**Conditions générales relatives aux contrats de réparation**

**conclus sur le portail des distributeurs Infonet pour les Distributeurs Kärcher**

##  Portée

* 1. Les présentes Conditions générales relatives aux contrats de réparation s'appliquent aux réparations effectuées par nos soins, sauf accord contraire formulé expressément.
	2. Les présentes Conditions générales relatives aux contrats de réparation (appelées ci-après « Conditions générales ») s'appliquent à toutes les demandes de réparation soumises par un distributeur Kärcher (appelé ci-après « Point de Vente Kärcher ») à Kärcher S.A., Boomsesteenweg 939, 2610 Wilrijk (Anvers) Tél. : 0032 (0)3 340 07 11, Fax : 0032 (0)3 314 64 43, e-mail : info@be.kaercher.com (appelé ci-après « Kärcher »), pour un équipement Kärcher.
	3. Les conditions générales du Point de Vente Kärcher, si elles sont contraires aux présentes Conditions générales, ne sont pas valides à moins que nous les ayons acceptées expressément par écrit. L'incorporation des conditions générales du Point de Vente Kärcher, sauf accord contraire, est exclue.
	4. Les appareils Kärcher sont des appareils vendus sous la marque Kärcher et sont répertoriés dans la tarification de prix des réparations « Parlons Clair » sur la page https://www.kaercher.com/be-fr/services/home-garden/service-de-reparation.html.

## Services

* 1. Nous prenons en charge la réparation professionnelle des appareils Kärcher pour lesquels le Point de Vente Kärcher a soumis une demande. À moins qu'une portée différente ait été convenue par écrit pour les services, les services de réparation incluent l'exécution des tâches nécessaires à la restauration des fonctionnalités des appareils. Nous exécutons les services de réparation suivant les informations fournies via Infonet vous concernant et selon notre inspection initiale de l'appareil à réparer.
	2. Nous sommes en droit de confier les réparations à des tierces parties que nous avons recrutées.

## Demandes de réparation et conclusion du contrat

* 1. Une fois que nous avons déterminé le type de l'appareil et de la panne, nous proposons la réparation de l'appareil Kärcher de votre client. Si l'appareil Kärcher de votre client a moins de deux ans, la réparation est gratuite. Si l'appareil Kärcher de votre client a plus de deux ans, la réparation est proposée à prix fixe. Le prix fixe inclut la réparation complète, accessoires standard compris (sauf pour le nettoyeur de surface plane T-Racer et/ou le chariot dévidoir) et livraison incluse. Le prix de réparation fixe s'applique aux appareils qui ne sont pas concernés par la perte économique totale. Le calcul du coût de réparation des pièces d'accessoires spéciales est basé sur le temps et les efforts requis.
	2. Le Point de Vente Kärcher peut soumettre sa demande de réparation par le biais du formulaire « Entrez un réparation Parlons Clair » dans le cadre du processus de demande de réparation en ligne sur le portail des distributeurs Infonet. Dans ce cas, après avoir spécifié le type d'appareil et décrit le problème, le Point de Vente Kärcher peut générer un contrat juridiquement contraignant en lien avec l'appareil Kärcher à réparer pour son client, en cliquant sur le bouton de demande de réparation complète.
	3. Lors de la soumission d' un ordre de réparation « Parlons Clair» par le biais d’une demande en ligne, le texte du contrat est enregistré par nos soins et adressé au Point de Vente Kärcher après soumission de sa demande de réparation au format texte sur le portail des distributeurs Infonet. De plus, le texte du contrat est archivé sur le portail des distributeurs Infonet. Le Point de Vente Kärcher peut y accéder gratuitement dans son compte de distributeur Infonet protégé par mot de passe, en saisissant les identifiants correspondants. Les présentes Conditions générales ne sont pas enregistrées. Après soumission de la proposition, elles demeurent uniquement disponibles sur le site Web.
	4. Avant de soumettre sa demande de réparation par le biais du formulaire de demande en ligne, le Point de Vente Kärcher peut corriger la saisie à tout moment à l'aide de la touche de retour arrière et des fonctions standard du clavier et de la souris. Par ailleurs, toutes les informations saisies s'affichent dans une fenêtre de confirmation avant la soumission juridiquement contraignante de la demande de réparation. Il est alors possible de les corriger en appuyant sur la touche de retour arrière.
	5. Exceptionnellement, le Point de Vente Kärcher a la possibilité de formuler sa demande de réparation par écrit auprès d'un employé de Kärcher s'il n'a pas accès au portail Infonet. Dans ce cas, il lui sera proposé un service de réparation à prix fixe, une fois que le type de l'appareil et la raison du dysfonctionnement auront été identifiés. Le Point de Vente Kärcher peut accepter cette proposition juridiquement contraignante par la voie écrite d'une déclaration d'acceptation relativement à l'appareil Kärcher de son client nécessitant réparation.
	6. À réception de l'appareil Kärcher de votre client, nous vérifierons l'existence d'une réclamation au titre de la garantie dans le cadre de l'inspection initiale sur notre site. Il ne peut y avoir de réclamation au titre de la garantie si
		+ L'appareil Kärcher envoyé a plus de deux ans ; ou
		+ Les dommages causés à l'appareil Kärcher envoyé sont le fait d'une utilisation inappropriée de l'appareil de votre client.

