Conditions Générales de vente Consommateurs

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

1. À qui s'adresse ces conditions générales de vente ?

a. Ces conditions générales de vente ou « CGV » s'adressent aux consommateurs et aux non-professionnels.

b. Le schéma ci-dessous vous explique ce que sont, aux yeux de la loi (article liminaire du Code de la consommation), un consommateur et un non-professionnel. Vous pouvez ainsi vérifier que vous êtes bien concerné par ces CGV.



c. Si vous ne rentrez pas dans une de ces deux catégories, vous devez vous reporter aux conditions générales destinées aux professionnels.
d. Ces CGV concernent les achats que vous effectuez en ligne, sur notre Site e-commerce « https://www.kaercher.com/fr/». Elles ne s'appliquent pas pour les achats effectués directement en magasin physique.

2. En achetant sur https://www.kaercher.com/fr/, vous passez un contrat électronique avec la société KÄRCHER.

a. En achetant un produit KÄRCHER sur https://www.kaercher.com/fr/ (désigné comme le « Site »), vous concluez un contrat de vente avec la société KÄRCHER .

b. Ce contrat est un contrat électronique dont les règles sont fixées notamment par les articles 1125 à 1127-4 du Code civil : il crée des droits et des obligations à la fois pour vous et pour KÄRCHER.

3. Évolution des CGV.

a. Nos CGV peuvent évoluer pour plusieurs raisons : évolutions législatives, nouvelles contraintes liées aux produits vendus...

b. Vous devez donc prendre connaissance de nos CGV lors de chaque achat afin de vous assurer que vous avez bien pris connaissance de leur contenu, y compris les modifications éventuellement apportées.

c. Cliquer sur la case « j'ai lu et j'accepte » les conditions générales revient à signer un contrat de vente avec KÄRCHER.

d. Seules les CGV qui s'affichent lors de votre achat et que vous avez validez s'appliquent à vous.

e. Lorsque vous effectuez un achat sur le Site, vous pouvez télécharger en format PDF les CGV grâce à un lien clairement visible lors du processus d'acceptation.

4. Description des produits vendus sur le Site.

a. Chaque produit KÄRCHER fait l'objet d'une description lisible et compréhensible précisant ses caractéristiques.

b. Si le produit vendu comporte des contenus ou des services numériques ou implique leurs usages, KÄRCHER décrit ces services et/ou ces contenus et notamment leurs fonctionnalités, leur comptabilité et leur interopérabilité.

c. Pour décrire ses produits, KÄRCHER peut utiliser des textes, des photos ou encore des vidéos.

d. Toutefois l'expérience d'achat sur un Site ne remplace pas l'examen d'un produit en magasin physique. Vous êtes donc invité à exploiter toutes les informations mises à votre disposition par KÄRCHER pour obtenir l'information la plus complète possible, dans le respect de l'article L.111.1 du Code de la consommation. En cas de doute, contactez le service client pour obtenir les précisions désirées.

e. Les produits présentés à la vente sur notre Site, sont disponibles dans la limite des stocks disponibles.

f. L'indisponibilité éventuelle d'un produit est indiquée par KÄRCHER.

g. En cas d'erreur sur la disponibilité d'un produit, vous êtes informé par email à l'adresse renseignée lors de votre achat. Vous pouvez alors :

- accepter un délai de livraison plus long
- annuler la vente dans les conditions indiquées plus loin.

5. Informations relatives aux mises à jour des services numériques.

a. En vertu des articles L.217-18 et suivants du Code de la consommation, vous avez droit à la mise à jour des produits comportant des contenus ou des services numériques.

b. Si le produit vendu comporte des contenus ou des services numériques ou implique leurs usages, KÄRCHER informe l'acheteur de la disponibilité d'une mise à jour nécessaire au maintien de la conformité et lui décrit :

- la durée au cours de laquelle les mises à jour logicielles fournit avec les produits restent compatibles avec les fonctionnalités du produit vendu
- les caractéristiques essentielles de chaque mise à jour des éléments numériques du bien
- l'espace de stockage que requiert chaque mise à jour
- l'impact sur les performances du produit
- l'évolution des fonctionnalités qu'elle comporte
- les conséquences d'une non-installation

c. Dès lors que vous avez reçu ces informations et si celles-ci ne comportent pas de lacunes dans les instructions fournies, leurs non-installations exonèrent KÄRCHER de la responsabilité liée aux défauts de conformité qui en résulteraient.

d. KÄRCHER peut vous proposer de mettre en œuvre des mises à jour qui ne sont pas nécessaires au maintien de la conformité du produit. KÄRCHER en justifie alors auprès de vous :

- de manière claire et compréhensible,
- raisonnablement en avance
- sur un support durable,

e. KÄRCHER précise également la date à laquelle interviendra cette mise à jour.

f. La mise à jour est effectuée sans coût supplémentaire pour vous.

g. Vous pouvez refuser la mise à jour ou, le cas échéant, la désinstaller, si la mise à jour a une incidence négative sur votre accès au contenu ou au service numérique ou à son utilisation.

