Obligation de moyen : engagement contractuel qui astreint la partie concernée à mettre en œuvre les moyens et techniques les plus efficaces connus au jour de la signature des CGR pour atteindre le résultat fixé.

Partie(s) : ce terme désigne individuellement ou collectivement Kärcher France SAS et le Client. **RGPD** : désigne le « règlement général sur la protection des données » Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016. **Produit(s)** : désigne le ou les appareils distribués sous la marque Kärcher et référencés dans le tarif des forfaits de réparations, consultable en ligne à l'adresse communiquée par Kärcher. **Réparation** : opération réalisée par Kärcher France dont l'exécution vise à restaurer la capacité de fonctionnement d'un Produit. **Produits grand public** : Désigne les Produits susceptibles de pouvoir être acheté par toute personne pour des besoins domestiques **Client** : désigne la personne sollicitant la Réparation d'un Produit qui relève de la catégorie des « consommateurs » telle qu'elle découle de l'article liminaire du code de la consommation.

2. Objet du contrat.

- a. Les CGR fixent les règles d'intervention de Kärcher France dans le cadre d'une Réparation d'un produit Kärcher.
- b. Elles priment sur tout autre document contractuel qui est dès lors inopposable à Kärcher France.
- c. La mise en œuvre des CGR supposent qu'une demande de Réparation émise par un Client soit transmise à Kärcher France via un formulaire mise à disposition du Client en ligne.
- d. Le Contrat peut être complété par des annexes qui peuvent y déroger et/ou le compléter dès lors qu'elles sont signées par les Parties.
- e. Conformément à la loi (article 1103 du Code civil) les CGR constituent la loi des Parties.

3. Demande de Réparation.

- a. Le Client formalise sa demande de réparation en remplissant le formulaire en ligne disponible sur MyKärcher.
- b. L'ensemble des informations sollicitées dans le formulaire doivent être renseignées : elles sont indispensables à la validation de la demande.
- c. La demande de Réparation est validée quand le Client valide le formulaire en ligne.
- d. Kärcher accuse réception de la demande au Client et formalise une proposition de réparation après avoir pris connaissance de la description du dysfonctionnement.
- e. La demande remplie en ligne constitue une Annexe des présentes CGR et constitue avec elles un ensemble contractuel indissociable.
- f. Peuvent faire l'objet d'une demande de Réparation les Produits figurant dans la grille tarifaire annexée ou accessible en ligne sous l'appellation « Tarifs-forfaits-retails ».
- g. 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 Client sur le portail client MyKärcher. Par ailleurs, la demande est archivée sur le portail client MyKärcher. Le Client peut y accéder par son accès protégé au portail client MyKärcher, après avoir renseigné ses identifiants et son mot de passe.

4. Droit de rétractation.

- a. Le droit de rétractation est le droit - pendant une durée de 14 jours - qui vous est accordé par la loi (article L.221-18 du Code de la consommation) en tant que consommateur, d'annuler votre demande de Réparation.