Si nous établissons l'absence de réclamation au titre de la garantie, nous proposerons de réparer l'appareil Kärcher de votre client à prix fixe. Si nous ne recevons aucun engagement d'acceptation des frais de réparation, ni aucune réponse de votre part sous quatorze (14) jours, nous vous retournerons l'appareil Kärcher de votre client, non réparé et à vos frais.

* 1. En l'absence de réclamation au titre de la garantie, et si nous établissons lors de notre inspection initiale qu'une perte économique totale empêche toute réparation, nous vous proposerons la destruction gratuite de l'appareil. Si nous ne recevons pas votre consentement à la destruction de l'appareil Kärcher de votre client, ni aucune réponse de votre part sous quatorze (14) jours, nous vous retournerons l'appareil Kärcher de votre client, non réparé et à vos frais.
	2. Le contrat ne peut être conclu qu'en langue français.
	3. Le processus de réparation et les communications associées s'effectuent généralement par e-mail. Le Point de Vente Kärcher doit s'assurer que l'adresse électronique indiquée pour le processus de réparation est correcte, afin que les e-mails envoyés par Kärcher lui parviennent à cette adresse. Plus particulièrement, en cas d'utilisation de filtres anti-spam, le Point de Vente Kärcher doit s'assurer que tous les e-mails envoyés par Kärcher ou des tiers mandatés par le service de réparation peuvent être acheminés.

## Prix, conditions de paiement et droit de rétention

* 1. Tous les prix incluent la TVA et les frais d'expédition.
	2. Le règlement des factures est dû immédiatement à leur réception, sans déductions, sauf accord contraire établi par écrit avec le Point de Vente Kärcher et adjoint à la base de données clientèle du Point de Vente Kärcher. Kärcher se réserve le droit d'effectuer une vérification de solvabilité et de refuser la demande en cas de rapport négatif.
	3. Kärcher possède un droit de rétention sur l'appareil Kärcher réparé pour les réclamations découlant de la demande de réparation s'il est entré en sa possession lors de la fabrication ou à des fins de réparation.