6. Prix de vente.

a. Le prix de vente du produit est le prix du produit affiché sur le Site au jour de la commande. Il tient compte de la TVA applicable au jour de la commande.

b. En cas de promotion, KÄRCHER s'engage à appliquer le prix promotionnel à toute commande passée pendant la durée de la promotion.

c. Les prix de vente des produits sont indiqués en euros et toutes taxes comprises.

d. Les frais de livraison sont indiqués avant que vous ne passiez commande et sont facturés en supplément.

e. Le montant total dû comprenant le détail des prix de vente des produits et les frais de livraison, est porté à votre connaissance avant que vous ne passiez définitivement votre commande.

f. KÄRCHER se réserve le droit de modifier ses prix de vente à tout moment, tout en vous garantissant l'application du prix en vigueur au jour de la commande.

g. En cas d'erreur typographique manifeste sur le prix de vente d'un produit, KÄRCHER SAS vous signale l'erreur au plus vite et annule la commande dudit produit.

h. Lorsque la commande est payée en totalité KÄRCHER SAS vous adresse la facture correspondante, exprimée en euros toutes taxes comprises. La facture émise est envoyée par courrier électronique à l'adresse renseignée lors de la commande.

i. Le paiement de la commande s'effectue immédiatement par carte bancaire (Carte bleue Visa ou Mastercard). Le paiement par carte bancaire s'effectue via le site sécurisé. Ce site est enregistré avec la sécurisation 3D SECURE. Tous frais bancaires générés par l'achat effectué sur le site Internet de KÄRCHER SAS et non imputables à KÄRCHER SAS (par exemple, frais d'annulation, de refus de paiement, dépassement du plafond de paiement autorisé,...) sont à votre charge.

j. En cas de non-paiement ou de refus d'autorisation du paiement de la commande de la part des organismes accrédités, KÄRCHER refusera la commande.

7. Quelles sont les étapes d'une commande en ligne ?

a. Pour passer une commande sur notre Site, vous devez « ajouter au panier » le produit désiré comme représenté ci-dessous.

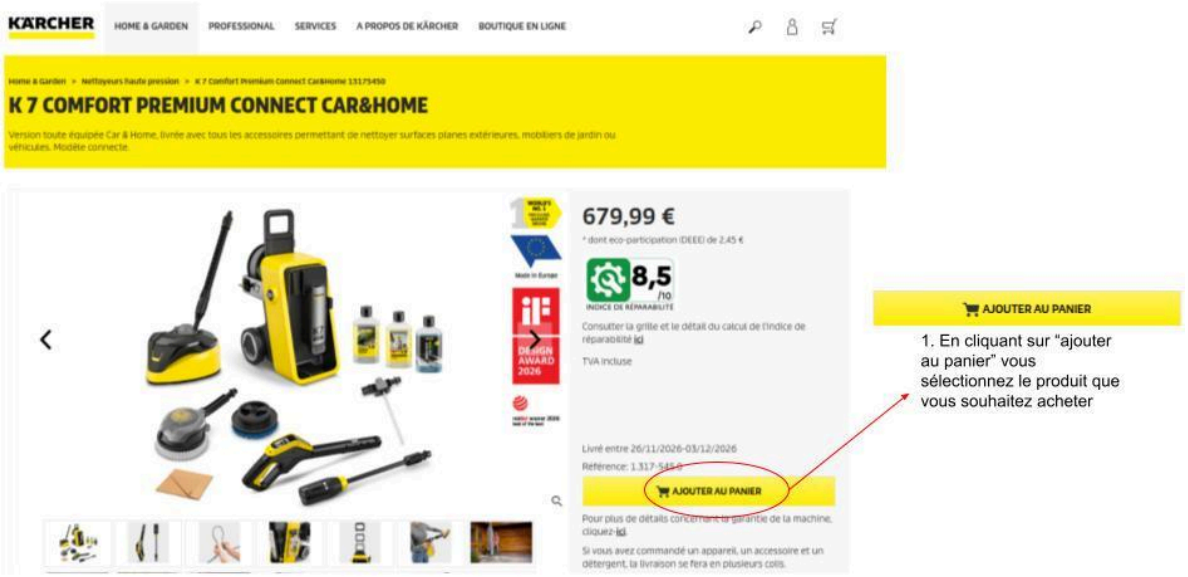


Illustration de produit à titre d'exemple uniquement

b. Une fois l'ajout réalisé, vous pouvez poursuivre vos recherches ou finaliser l'achat comme indiqué ci-dessous :



d. À ce stade du processus, conformément aux exigences de l'article 1127-2 du Code civil, avant de confirmer votre commande pour exprimer votre acceptation définitive, vous pouvez :

- vérifier le détail de votre commande
- vérifier le prix total
- corriger d'éventuelles erreurs

e. Au terme de votre achat, KÄRCHER accuse immédiatement réception de la commande que vous lui avait adressée, en vous envoyant un courrier électronique de confirmation.

8. Preuves de la commande.

a. KÄRCHER utilise la preuve électronique pour attester de la réalité et de l'exactitude des commandes effectuées sur son Site.

b. En acceptant ces CGV, vous acceptez que l'archivage des communications, des confirmations de commande et des factures soit effectué sur support électronique conforme aux exigences des articles 1375 et suivants du Code civil.

c. Ainsi lors du processus d'achat, la validation finale de la commande et l'acte d'achat en ligne valent signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées sur le Site.

d. En cas de litiges, ces éléments de preuve électronique pourront être utilisés.

9. Quelles informations dois-je communiquer lors de la commande ?

a. Pour pouvoir traiter votre commande, KÄRCHER a besoin des renseignements qui sont sollicités dans le formulaire d'achat.

b. Vous devez fournir des renseignements exacts conforme à l'exigence de bonne foi contractuelle posée par l'article 1104 du Code civil.

c. Vous n'êtes pas tenu de créer un compte lors de l'achat : cette possibilité vous est proposée par KÄRCHER pour faciliter vos prochains achats.

d. La création d'un compte vous permet de gérer vos commandes depuis l'interface qui vous est proposé sur notre Site. Lors de la création de ce compte, vous devez renseigner un mot de passe qui doit être suffisamment complexe pour éviter toute intrusion d'un tiers. Vous devez également le conserver secret et ne pas le communiquer.

e. Lorsque vous créez un compte, vous pouvez simplement renseigner votre email et votre mot de passe pour vous identifier et passer commande lors de vos visites suivantes.

f. L'email de confirmation de votre commande

- détaille les produits commandés,
- indique le prix toutes taxes comprises,
- précise les frais de livraison,
- rappelle le numéro de commande
- comprend les CGV et le formulaire de rétractation.