- b. Le délai court à compter du jour de la conclusion du contrat, donc à compter de la date d'acceptation par le Client :
- de l'offre de réparation à prix forfaitaire de Kärcher
 - de l'offre de réparation sous garantie de Kärcher
- c. Si ce délai se termine un samedi, un dimanche ou un jour férié, le délai commence à courir avec le premier jour ouvrable suivant.
- d. Vous pouvez exercer ce droit sur une partie ou la totalité des demandes de Réparations formalisées (s'il y en a plusieurs).
- e. Afin d'exercer son droit de rétractation, le Client informe Kärcher de sa décision de se rétracter du contrat de réparation, par le biais d'une déclaration non équivoque (par exemple une lettre postale, un télécopie ou un e-mail) envoyée à :
- Par courrier : Kärcher SAS - 5, avenue des Coquelicots - Z.A. des Petits Carreaux - 94865 Bonneuil / Marne Cedex
 - Via un formulaire de rétractation en ligne : Formulaire
 - Par email : conseil.sav.fr@karcher.com
- f. Le Client peut utiliser l'exemple de formulaire de rétractation joint en bas des présentes conditions générales. Toutefois, l'utilisation de ce formulaire n'est pas obligatoire. Le Client peut également remplir et transmettre le formulaire de rétractation ou toute autre déclaration non équivoque par voie électronique sur le site Internet de Kärcher (conseil.sav.fr@karcher.com) Si le Client choisit cette modalité, Kärcher accusera, sans délai, réception (par exemple par e-mail) de la déclaration de rétractation.
- g. Afin de respecter le délai de rétractation, il suffit que la déclaration de rétractation ait été envoyée avant l'expiration dudit délai.
- h. Sous les réserves exposées ci-dessus, si le Client se rétracte Kärcher est tenue de procéder au remboursement de tout paiement éventuellement reçu de la part du Client, y compris des frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires occasionnés par le choix, par le consommateur, d'une autre modalité de livraison que la modalité standard de livraison proposée par Kärcher). Le client supportera alors les coûts directs de renvoi de matériel.
- i. Le remboursement interviendra au plus tard dans un délai de 14 jours à compter du jour de la réception par Kärcher de la déclaration de rétractation du Client.
- j. Sauf accord contraire, le remboursement sera effectué par la même voie que celle utilisée par le Client pour le paiement initial.
- k. En aucun cas il ne sera mis de frais à la charge du Client pour ce remboursement.
- l. **Renonciation au délai de rétractation** : En application de l'article L.221-25 du Code de la Consommation, si le Client souhaite que l'exécution de la réparation par Kärcher commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 221-18, Kärcher recueillera sa demande expresse par tout moyen.
- m. Kärcher pourra demander au Client ayant exercé son droit de rétractation concernant une réparation dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, un montant correspondant au service de réparation fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant sera proportionné au prix total de la réparation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni. Une fois la prestation de réparation intégralement exécutée à sa demande expresse, le Client perd son droit de rétractation.
- n. Ainsi, le Client ne peut plus exercer son droit de rétractation si, à l'issue du délai de 14 jours Kärcher a exécuté l'intégralité de la réparation convenue au contrat et si Kärcher n'a commencé à exécuter sa prestation de réparation qu'après avoir obtenu l'accord exprès du Client.
- o. En revanche, Kärcher ne pourra réclamer aucune somme au Client ayant exercé son droit de rétractation, si Kärcher n'a pas recueilli au préalable sa demande expresse d'exécuter la réparation avant la fin du délai de rétractation.

5. Réparations sous garantie.

a. Tout appareil bénéficiant d'une garantie en cours de validité peut bénéficier d'une réparation gratuite si aucune cause d'exclusion n'est relevée par Kärcher France.

b. La garantie applicable aux appareils :

- achetés depuis un délai maximum de deux années civiles pour les Produits grand public
- bénéficiant d'une extension de garantie promotionnelle de la part de Kärcher France

6. Exclusion de garantie.

a. Aucune Réparation ne pourra être effectuée sous garantie dans les cas suivants :

- adjonction sur le Produit de matériel(s) incompatible(s) avec le Produit
- modification ou altération apportée au Produit par le Client ou par un tiers sans l'accord écrit préalable de Kärcher. Il en va de même en cas de simples tentatives de modification.
- intervention d'un tiers sur le Produit.
- anomalies dites "fugitives", c'est-à-dire des anomalies non reproductibles par le Client à la demande de Kärcher
- dommages causés par une utilisation anormale du Produit
- interventions rendues nécessaires par le mauvais fonctionnement d'adjonctions ou dispositifs non agréés par Kärcher
- défaillances ou variations du courant électrique

b. Le Client reconnaît être parfaitement informé que la garantie commerciale constructeur Kärcher est accordée indépendamment et sans préjudice des garanties légales dont le Client peut bénéficier par ailleurs, notamment vis-à-vis du vendeur du Produit Kärcher (telle que la garantie de conformité ou des vices cachés).

7. Réparations hors-garanties.

- a. Si l'achat du Produit Kärcher par le Client - ou sa livraison en cas d'achat à distance – a été effectué(e) il y a plus de deux ans et que le Produit ne bénéficie pas d'une extension de garantie promotionnelle de la part de Kärcher, Kärcher propose au Client la réparation de l'appareil moyennant un prix forfaitaire.
- b. Kärcher France fournit alors un devis de réparation.
- c. Les prix incluent la prise en charge, le transport (aller et retour), le diagnostic, la main d'œuvre, ainsi que les pièces détachées nécessaires à la réparation du Produit.
- d. Ne sont pas compris dans les prix : les accessoires et les pièces détachées suivantes : moteur, turbine, chaudière, platine électronique.
- e. Le forfait de réparation est valable pour tous les Produits Kärcher, à condition que la réparation soit possible.
- f. Le prix de la réparation d'accessoires optionnels fait l'objet d'un devis supplémentaire.
- g. Tous les prix sont indiqués incluant la TVA et les frais de transport.

