

Conditions générales de Réparation – Consommateurs

Service shop - Traitement des réparations en ligne sur le portail client MyKärcher

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

1. Champ d'application

- 1.1 Les présentes Conditions Générales de Réparation (ci-après « CGR ») de la société Kärcher SAS, dont le siège est sis 5, avenue des Coquelicots – Z.A. des Petits Carreaux, 94865 Bonneuil / Marne Cedex, e-mail services-retail@fr.kaercher.com (ci-après « Kärcher »), sont applicables à tout contrat de réparation portant sur un appareil Kärcher conclu entre un consommateur (ci-après désignés individuellement respectivement par « le Client » et collectivement par le ou les « Client(s) ») avec la société Kärcher. Elles sont consultables et téléchargeables en ligne, à l'adresse internet [CGR](#) . Elles font partie intégrante du contrat conclu entre Kärcher et le Client.
- 1.2 Les appareils Kärcher sont des appareils distribués sous la marque Kärcher. Ces appareils sont référencés dans la liste des forfaits de réparation consultable à l'adresse [Tarif-forfaits-Retail](#) .
- 1.3 Au sens des présentes CGR, un « Client » est une personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale conformément à l'article préliminaire du Code de la Consommation.

2. Conclusion du contrat

- 2.1 Kärcher propose la réparation de l'appareil Kärcher du Client, après avoir déterminé le modèle de l'appareil concerné et pris connaissance de la description du dysfonctionnement. Si l'appareil a été acheté par le Client / livré au Client il y a moins de deux ans, le Client bénéficie de la garantie commerciale constructeur Kärcher. La réparation est alors effectuée gratuitement, quel que soit le lieu d'achat du matériel Kärcher et hors les cas d'exclusion de la garantie. Il en est de même si, au-delà de deux ans, l'appareil bénéficie d'une extension de garantie promotionnelle de la part de Kärcher, pour la durée de ladite extension.

Le Client se déclare expressément informé du fait que la garantie commerciale constructeur Kärcher est accordée indépendamment et sans préjudice des garanties commerciales et légales dont le Client peut bénéficier par ailleurs, notamment vis-à-vis du vendeur de l'appareil Kärcher (telle que la garantie de conformité ou des vices cachés).

- 2.2 Si l'achat de l'appareil 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 l'appareil 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. 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.
- 2.3 Le Client effectue sa demande de réparation en remplissant le formulaire de commande en ligne intégré à cet effet au processus de réparation en ligne. Après avoir renseigné le modèle d'appareil et le descriptif du dysfonctionnement, le Client clique sur le bouton final et émet alors une demande de contracter concernant la réparation de l'appareil Kärcher concerné.
- 2.4 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.

2.5 Avant l'émission de la demande de réparation, qui l'engage dans les conditions décrites au 2.2, le Client 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 Client 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 ».

2.6 A la réception de l'appareil Kärcher du Client dans ses ateliers, Kärcher vérifie si la garantie commerciale est susceptible de s'appliquer. L'application de la garantie commerciale est exclue lorsque :

- l'appareil Kärcher envoyé par le Client a été acheté / livré il y 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 du Client a été causé par une utilisation de l'appareil non conforme à sa destination.

A l'issue de cet examen, Kärcher informe le Client par email / via l'espace MyKärcher dans les meilleurs délais de la non-application de la garantie.

Si Kärcher constate que la garantie commerciale ne s'applique pas, la réparation de l'appareil Kärcher du Client est proposée à ce dernier moyennant un prix forfaitaire.

Le Client peut, via son espace MyKärcher / par email, accepter ou refuser la prise en charge de l'appareil.

En cas d'acceptation, le contrat de réparation est considéré comme conclu à la date de confirmation de son acceptation par le Client et les présentes conditions générales de réparation, téléchargeables dans son espace MyKärcher, en font partie intégrante.

En cas de refus de la réparation ou en cas d'absence de réception de confirmation de la part du Client pour la prise en charge de la réparation dans un délai de 14 jours, l'appareil Kärcher lui est réexpédié sans frais supplémentaire.

2.7 Si la garantie commerciale 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 propose au Client de détruire et de recycler l'appareil sans frais. En l'absence d'accord du Client sur la destruction de l'appareil dans un délai de 14 jours, l'appareil Kärcher non réparé lui est réexpédié sans frais supplémentaire.

2.8 Si le Client n'a pas fourni de justificatif permettant de justifier de la date d'achat ou de livraison de l'appareil Kärcher, Kärcher invite le Client à fournir un justificatif dans un délai de 14 jours. Si aucun justificatif n'est adressé par le Client dans ce délai, l'appareil Kärcher non réparé lui est réexpédié sans frais supplémentaire.

2.9 Les parties reconnaissent le français comme la langue du contrat, à l'exclusion de toute autre langue.

2.10 La gestion de la réparation et la communication sont généralement assurées par courrier électronique. Le Client 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 client doit s'assurer que tous les e-mails envoyés par Kärcher ou par des tiers mis en service avec le traitement de réparation peuvent être reçus.

3. Droit de rétractation

Les consommateurs bénéficient, par principe, d'un droit de rétractation. Le Client trouvera davantage d'informations sur le droit de rétractation dans les Informations relatives à la rétractation, ci-après.