10. Des modifications peuvent-elles être apportées aux produits commandés avant la livraison ?

a. Conformément à l'article R.212-4 du Code de la consommation, KÄRCHER peut, sans votre accord, apporter des modifications aux produits commandés avant leur livraison si :

- ces modification sont liées à l'évolution technique des produits
- il n'y a pas pour vous d'augmentation de prix
- il n'y a pas d'altération de la qualité du produit

b. Pour l'application de cette clause, il convient également que les caractéristiques du produit qui vous ont conduit à l'acheter figuraient bien dans les conditions initialement souscrites.

11. Quelles sont les conditions de livraison ?

a. KÄRCHER SAS livre les produits commandés sur son Site en France métropolitaine à l'exclusion de la Corse.

b. Les produits sont livrés à l'adresse renseignée lors de la commande. L'Acheteur est donc tenu de fournir toutes les informations exactes et nécessaires à la livraison : adresse exacte, code d'accès, numéro de téléphone auquel l'Acheteur est joignable, etc. En cas de défaut d'informations nécessaires à la livraison, la commande pourra être annulée par KÄRCHER SAS.

c. Avant de valider votre commande, le délai de livraison applicable est indiqué.

d. Les délais commencent à courir dès que la commande est confirmée par KÄRCHER.

e. Les week-end et les jours fériés ne sont pas pris en compte dans le calcul des délais de livraison.

f. KÄRCHER communique sur son Site le coût et les délais indicatifs des options de livraison disponibles lors de l'achat.

g. KÄRCHER s'engage à livrer la commande dans un délai raisonnable qui ne peut pas dépasser trente (30) jours à compter de la conclusion du contrat, sauf cas de force majeure.

h. En application de l'article L.216-1 du Code de la consommation, en cas de manquement de KÄRCHER à son obligation de livraison du produit à l'expiration du délai indiqué lors de la commande (ou, à défaut, au plus tard trente (30) jours après la conclusion du contrat), vous pouvez annuler le contrat.

i. Cette annulation se fait par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé réception à KÄRCHER ou d'un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, KÄRCHER d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, KÄRCHER ne s'est pas exécutée dans ce délai.

j. Le contrat est considéré comme annulé à la réception par KÄRCHER de la lettre ou de votre écrit l'informant de cette annulation, à moins que KÄRCHER se soit exécutée entre-temps.

k. Vous pouvez immédiatement annuler le contrat si KÄRCHER refuse de livrer le produit ou si KÄRCHER n'exécute pas son obligation de livraison du produit à l'expiration du délai indiqué lors de la commande et que ce délai constitue pour vous une condition essentielle du contrat, ce qui résulte soit des circonstances qui entourent la conclusion du contrat, soit d'une demande expresse de votre part avant la conclusion du contrat.

l. Lorsque le contrat est annulé dans les conditions prévues à l'article L.216-7 du Code de la consommation, KÄRCHER est tenu de vous rembourser de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

m. Toutefois, KÄRCHER ne sera pas responsable en cas de perte ou d'endommagement du produit imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat désigné par l'acheteur et autre que le transporteur proposé par la société KÄRCHER SAS.

n. Vous devez prendre livraison du produit à l'adresse indiquée lors de votre commande et prouver votre identité si elle est demandée.

o. Après ouverture et vérification, vous devez signer le bordereau de livraison présenté par le transporteur.

p. Certains produits impliquent plusieurs expéditions provenant de lieux différents. Cette précision vous est fournie lors de la commande et doit être prise en compte avant la formalisation d'une réclamation éventuelle.

q. Si vous constatez à la livraison qu'un élément manque ou que les produits ont subi une avarie, vous devez l'indiquer par écrit sur le bordereau de livraison et notifier au transporteur les réserves formulées sur le bordereau de livraison, dans un délai de trois (3) jours, (hors jours fériés), qui suivent la réception des produits à l'adresse indiquée dans le colis

r. Vous permettez ainsi à KÄRCHER de faire valoir ses droits auprès du transporteur retenu, conformément aux articles L.133-1 et L.133-3 du Code de commerce.