8. Opérations de réparation.

- a. Kärcher France intervient en respectant les règles de l'art dans le cadre des Réparations envisagées.
- b. Kärcher France est tenue dans l'exécution de ses missions à une obligation générale de conseil et de respect des réglementations en vigueur
- c. Kärcher France est soumise pour l'ensemble des prestations auxquelles elle s'engage à une obligation de moyen à l'exception des prescriptions légales et réglementaires impératives.
- e. Kärcher France peut sous-traiter à des tiers une partie ou la totalité de ses missions, sous réserve du respect des règles légales et notamment la loi n°75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance.

9. Exclusion géographique.

- a. Les opérations de Réparation décrites dans les CGR s'appliquent aux réparations réalisées en France métropolitaine.
- b. La réalisation des opérations de Réparation en dehors de ce secteur géographique font l'objet d'une organisation juridique et logistique différente dont les détails sont fournies par Kärcher France sur simple demande adressée au service client.

10. Restitution des Produits.

- a. Tout retour d'un Produit est, sauf accord différent des Parties, livré aux coordonnées indiquées par le Client lors du remplissage des informations en ligne sur MyKärcher.
- b. En cas d'anomalies constatées lors de la réception, (sans que cela soit exhaustif : pièces et/ou produits manquants, pertes, avaries, retards...), le Client est tenu de formuler immédiatement par écrit des réserves afin d'assurer la préservation de ses droits.
- c. Le Client doit saisir les services du transporteur par courrier recommandé avec accusé dans les trois jours ouvrables suivant la réception;
- d. Il informe parallèlement Kärcher France dans les mêmes délais.
- e. À défaut, la livraison est réputée parfaite et aucune réclamation ultérieure ne pourra être acceptée.

- f. Tout retour d'un Produit n'ayant pu être livré au Client en raison d'une faute commise par ce dernier (mauvaise adresse, absence lors d'un créneau de livraison communiqué,...) implique la mise des frais d'expédition nécessaire au nouvel envoi à la charge du Client.
- g. Kärcher France assure un emballage adéquat des Produits afin d'éviter leur détérioration lors du transport.
- h. Lors du retour du Produit Kärcher, le transfert des risques vis-à-vis du Client ne s'effectue qu'à compter du moment de la remise de l'appareil entre ses mains ou entre celles d'une personne désignée par le Client comme pouvant recevoir livraison de l'appareil retourné.
- i. Par dérogation à ce qui précède, les risques du transport de l'appareil Kärcher lorsqu'il est restitué sont transférés au Client dès le moment de la remise par Kärcher de l'appareil à l'entreprise de transport, à l'affrèteur ou à toute autre personne ou toute autre entité désignée pour accomplir le transport, si le Client a lui-même mandaté ladite entreprise de transport, ledit affrèteur ou toute autre personne ou entité déterminée pour accomplir le transport, et que le nom du transporteur n'a pas été indiqué au Client par Kärcher.

11. Garanties sur les Réparations.

- a. Si le Client justifie par tous moyens suffisamment probant qu'une Réparation n'a pas été réalisée conformément aux règles de l'art ou que l'avarie initialement signalée persiste malgré l'intervention réalisée, il en informe sans délai Kärcher France.
- b. Si les défauts invoqués ne sont pas sérieusement contestables, Kärcher France assure une nouvelle Réparation sans frais, ou, à défaut de parvenir à réaliser la Réparation Kärcher France peut proposer le remplacement sans frais du matériel défectueux. En cas de remplacement le Client bénéficie d'une nouvelle garantie de deux ans en complément de la garantie initiale.
- c. Toutefois le Client peut également solliciter la réduction du prix de Réparation, ou la remise en état de l'appareil dans son état antérieur à la Réparation.
- d. La présente garantie ne s'applique pas aux désordres affectant le Produit qui ne serait pas directement lié aux opérations de Réparation préalablement réalisées par Kärcher France.
- e. Les Réparations sont garanties pendant une période de 12 mois calendaire à compter de la date de sa réalisation. Aucune interruption du délai ne peut-être invoqué sauf intention frauduleuse ou négligence grave de Kärcher France.
- f. L'existence de ce délai est sans effet sur les garanties légales et/ou commerciales applicables au Produit qui produisent leurs effets indépendamment de ce dernier.
- g. Toute durée d'immobilisation du Produit pour les besoins de la Réparation supérieure à 7 jours francs s'ajoute au délai de 6 mois initialement accordé.
- h. Kärcher France pourra facturer au Client l'examen d'un Produit qui lui aura été adressé ne rentrant pas dans le cadre du bénéfice de la garantie.