## Conditions de retour

* 1. Sauf accord contraire, l'appareil Kärcher de votre client vous sera retourné par expédition à l'adresse de livraison que vous aurez indiquée. Lors du traitement de la transaction, l'adresse retenue est soit l'adresse de livraison du Point de Vente Kärcher indiquée sur le portail des distributeurs Infonet, soit l'adresse de son client, selon les exigences du Point de Vente Kärcher.
	2. Concernant les appareils livrés par des services de transport, la livraison a lieu « franco trottoir », c'est-à-dire sur le trottoir le plus proche de l'adresse de livraison, sauf accord contraire.
	3. Les frais de livraison sont à notre charge. Nous ne vous facturons des frais de livraison que si nous devons vous retourner un appareil parce que vous n'avez pas prouvé la permanence de la garantie, en l'absence de réclamation au titre de la garantie, ou parce que l'appareil représente une perte économique totale.
	4. Si la société de transport nous renvoie l'appareil expédié, car il n'a pas pu vous être livré ou livré à votre client, les frais associés au défaut de livraison sont à la charge du Point de Vente Kärcher. Cela ne s'applique pas si le Point de Vente Kärcher ou son client n'est pas responsable des circonstances ayant conduit à l'impossibilité de livrer l'appareil, ou s'il a été momentanément empêché d'accepter le service proposé, à moins que Kärcher l'ait averti suffisamment à l'avance du service.
	5. Le retour s'effectue toujours dans un emballage de service neuf, étant donné que le carton d'origine n'est pas adapté au retour sans protection supplémentaire.
	6. Le risque de perte ou de détérioration accidentelles de l'appareil Kärcher expédié est transféré au Point de Vente Kärcher dès que nous livrons la marchandise au service d'expédition, au transporteur ou à la personne ou l'institution responsable de l'expédition.

## Garantie

* 1. Nous garantissons la rectification gratuite du travail de réparation et la rectification ou le remplacement du matériel défectueux sans frais si vous nous apportez la preuve qu'une réparation n'a pas été effectuée correctement.
	2. Si la rectification échoue, vous êtes en droit d'exiger une réduction du prix ou l'annulation de la demande de réparation.
	3. Si des dysfonctionnements surviennent sur un appareil Kärcher réparé sans être causés par une réparation incorrecte, en particulier des dysfonctionnements liés à l'usure naturelle, une utilisation inappropriée ou l'influence de tiers, ils ne sont pas couverts par la garantie.
	4. Si vous formulez une réclamation au titre de la garantie, vous devez nous informer immédiatement des éventuels dysfonctionnements survenus et mettre tout en œuvre pour minimiser les dommages causés par le ou les dysfonctionnements.
	5. Le délai de prescription pour les réclamations au titre de la garantie est de douze (12) mois. Un renouvellement du délai de prescription est exclu. Cela ne s'applique pas en cas de fait intentionnel ou de négligence grave.
	6. Si l'examen d'un avis de dysfonctionnement révèle la non-recevabilité d'une réclamation au titre de la garantie, nous sommes en droit de facturer l'inspection de l'appareil et l'exécution du service aux tarifs respectifs en vigueur.

## Responsabilité

Kärcher est responsable envers le Point de Vente Kärcher de toutes les réclamations juridiques, contractuelles ou assimilées, y compris des préjudices et du remboursement des frais, comme suit :

7.1 Kärcher est entièrement responsable de toutes les raisons juridiques

* en cas de fait intentionnel ou de négligence grave ;
* en cas de blessure par négligence ou intentionnelle affectant la vie, l'intégrité physique ou la santé ;
* sur la base de la garantie, sauf mention contraire ;
* du fait de la responsabilité statutaire, comme en vertu de la loi sur la responsabilité des produits.

 7.2 Si Kärcher viole une obligation contractuelle matérielle par négligence, sa responsabilité sera limitée aux dommages contractuels typiques et prévisibles, sauf si la responsabilité illimitée est assumée en vertu de la Section 7.1. Les obligations contractuelles matérielles sont des obligations imposées à Kärcher par les termes du contrat pour la réalisation de celui-ci, et sans le respect desquelles la pleine réalisation du contrat serait impossible, respect par ailleurs garanti régulièrement au Point de Vente Kärcher.

7.3 Toute autre responsabilité de la part de Kärcher est en outre exclue.

7.4 Les règles ci-dessus en matière de responsabilité s'appliquent également concernant la responsabilité de Kärcher pour ses mandataires et ses représentants légaux.

## Loi applicable et juridiction compétente

* 1. La loi Belge s'applique à toutes les relations juridiques entre les parties, excepté pour la Convention sur les contrats de vente internationale de marchandises.
	2. Le lieu de juridiction exclusive pour tous les litiges découlant du présent contrat est le siège social de Kärcher. Cependant, Kärcher est dans tous les cas autorisé à porter l'affaire devant le tribunal du siège social du Point de Vente Kärcher.