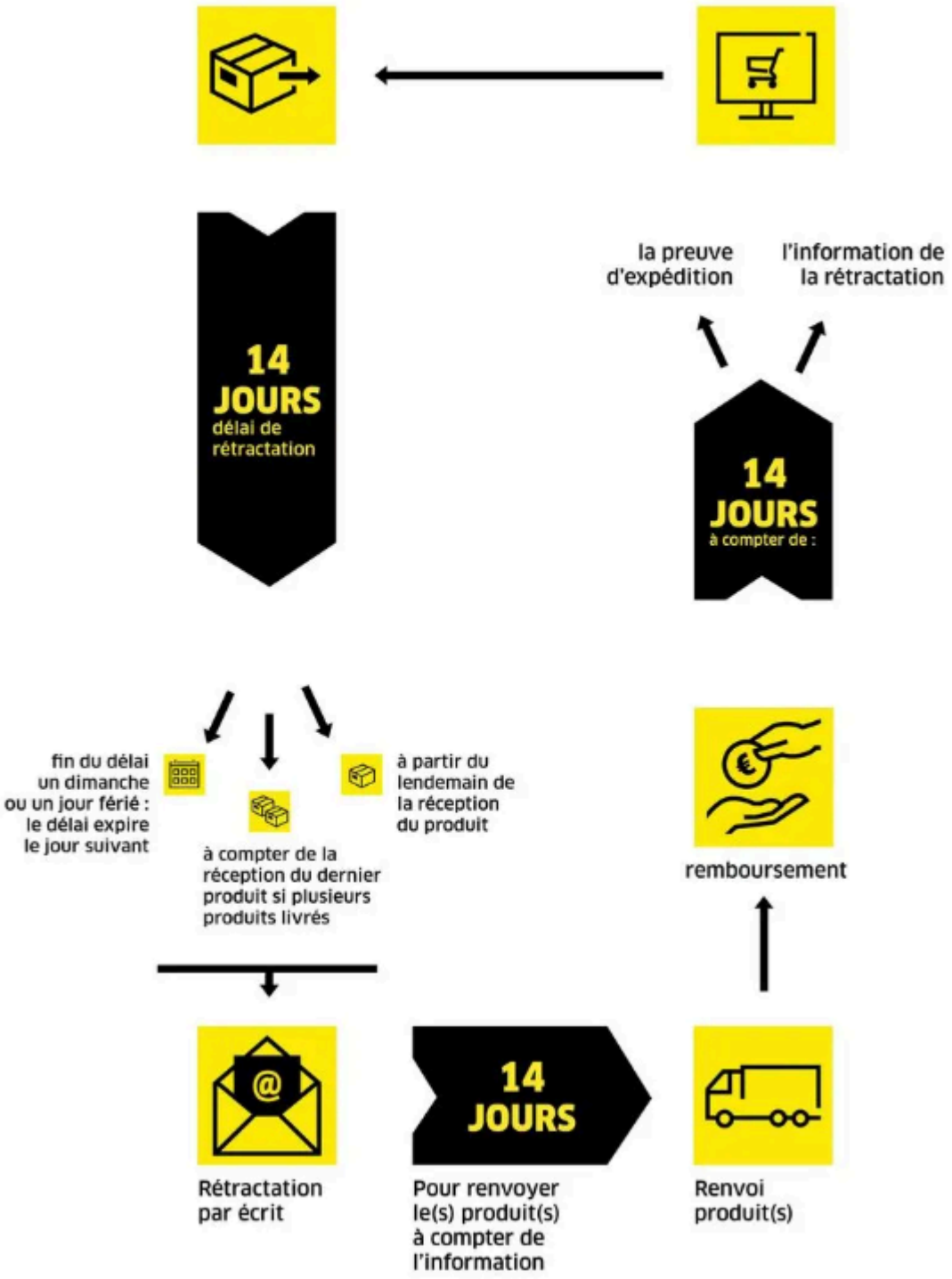
s. Le non-respect de ces formalités ne vous prive pas du droit de se prévaloir de la non-conformité des produits, KÄRCHER supportant la charge des risques du transport.

t. La livraison n'inclut pas la mise en service du produit.

u. La délivrance d'un produit comportant des éléments numériques inclut également la fourniture de ces éléments.

12. Conditions d'application du droit de rétractation.

a. Le droit de rétractation est le droit - pendant une durée limitée – qui vous est accordé par la loi (article L.221-18 du Code de la consommation) en tant que consommateur, d'annuler le contrat de vente du ou des produits achetés sur notre Site comme l'illustre le schéma illustratif ci-dessous :



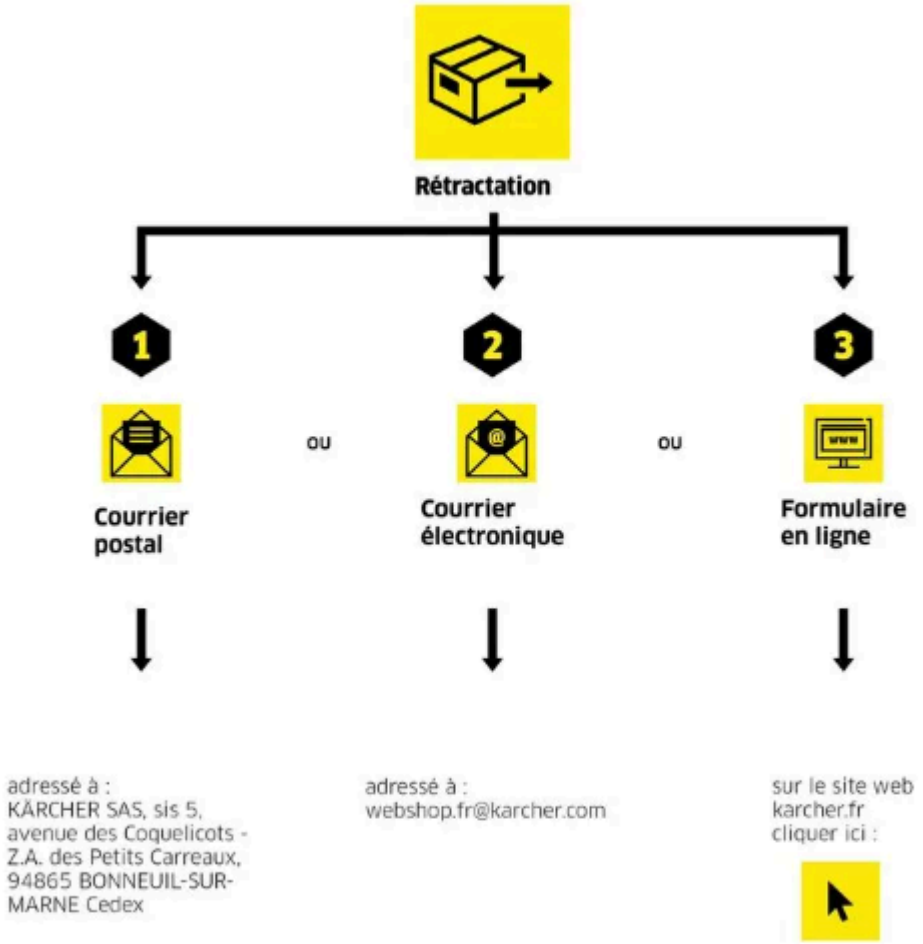
a. Ce délai est de 14 jours à compter du lendemain du jour de la réception du produit KÄRCHER commandé en ligne. Si ce délai se termine un samedi, un dimanche ou un jour férié, le délai commence à courir avec le premier jour ouvrable suivant.
b. Vous pouvez exercer ce droit sur une partie ou la totalité des produits achetés.