12. Retour et/ou destruction/recyclage des Produits.

- a. À réception de la proposition d'intervention de Kärcher France, le Client dispose d'un délai de 14 jours pour accepter l'offre présentée.
- b. L'absence de réponse écrite dans ce délai est assimilée à un refus tacite et Kärcher France réexpédie à ses frais au Client le Produit sans effectuer de réparation.
- c. Si aucune réparation du Produit n'est possible, avec l'accord exprès du Client, Kärcher France peut procéder à sa mise au rebut ou à son recyclage si celui-ci est possible.
- d. L'absence de réponse dans délai de 14 jours précités sera assimilée à un refus tacite et le Produit sera renvoyé dans les mêmes conditions au Client.
- e. À l'appui de sa demande de Réparation, le Client communique à Kärcher les documents justifiant de l'achat du Produit.
- f. Si le Client n'a pas fourni de justificatif(s) permettant d'attester l'achat du Produit dans le délai précité Kärcher est en droit de refuser la réparation et de retourner le Produit au Client sans frais supplémentaire.

13. Facturation - droit de rétention.

- a. Kärcher France émet les factures correspondantes à ses interventions.
- b. Ces documents constituent des Annexes qui constituent un tout indissociable avec les CGR.
- c. Les factures sont réglées à réception par le Client.
- d. En cas de non-paiement d'une facture, Kärcher dispose du droit de rétention prévu par l'article 1948 du code civil.

14. Données personnelles et gestion de la sous-traitance de données.

- a. Le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données à caractère personnel ou RÈGLEMENT (UE) 2016/679 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre

circulation de ces données) et la loi française du 6 janvier 1978 protègent vos données personnelles.

- b. Cette section est donc là pour vous donner toutes les informations concernant ce que nous faisons de vos données personnelles, comment nous le faisons et pourquoi nous le faisons.
- c. Le responsable du traitement qui sera réalisé avec vos données est la société KÄRCHER SAS, sis 5, avenue des Coquelicots – Z.A. des Petits Carreaux, 94865 Bonneuil / Marne Cedex.
- d. Nous nous basons sur deux articles du règlement européen pour justifier la collecte et le traitement des données nécessaires pour respecter nos obligations et valider le contrat :
- e. Article 6.1.b du RGPD : « le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci » - Article 6.1.c du RGPD : « le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle le responsable du traitement est soumis »
- f. Les données nominatives que nous vous demandons vont servir sur le plan administratif et pour respecter nos obligations légales et réglementaires.
- g. Concernant ces données, vos droits sont les suivants : droit d'accéder à vos données (article 15 du RGPD), droit de rectifier vos données (article 16 du RGPD), droit de faire effacer vos données (article 17 du RGPD), droit d'obtenir la limitation du traitement de vos données (article 18 du RGPD), droit d'être notifié des rectifications, effacements, limitation de vos données (article 19 du RGPD), droit à la portabilité de vos données (article 20 du RGPD), droit de vous opposer au traitement de vos données (article 21 du RGPD), droit de ne pas faire l'objet d'un profilage (article 22 du RGPD).
- h. Pour vous permettre d'exercer un ou plusieurs de ces droits, KÄRCHER peut être amenée à vérifier votre identité par la demande de la production d'un justificatif d'identité.
- i. Pour exercer concrètement ces droits, vous devrez nous adresser votre demande à l'adresse suivante : dpo@fr.kaercher.com
- j. Les données personnelles recueillies par KÄRCHER peuvent également être utilisées dans le cadre d'opérations de marketing direct réalisées par courrier, SMS, MMS ou email après obtention de votre consentement préalable.
- k. Toutefois, KÄRCHER pourra, notamment dans le respect de l'article L.34-5 du Code des Postes et Télécommunications, utiliser directement ces données personnelles lors d'opérations de marketing relatives à des produits analogues. Vous pouvez vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de marketing, dès leur collecte, ou ultérieurement en écrivant à KÄRCHER à l'adresse susvisée.
- l. Vous pouvez à tout moment consulter la politique de confidentialité de KÄRCHER en vous rendant directement sur le Site web de Kärcher France : <https://www.kaercher.com/fr/services/support/notre-politique-de-confidentialite-des-donnees-a-caractere-personnel.html> et en cliquant sur le lien dédié en bas de page d'accueil.
- m. Les données personnelles sont hébergées par la société Alfred Kärcher GmbH & Co. KG , située Alfred-Kärcher-Strasse 28-40 - 71364 Winnenden / Allemagne.