4. Prix et modalités de paiement

4.1 Tous les prix annoncés par Kärcher incluent la T.V.A et les frais de transport.

4.2 Le paiement est effectué en règlement d'une facture. Sauf accord écrit contraire, toutes les factures doivent être réglées sans délai par le Client, dès réception de la facture et sans escompte, après l'exécution du contrat de réparation par Kärcher.

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 accord contraire, l'appareil Kärcher est retourné à l'adresse de livraison indiquée par le Client. Les risques du transport sont transférés au Client à compter de la remise de l'appareil Kärcher au transporteur. L'adresse de livraison est l'adresse indiquée par le Client sur le portail client MyKärcher.

~~5.2~~ La restitution de l'appareil n'engendre pas de frais de livraison.

5.3 En cas de retour de l'appareil expédié à Kärcher par l'entreprise de transport au motif que la livraison au Client était impossible, les frais de la livraison seront à la charge de ce dernier. Ces frais ne sont pas à la charge du Client s'il n'est pas responsable 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.

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

5.5 Lors du retour de l'appareil 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.
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.

6. Garanties commerciales

En cas de réparation défectueuse, ou de défaut des pièces de rechange, les dispositions légales sont applicables.

En outre, les réparations bénéficient d'une garantie de 12 mois à compter de la date de la réparation par Kärcher. Toute interruption de ce délai est exclue, sauf en cas d'intention frauduleuse ou de négligence grave de la part de Kärcher. En tout état de cause, le délai de 12 mois ne saurait réduire la durée initiale de la garantie, voire de l'extension de garantie promotionnelle. 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.

7. Réclamation Droit applicable et compétence juridictionnelle

7.1 Toute réclamation doit être adressée au service suivant :

Centre Relation Client Retail Kärcher France

Adresse :

ZA des Petits Carreaux – 5, avenue des coquelicots

94865 Bonneuil sur Marne Cedex

Fax : 01 43 99 67 56

Tel : 0 800 800 885

Email : services-retail@kaercher.com

7.2 Au titre de la médiation de la consommation telle que définie aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, tout Client a droit à recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Coordonnées du Médiateur compétent sont :

MEDICYS

73 boulevard de Clichy

75009 Paris

01 49 70 15 93

contact@medicys.fr

<http://www.medicys.fr/index.php/consommateurs/>

7.3 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, le Client peut 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) services-retail@kaercher.com

7.4 Le contrat de réparation et les présentes conditions sont soumis au droit français. Toutefois, s'agissant des Clients Consommateurs résidant dans un autre Etat 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. 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 CGV et de tout contrat entre les parties.

Les consommateurs bénéficient d'un droit de rétractation dans les conditions ci-après exposées.

Un consommateur est une personne physique concluant un acte juridique à des fins essentiellement étrangères à son activité commerciale ou libérale.

Information relative au droit de rétractation par le Client

Droit de rétractation

En application de l'article L. 221-18 du Code de la Consommation, le Client a la possibilité de rétracter sa demande de réparation sans motif, dans un délai de 14 jours.

Ce délai de 14 jours court à compter du jour de la conclusion du contrat, autrement dit à compter de la date d'acceptation par le Client :

- de l'offre de réparation à prix forfaitaire de Kärcher dans les conditions fixées à l'article 2.6. ;
- de l'offre de réparation sous garantie de Kärcher dans les conditions fixées à l'article 2.6.

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 :

Kärcher SAS
5, avenue des Coquelicots – Z.A. des Petits Carreaux
94865 Bonneuil / Marne Cedex
Formulaire de rétractation en ligne : [Formulaire](#)

Le Client peut, à cette fin, utiliser l'exemple de formulaire de rétractation joint. 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 services-retail@kaercher.com. Si le Client choisit cette modalité, Kärcher accusera, sans délai, réception (par exemple par e-mail) de la déclaration de rétractation.

Afin de respecter le délai de rétractation, il suffit que la déclaration de rétractation ait été envoyée avant l'expiration dudit délai.

Conséquences de la rétractation

Sous les réserves exposées au point ci-après, si le Client se rétracte du présent contrat, Kärcher est tenue de procéder au remboursement de tout paiement 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.

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.

Sauf accord contraire, le remboursement sera effectué par la même voie que celle utilisée par le Client pour le paiement initial.

En aucun cas il ne sera mis de frais à la charge du Client pour ce remboursement.

Exemple de formulaire de rétractation :

(Si le consommateur souhaite se rétracter du présent contrat, il est prié de remplir ce formulaire et de le renvoyer à :

- Kärcher SAS

5, avenue des Coquelicots – Z.A. des Petits Carreaux

94865 Bonneuil / Marne Cedex

e-mail services-retail@fr.kaercher.com

- Par la présente, je/nous (*) déclare/ons me/nous (*) rétracter du contrat portant sur la prestation de service suivante, conclu par moi/nous (*)

Demande de réparation introduite le :

sous le numéro d'ordre de réparation :

-Nom du/des consommateur(s)

-Adresse du/des consommateurs(s)

-Signature du/des consommateur(s) (uniquement en cas de déclaration sur papier) :

-Date

(*) Merci de rayer la mention inutile

Exclusion ou extinction anticipée du droit 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.

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.

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.

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.