c. Vous n'avez aucun motif à donner pour exercer ce droit et aucune pénalité ne peut vous être réclamée.

d. Si plusieurs produits ont été livrés séparément dans une même commande, le délai court à compter de la réception du dernier produit livré.

13. Comment exercer votre droit de rétractation ?

a. Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous communiquer un écrit nous informant de votre souhait de vous rétracter. Plusieurs options vous sont proposées comme le résume le schéma ci-dessous :



b. Cet écrit peut nous être adressé sur papier libre à l'adresse suivante :
Kärcher SAS
ZA des Petits Carreaux

Service Clients Webshop
Entrepôt / retour produit
5,avenue des Coquelicots
94865 Bonneuil-sur-Marne.

Tel 09 69 37 77 77

c. Pour vous faciliter la tâche vous pouvez aussi utiliser le formulaire type mis à votre disposition sur notre Site et accessible en cliquant sur ce lien ou le formulaire annexé à ces CGV.

d. Vous pouvez aussi adresser un courrier électronique à webshop.fr@karcher.com .

e. Votre demande adressée par courrier postal ou par courrier électronique devra comprendre une déclaration dénuée d'ambiguïté.

f. L'utilisation des formulaires proposés par KÄRCHER n'est pas obligatoire.

g. Dans tous les cas, il est recommandé que vous mentionniez les informations de votre bon de livraison pour faciliter le traitement de votre demande.

h. Une fois que vous avez informé KÄRCHER de votre souhait d'exercer votre droit de rétractation vous recevez un accusé de réception comportant un numéro d'accord de retour à communiquer avec le retour du ou des produits.

i. Vous avez quatorze (14) jours pour retourner le produit une fois l'information communiquée à KÄRCHER. Si le délai expire un samedi, un dimanche, ou un jour férié, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

j. Les produits doivent être retournés :

- dans leur emballage d'origine,
- en parfait état,
- accompagnés de tous les accessoires et notices éventuels,
- accompagnés de l'indication du numéro d'accord de retour à KÄRCHER
- à l'adresse « Kärcher SAS ZA des Petits Carreaux Entrepôt / retour produit : 5, avenue des Coquelicots 94865 Bonneuil-sur-Marne.

k. Votre responsabilité peut être engagée en cas de dépréciation des produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des produits.

14. Quand et comment êtes-vous remboursé en cas d'exercice de votre droit de rétractation ?

a. Une fois le produit renvoyé, la totalité des sommes versées y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant de votre choix d'un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par la société KÄRCHER SAS) est remboursée par la KÄRCHER.

b. Les frais de port du retour des produits sont à votre charge.

c. Vous êtes remboursé au plus tard, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de la déclaration de rétractation.

d. KÄRCHER peut cependant retarder le remboursement :