15. Réclamation - Médiation

- a. Toute réclamation doit être adressée au service suivant : Service Après-Vente Kärcher France ZA des Petits Carreaux – 5 avenue des Coquelicots 94865 Bonneuil sur Marne Cedex Tel : 09 69 37 77 77 - email : conseil.sav.fr@karcher.com
- b. Si avez un désaccord avec KÄRCHER concernant un achat sur le Site ou la teneur des conditions générales, vous pouvez mettre en œuvre une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.
- c. Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, KÄRCHER adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes :
*Médiateur de la consommation FEVAD
BP 20015
75362 PARIS CEDEX 8
Site web : <https://www.mediateurfevad.fr>.*
- d. Si votre démarche préalable écrite auprès de KÄRCHER n'a pas abouti, le Service du Médiateur peut être saisi.
- e. Conformément à l'article 14 du règlement n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013, relatif au règlement en ligne des litiges de consommation, vous pouvez choisir de demander la mise en œuvre d'une médiation de la consommation via la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (dont l'adresse est disponible auprès du Centre Relation Client de la société KÄRCHER SAS).
- f. Le CGR sont soumis au droit français.
- g. Sous réserve des dispositions contraignantes applicables à une relation avec un consommateur, les tribunaux français sont seuls compétents pour traiter tout litige survenu entre les parties et relatif à l'interprétation, à la validité ou à l'exécution des présentes.

16. Convention de preuve

- a. Les échanges par courrier électronique entre les parties valent preuve au sens de l'article 1368 du Code Civil.
- b. Toutes les informations techniques concernant les prestations, ainsi que les échanges électroniques de quelque nature que ce soit entre les Parties (notamment par courrier électronique, message interne aux services etc.) pourront être conservés et archivés par chacune des Parties à des fins probatoires.

17. Discussion des clauses des CGR.

- a. Les définitions figurant dans le Contrat s'imposent aux parties.
- b. La nullité d'une disposition des CGR n'affecte pas la validité des autres obligations. Les parties négocient les dispositions de remplacement qui s'imposent.

18. Force majeure

- a. Aucune partie ne sera responsable de l'inexécution de ses obligations si et dans la mesure où cette inexécution résulte directement d'un cas de force majeure telle que cette notion est définie par l'article 1218 du Code civil.
- b. La partie qui invoque le cas de force majeure devra notifier à l'autre partie dans les deux jours ouvrés la cessation dudit cas de force majeure.
- c. L'inexécution des obligations contractuelles des parties, effectivement affectée par le cas de force majeure est suspendue pendant la durée de persistance dudit cas de force majeure ainsi que le temps à la reprise de l'exécution des obligations affectées. Les parties se rapprocheront pour examiner les éventuelles mesures correctives à prendre pour déduire les conséquences du cas de force majeure.
- d. Toutefois, si le cas de force majeure se poursuivait au-delà d'une période de quinze jours consécutifs, la partie créancière des obligations non exécutées pourra résilier le contrat avec effet immédiat par notification écrite, sans qu'aucune des parties ne puisse prétendre à quelconque indemnité de ce fait.

Annexe :

Formulaire de rétractation-type fournit par l'annexe à l'article R221-1 du code de la consommation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

*A l'attention de la SAS KÄRCHER 5, avenue des Coquelicots - Z.A. des Petits Carreaux, 94865 Bonneuil / Marne Cedex – email : webshop.fr@karcher.com
Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/ notre (*) rétractation du contrat portant sur la réparation du Produit (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :*

Commandé le () /reçu le (*) :*

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

() Rayez la mention inutile ou complétez*