Conditions générales et informations pour les clients concernant

le processus de demande de réparation en ligne sur le portail client myKärcher

## Portée

* 1. Les présentes Conditions générales de la société Kärcher SA, Boomsesteenweg 939, 2610 Wilrijk (Anvers), Belgique Tél. : 0032 (0)3400711, Fax : 0032 (0)33146443, e-mail : info@be.kaercher.com (appelée ci-après « Kärcher »), s'appliquent à toutes les demandes de réparation soumises par un consommateur ou un entrepreneur (appelés ci-après « Client ») à Kärcher pour un équipement Kärcher. L'incorporation des conditions générales du Client, sauf accord contraire, est exclue.
  2. 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.
  3. Selon les termes des présentes Conditions générales, un consommateur désigne toute personne physique qui conclut un acte juridique à des fins ne pouvant être essentiellement attribuées à son commerce, son entreprise ou sa profession. Selon les termes des présentes Conditions générales, un entrepreneur désigne toute personne physique ou morale ou tout partenariat avec une personnalité juridique qui, à la conclusion d'un acte juridique, agit dans l'exercice de son commerce, de son entreprise ou de sa profession.

## Conclusion du contrat

* 1. Une fois que nous avons déterminé le type de l'appareil et de la panne, nous proposons la réparation de votre appareil Kärcher. Si votre appareil Kärcher a moins de deux ans, la réparation est gratuite. Si votre appareil Kärcher 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 Client peut soumettre sa demande de réparation grâce au formulaire de demande en ligne qui est intégré au processus de demande de réparation en ligne. Dans ce cas, le Client peut générer un contrat juridiquement contraignant en lien avec l'appareil Kärcher à réparer, en cliquant sur le bouton de demande de réparation complète, après avoir spécifié le type d'appareil et décrit la panne.
  3. Lors de la soumission d'une proposition par le biais du formulaire de demande en ligne, le texte du contrat est enregistré par Kärcher et envoyé au Client au format texte (e-mail, fax ou courrier) en complément des présentes Conditions générales, après soumission de la demande de réparation par le Client. De plus, le texte du contrat, sans les Conditions générales, est archivé sur le portail client myKärcher. Le Client peut y accéder gratuitement dans son compte client myKärcher protégé par mot de passe, en saisissant les identifiants correspondants.
  4. Avant de soumettre sa demande de réparation par le biais du formulaire de demande en ligne, le Client 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. À réception de votre appareil Kärcher, 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.

Si nous établissons l'absence de réclamation au titre de la garantie, nous proposerons de réparer votre appareil Kärcher à un 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 votre appareil Kärcher non réparé 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, ni aucune réponse de votre part sous quatorze (14) jours, nous vous retournerons votre appareil Kärcher non réparé à vos frais.
  2. Si vous n'avez pas joint de justificatif d'achat indiquant l'âge de l'appareil du client, nous vous demanderons d'en fournir un sous quatorze (14) jours. Si nous ne recevons pas de justificatif valide indiquant l'âge de l'appareil Kärcher de votre client, ni aucune réponse de votre part dans les délais, nous vous retournerons l'appareil Kärcher de votre client, non réparé et à vos frais.
  3. Le contrat ne peut être conclu qu'en langue français.
  4. Le processus de réparation et les communications associées s'effectuent généralement par e-mail. Le Client 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 Client doit s'assurer que tous les e-mails envoyés par Kärcher ou des tiers mandatés par le service de réparation peuvent être acheminés.

## Droit de rétractation

Les Clients peuvent généralement exercer un droit de rétractation. Des informations supplémentaires sur le droit de rétractation sont disponibles dans la section relative à l'exercice du droit de rétractation.

## Prix et conditions de paiement

* 1. Tous les prix incluent la TVA et les frais d'expédition.
  2. La seule méthode de paiement disponible est le paiement par facture. Le montant de la facture est dû immédiatement une fois la demande de réparation accomplie et la facture reçue, et ce sans déduction, sauf accord contraire.
  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, votre appareil Kärcher vous sera retourné par expédition à l'adresse de livraison que vous aurez indiquée. Au moment du traitement de la transaction, l'adresse de livraison indiquée sur le portail client myKärcher doit être exacte.
  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 facturons la livraison que si nous devons vous retourner un appareil parce qu'il n'est plus sous garantie, parce que vous n'avez pas prouvé la permanence 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 être livré au Client, les frais associés au défaut de livraison sont à la charge du Client. Cela ne s'applique pas si le 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. Si le Client agit comme entrepreneur, le risque de perte ou de détérioration accidentelles de l'appareil Kärcher expédié est transféré au Client dès que nous livrons la marchandise au service d'expédition, au transporteur ou à la personne ou l'institution responsable de l'expédition. Si le Client agit en tant que consommateur, le risque de perte ou de détérioration accidentelles de l'appareil Kärcher expédié est systématiquement transféré au Client ou à la personne autorisée à recevoir la livraison. Nonobstant ce qui précède, le risque de perte ou de détérioration accidentelles de l'appareil Kärcher expédié est également transféré au Client dans le cas des consommateurs, dès que Kärcher a livré la marchandise au service d'expédition, au transporteur ou à la personne ou l'institution responsable de l'expédition, si le Client a mandaté le service d'expédition, le transporteur ou la personne ou l'institution responsable de l'expédition, et si Kärcher n'a pas désigné de personne ni d'institution au préalable.