- jusqu'à récupération effective du produit

ou

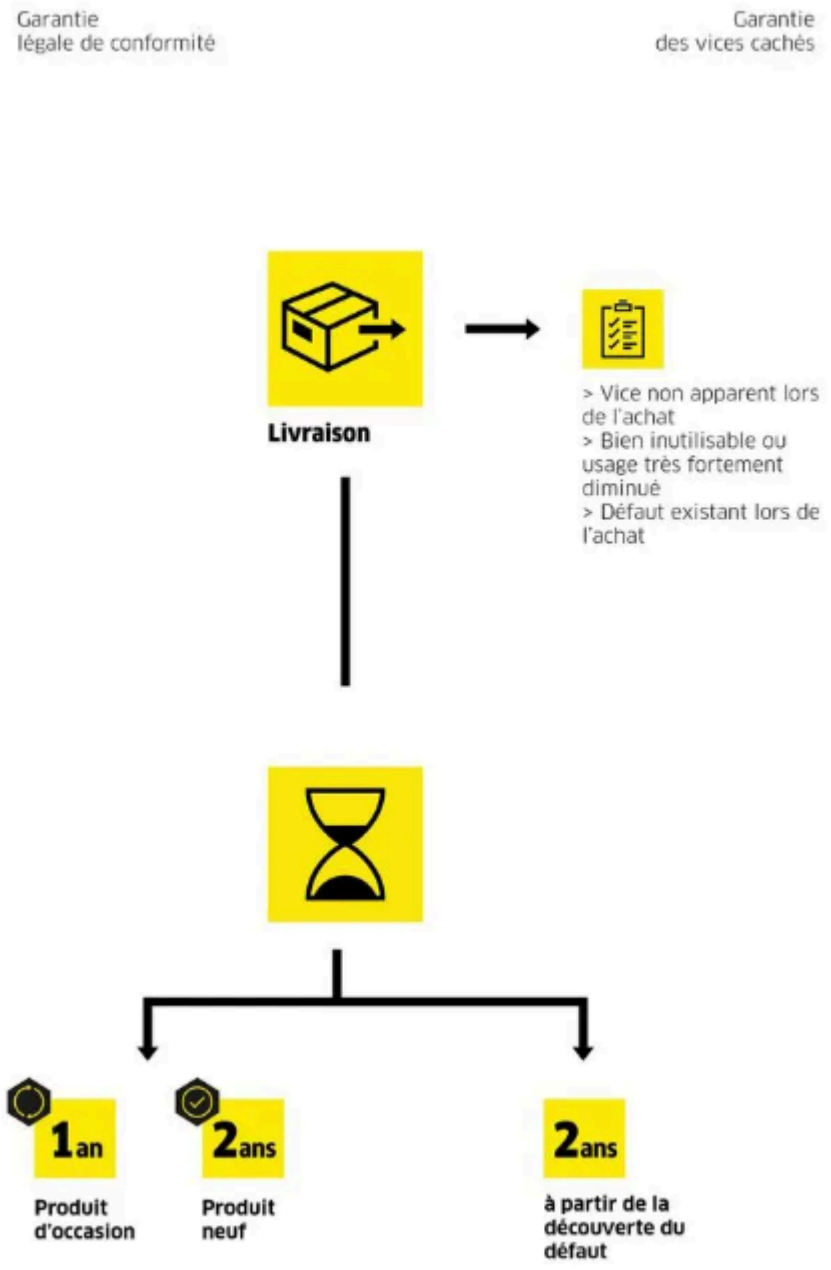
- jusqu'à ce que vous fournissiez une preuve de du renvoi du produit

e. La date retenue dans un tel cas est la date de survenance du premier de ces évènements.

f. Le remboursement s'effectue par utilisation du même moyen de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale, sauf si vous acceptez expressément un moyen différent. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

15. Quelles sont les garanties légales sur les produits ?

a. Vous bénéficiez de plusieurs types de garanties légales comme le rappelle le schéma ci-dessous :



b. Conformément à l'article 3 de l'arrêté du 18 décembre 2014, KÄRCHER est tenu des défauts de conformité du bien dans les conditions de l'article L. 217-4 du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

c. KÄRCHER peut, dans les conditions visées à l'article L.217-12 du code de la consommation refuser de « procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés (..) ». Il est justifié par écrit ou sur support durable de ce choix auprès de l'Acheteur.

d. Pour la mise en œuvre d'une garantie légale d'un produit acheté sur le Site vous pouvez contacter le centre relation client par mail : webshop.fr@karcher.com ou utiliser le service en ligne Mykarcher accessible via ce lien si vous avez créé un compte.

e. Vous trouverez sur **ce lien** la notice de la garantie légale sur les biens vendus dans l'Union Européenne.

16. Garanties légales s'appliquant aux produits incorporant des contenus ou des services numériques.

a. Certains produits KÄRCHER comportent des éléments numériques, au sens de la définition donnée par l'article liminaire du Code de la consommation, ce qui entraîne l'obligation pour KÄRCHER de vous informer spécifiquement de certaines protections légales et réglementaires. C'est l'objet de cette section.

b. Conformément à l'article L.217-3 du code de la Consommation les biens proposant la fourniture continue d'un élément numérique bénéficie d'une garantie légale de 2 années à compter de la réception du bien par l'Acheteur.

c. Si la fourniture continue du service numérique associé au produit KÄRCHER est supérieure à 2 années, la garantie légale de conformité et la présomption d'antériorité du défaut couvrent les éléments numériques concernés pendant cette même période.

d. Conformément à l'article L.217-9, vous êtes en droit d'exiger de KÄRCHER la mise en conformité du bien incorporant un service numérique.

17. Quelles sont les garanties commerciales sur les produits ?

Certains produits commercialisés sur le site web de Kärcher SAS bénéficient d'une garantie commerciale de durabilité accordée par la ***Société AKW A préciser*** (ci-après le « Producteur »), au sens de l'article L. 217-23 du Code de la consommation.

Cette garantie s’applique exclusivement aux produits pour lesquels la mention est expressément indiquée sur la fiche produit correspondante (signalée, le cas échéant, par le label harmonisé européen) et est réservée aux achats effectués sur le territoire français. Lorsqu'elle est proposée, cette garantie est offerte sans frais supplémentaires pour le Client.

La durée exacte de cette garantie (supérieure à deux ans) est précisée sur la fiche du produit concerné. Elle prend effet à compter de la date de délivrance du bien au Client, la facture d'achat faisant foi.

Au titre de cette garantie, le Producteur s'engage à maintenir le bien en état de fonctionnement et à procéder à sa réparation ou à son remplacement, sans frais, pendant toute la période couverte, dans des conditions au moins aussi favorables que celles de la garantie légale de conformité.

En tant que filiale de commercialisation en France du Producteur, Kärcher SAS assure l'interface pour la mise en œuvre de cette garantie. Pour toute demande, le Client est invité à contacter notre Service Client :

- Par téléphone : 09 69 37 77 77
- Via le formulaire en ligne : lien

La garantie commerciale de durabilité couvre uniquement les défauts de conformité imputables au Producteur. Elle ne s’applique pas lorsque le défaut résulte d’un élément qui n’est pas imputable au Producteur, par exemple lorsque le bien a été utilisé de manière manifestement contraire à sa notice ou a subi un choc ou un événement extérieur sans lien avec un défaut propre au produit.

La garantie commerciale de durabilité s’applique sans préjudice du droit du Client de bénéficier de la garantie légale de conformité (articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation) et de la garantie légale des vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil), dont Kärcher SAS reste tenue en sa qualité de vendeur."

18. Comment mettre en œuvre une garantie commerciale ?

a. Pour mettre en œuvre une garantie commerciale, vous devez contacter le centre relation client par mail à l’adresse webshop.fr@karcher.com ou utiliser le service en ligne Mykarcher accessible via ce lien si vous avez créé un compte.

b. KÄRCHER vous envoie ensuite un document contenant les procédures de retour.

c. Après diagnostic par ses services techniques, KÄRCHER procédera à la réparation ou à l'échange du produit défectueux.

d. Pour les produits achetés en dehors du Site Internet de vente en ligne de la société KÄRCHER SAS, vous pouvez déclarer votre demande de réparation en ligne sur le site **https://www.kaercher.com/fr/** ou vous rapprocher de votre revendeur habituel.

19. Encadrés : D211-2 du code de la consommation

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.
« Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.
« La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.
« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.
« Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.
« Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.
« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :
« 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
« 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
« 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
« 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.
« Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.
« Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.
« Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.
« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.
« Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).
« Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

20. Disponibilité des pièces détachées

a. Pour garantir une durée de vie prolongée des produits, les pièces détachées indispensables à l'utilisation d'un produit sont disponibles pendant une durée précisée par KÄRCHER.

b. La durée de disponibilité des pièces détachées va dépendre de la catégorie de la machine. Pour plus de détails, retrouvez le détail **ici**.

c. Une recherche sur la disponibilité des pièces détachées peut être réalisée en suivant **ce lien**.

21. Réserve de propriété

a. Vous n'êtes définitivement propriétaire des produits qui vous sont livrés que lorsque le paiement intégral du prix et de ses accessoires est effectué. À défaut KÄRCHER reste propriétaire des produits.

b. Si vous ne respectez pas les conditions de paiement prévues lors de l'achat en ligne, vous devrez restituer à KÄRCHER les matériels impayés en votre possession, à vos frais.

22. Propriété intellectuelle

a. Le Site dans son ensemble, ainsi que les produits et leurs emballages qui y sont vendus, et chacun des éléments visuels ou sonores qui le composent (à savoir notamment les marques, les logos, les dessins et modèles, les illustrations, les photographies, les textes, les animations, les vidéogrammes, les phonogrammes, les logiciels, codes sources et les bases de données) sont la propriété exclusive de KÄRCHER ou des titulaires des droits de propriété intellectuelle concernés. Tous ces éléments sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques, le droit des dessins et modèles, le droit des brevets ainsi que des droits sui generis.

b. En conséquence, toute reproduction, communication, téléchargement, modification ou utilisation totale ou partielle de l'un de ces éléments appartenant à la Société ou à un tiers, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, nécessite l'autorisation expresse et préalable de KÄRCHER ou de leurs titulaires, sauf lorsque la loi l'autorise. Le Client déclare et garantit être informé qu'en cas de manquement à l'une quelconque de ces obligations, il s'expose à des poursuites judiciaires devant les juridictions civiles et/ou pénales.

23. Données personnelles

a. KÄRCHER traite vos données à caractère personnel lorsque vous achetez un produit sur notre Site. Pour en savoir plus sur les traitements menés, vos droits et les modalités de leur exercice, vous pouvez consulter notre **Politique de confidentialité des données à caractère personnel**.

b. Conformément à l'article L. 34-5 du Code des Postes et des Communications Électroniques, KÄRCHER peut vous adresser par e-mail des publicités pour des produits ou services analogues à ceux que vous achetez sur notre Site. Vous pouvez à tout moment vous opposer à recevoir ces publicités, sans motif et gratuitement, lors du parcours d'achat ou à l'issue de votre achat. Pour

cela, vous pouvez contacter notre Délégué à la Protection des Données soit par email, à l'adresse dpo@fr.kaercher.com, soit par voie postale, en adressant votre courrier au Délégué à la Protection des Données, Kärcher SAS, 5 avenue des Coquelicots, 94865 Bonneuil-sur-Marne Cedex. Vous pouvez également vous opposer en cliquant sur le lien de désinscription de chacune des publicités.

24. Traitement des Déchets électriques et électroniques

a. KÄRCHER assure l'intégralité des obligations mises à sa charge par les dispositions du Code de l'environnement et relatives à la composition des équipements électriques et électroniques, à l'élimination des déchets issus de ces équipements, ainsi qu'à l'enlèvement, le traitement et la valorisation des déchets d'équipements électriques et électroniques.

b. Pour la reprise gratuite des équipements électriques et électroniques exigée à l'article R.543-180-I du Code de l'environnement, vous pouvez demander la reprise de l'équipement usagé sur le lieu de livraison de l'équipement neuf, ou porter l'équipement usagé dans un système de collecte de proximité.

c. Pour toute demande de reprise, vous pouvez envoyer un message à l'adresse suivante webshop.fr@karcher.com pour enregistrer votre demande de reprise.