## Garantie

En cas de défaut au niveau du service de réparation ou des pièces de rechange, les dispositions statutaires s'appliquent.

Le délai de prescription pour les réclamations au titre de la garantie de la part du service de réparation est de douze (12) mois à compter de l'acceptation. Un renouvellement du délai de prescription pour l'appareil acheté à l'origine est exclu. Cela ne s'applique pas en cas de fait intentionnel ou de négligence grave.

## Responsabilité

Kärcher est responsable envers le Client 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 Produkthaftungsgesetz (loi allemande sur la responsabilité du fait 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 Client.

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. Pour les consommateurs, ce choix de la loi s'applique uniquement dans la mesure où la protection garantie par les dispositions obligatoires de la loi de l'État dans lequel le consommateur réside habituellement n'est pas annulée.
  2. Si le Client agit comme commerçant, entité juridique en vertu du droit public ou fonds spécial en vertu du droit public ayant son siège social sur le territoire Belge, le lieu de juridiction exclusive pour tous les litiges découlant du présent contrat est le siège social de Kärcher. Si le siège social du Client se trouve hors du territoire Belge, le siège social de la société Kärcher est le lieu de juridiction exclusive pour tous les litiges découlant du présent contrat, si le contrat ou les réclamations au titre du contrat peuvent être attribués à l'activité professionnelle ou commerciale du Client. Cependant, dans les cas ci-dessus, Kärcher est dans tous les cas autorisé à invoquer la juridiction du tribunal du siège social du Client.

## Informations relatives à la résolution des litiges en ligne :

La Commission européenne a créé une plateforme Internet dédiée au règlement en ligne des litiges (« plateforme de RLL »). La plateforme de RLL fait office de point de contact pour la résolution extrajudiciaire des litiges concernant les obligations contractuelles associées aux contrats de vente en ligne. La plateforme de RLL est disponible sur la page : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Nous préférons faire le point sur vos questions lors d'échanges directs avec vous, c'est pourquoi nous ne prenons pas part aux procédures de résolution des litiges devant un tribunal arbitral de consommateurs. Veuillez nous contacter directement en cas de question ou de problème.

Les Consommateurs peuvent exercer un droit de rétractation tel qu'indiqué ci-dessous, un consommateur désignant toute personne physique qui conclut un acte juridique à des fins ne pouvant être essentiellement attribuées à son commerce, son entreprise ou sa profession.

Instructions relatives au droit de rétractation

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter de ce contrat sous quatorze (14) jours sans indiquer aucune raison.

La période de rétractation prend fin au bout de quatorze (14) jours à compter de la date de conclusion du contrat.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer Kärcher SA, Boomsesteenweg 939, 2610 Wilrijk (Anvers), Belgique Tél. : 0032 (0)3400711, Fax : 0032 (0)33146443, e-mail : info@be.kaercher.com de votre décision de vous rétracter de ce contrat par déclaration non équivoque (lettre envoyée par courrier, fax ou e-mail, par exemple) concernant votre décision de résilier le contrat. Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation joint, mais cela n'est pas obligatoire. Vous pouvez également remplir et soumettre par voie électronique le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration non équivoque sur notre site Web [insérer l'adresse Internet]. Si vous choisissez cette option, nous vous ferons parvenir un accusé de réception de votre avis de rétractation via un support durable (par e-mail, par exemple) dans les meilleurs délais.

Afin de respecter le délai de rétractation, il vous suffit d'envoyer votre avis d'exercice de votre droit de rétractation avant la fin de la période de rétractation.

Effets de la rétractation

Si vous vous rétractez de ce contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires résultant du choix d'un autre type de livraison que le type standard le moins cher proposé par Kärcher), sans délai, et dans tous les cas au plus tard quatorze (14) jours à compter de la réception de votre décision de vous rétracter du présent contrat. Nous procéderons à ce remboursement à l'aide du moyen de paiement que vous aviez utilisé pour la transaction initiale, sauf accord contraire formulé expressément. Dans tous les cas, ce remboursement ne générera aucuns frais à votre charge.

Si vous aviez demandé l'exécution des services pendant la période de rétractation, vous devrez nous verser un montant proportionnel au service rendu jusqu'à ce que vous nous notifiiez votre rétractation de ce contrat, plutôt que pour l'intégralité du contrat.

Exclusion de la fin prématurée du droit de rétractation :

Le droit de rétractation prend fin prématurément si nous avons entièrement exécuté le service et si nous avons commencé à le fournir uniquement une fois que vous avez donné expressément votre consentement et avez confirmé en même temps avoir connaissance du fait que vous perdez votre droit de rétractation en cas de réalisation complète du contrat par nos soins.

Modèle de formulaire de rétractation

(à remplir et à renvoyer uniquement si vous souhaitez résilier le contrat)  
à   
- Kärcher SA, Boomsesteenweg 939, 2610 Wilrijk (Anvers), Belgique Fax : 0032(0)3 3146443, e-mail : info@be.kaercher.com :  
- Je/Nous (\*) donne/donnons préavis de ma/notre (\*) intention de me/nous rétracter de mon/notre (\*) contrat de vente des marchandises suivantes (\*)/de fourniture du service suivant (\*), :

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Commandé le (\*) : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /reçu le (\*) :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- Nom du ou des consommateurs :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Adresse du ou des consommateurs :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- Signature du ou des consommateurs (uniquement si ce formulaire est fourni en version imprimée) : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- Date :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(\*) Rayer les mentions inutiles