25. Identifiants uniques

a. KÄRCHER met tout en œuvre pour assurer la collecte et le traitement des déchets issus de ses produits conformément aux exigences légales et règlementaires.

b. A ce titre, KÄRCHER est enregistrée sous les numéros d'identifiants uniques suivants :

- Filière EEE (éco-organisme ecosystem) : FR001003_05WIT3
- Filière Piles et accumulateurs (éco-organisme SCRELEC) : FR001003_06L20Q
- Filière Emballages (éco-organisme CITEO) : FR210902_01UBCH
- Filière Papiers (éco-organisme CITEO) : FR210902_03EHAI
- Filière Articles de bricolage et de jardinage (éco-organisme ECOMOBILIER[SLBK8] [CL9] [Ui10]) : FR210902_14XYGH
- Filière Huiles usagées (éco-organisme CYCLEVIA) : FR210902_17FFXC

c. Ces identifiants attestent de la conformité de KÄRCHER à ses obligations d'enregistrement en application de l'article L. 541-10-13 du Code de l'Environnement.

26. Droit applicable et juridictions compétentes

a. Toute réclamation doit être adressée au service ci-dessous :

Centre Relation Client Webshop KÄRCHER France

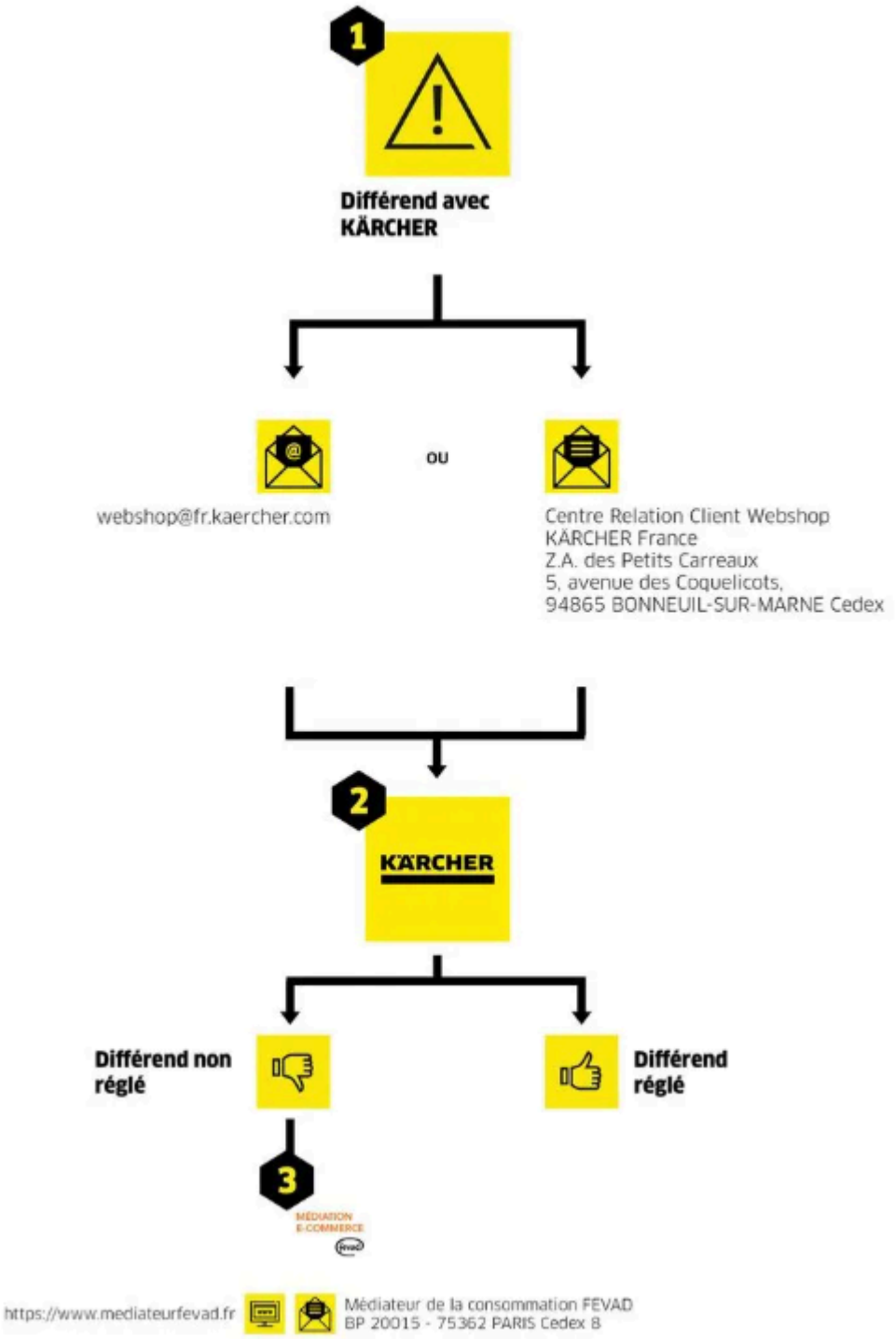
ZA des Petits Carreaux – 5, Avenue des coquelicots

94865 Bonneuil sur Marne Cedex

ou via le formulaire accessible ici.

b. Si vous 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. Si un différend ne parvient pas à se régler avec KÄRCHER, vous pouvez saisir le médiateur de la consommation comme le rappelle ce schéma



d. 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.

e. Si votre démarche préalable écrite auprès de KÄRCHER n'a pas abouti, le Service du Médiateur peut être saisi. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquez ici.

f. 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).

g. Le contrat de vente et les présentes CGV sont soumis au droit français.

h. Toutefois, s'agissant des acheteurs résidant dans un autre État membre que la France, ceux-ci ne peuvent être privés de la protection que leur assurent les règles impératives de la législation de leur pays de résidence. [RF1]

i. 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

Annexes :

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 vente du bien (*)/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.