

Les présentes Conditions Générales régissent les relations contractuelles entre VORWERK FRANCE dont les coordonnées sont détaillées ci-dessous et le Client dans le cadre des Prestations de dépannage, de réparation et d'entretien des Produits de marques Vorwerk®. Elles sont applicables à compter du 1^{er} mars 2023 et peuvent être modifiées à tout moment. Les présentes conditions sont librement consultables et téléchargeables sur le site Internet de VORWERK FRANCE et adressées par courriel au Client préalablement à toute commande de Prestations auprès de VORWERK FRANCE.

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités selon lesquelles VORWERK FRANCE réalise, à la demande de ses Clients, en leur qualité de consommateurs résidant en France métropolitaine (ci-après « le Client »), des prestations de services de dépannage, de réparation et d'entretien (ci-après « les Prestations ») des appareils de marque Vorwerk® (ci-après « le Produit ») pendant et hors période de garantie des Produits. La passation de toute commande de Prestation de service auprès de VORWERK FRANCE emporte l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales par le Client.

VORWERK FRANCE se réserve le droit de refuser la réalisation d'une Prestation de service pour tout motif légitime, notamment l'existence d'un litige non résolu résultant d'un défaut de paiement antérieur, le défaut d'entretien manifeste du Produit qui ne répondrait pas à des conditions d'état d'hygiène normales ou l'impossibilité technique de pouvoir réaliser la Prestation de service en cas d'utilisation manifestement anormale du Produit ou de toute autre cause rendant impossible l'exécution des Prestations proposées (chute, déformation par exposition à une source de chaleur externe, etc.), les frais d'envoi et de traitement restant, dans ce cas, à la charge du Client.

La Prestation commandée n'inclut pas d'action préventive en sus de la réparation attendue. Elle ne peut servir à remplacer des pièces n'empêchant pas le fonctionnement du Produit ou à suppléer l'achat d'accessoires et de consommables.

2. ELIGIBILITE DE L'OFFRE

Seuls les Produits de marque Vorwerk® sont éligibles aux offres de prestations proposées par VORWERK FRANCE.

Les Prestations réalisées dans le cadre des présentes sont uniquement ouvertes aux consommateurs. Les personnes morales ou physiques agissant à des fins entrant dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ne peuvent en bénéficier.

3. CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS

Le Client doit adresser le Produit, propre, dans l'emballage qui lui est envoyé par VORWERK. Sous réserve de la disponibilité des pièces nécessaires et de la réception du Produit dans des délais convenus entre les Parties, VORWERK FRANCE s'engage à réaliser les Prestations dans le délai indiqué lors de la passation de la commande de la Prestation. VORWERK FRANCE s'engage à informer le Client de tout retard de réalisation de la Prestation. En cas de retard, le Client peut annuler la commande. A défaut, il est réputé accepter le nouveau délai.

Tout diagnostic complémentaire, non lié à la panne décrite, ne pourra être couvert par la Prestation choisie.

VORWERK FRANCE réalisera les Prestations à compter du paiement complet du prix. Le fait d'accepter la réalisation des Prestations décrites dans le devis ou l'offre tarifaire en procédant au paiement du prix implique l'adhésion du Client aux présentes Conditions Générales.

4. PRIX DES PRESTATIONS – MODALITES DE PAIEMENT

Les prix et les contenus des différentes Prestations de dépannage, de réparation et d'entretien des Produits proposés sont accessibles sur le site vorwerk.com. Le prix facturé au Client est le prix en vigueur au moment de l'enregistrement de sa commande. Les prix sont exprimés en Euros, ils s'entendent toutes taxes comprises et n'incluent pas les frais de livraison éventuels, sauf mention contraire.

VORWERK FRANCE se réserve le droit de modifier le prix des Prestations à tout moment.

En cas de refus d'un devis émis à la demande d'un Client, ce dernier se verra facturer les frais d'envoi et de retour du Produit ainsi que des frais de main d'œuvre nécessités pour la réalisation du diagnostic.

Le prix est payable comptant, en totalité le jour de la passation de la commande par le Client. A défaut de paiement intégral du prix, VORWERK FRANCE ne sera pas tenue de procéder à la fourniture des prestations commandées.

Le paiement peut être opéré par carte bancaire (carte Bleue, Visa, Eurocard, Mastercard).

5. DROIT DE RETRACTATION

Le Client bénéficie d'un droit de rétractation d'une durée de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat de Prestation, c'est-à-dire à compter du jour de l'acceptation des Prestations par le paiement du prix.

Le Client reconnaît être informé et accepte que l'accord qu'il a donné pour la réalisation immédiate d'une Prestation entièrement exécutée à la fin du délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat vaudra renonciation expresse à son droit de rétractation.

6. GARANTIES DES REPARATIONS, PIECES DETACHEES ET ACCESSOIRES

Sauf mention contraire dans l'offre souscrite par le Client, VORWERK FRANCE garantit les réparations dès la mise à disposition du Produit pendant une période de six mois. En cas de dysfonctionnement similaire à celui ayant conduit à la commande de Prestation dans le délai susmentionné, VORWERK FRANCE prendra à sa charge la nouvelle Prestation de réparation pour la même panne. Les pièces détachées et accessoires ne bénéficient pas de cette garantie.

En cas de réalisation de Prestations dans le cadre de la garantie légale de conformité ou par la garantie commerciale VORWERK FRANCE, la garantie en cours sera prolongée pour la même durée que celle de l'immobilisation du Produit.

Lors du renvoi du Produit, la date de première présentation du colis vaudra date de fin de l'immobilisation du Produit. Cette date sera prise en compte pour calculer le démarrage de la prolongation de la garantie dont le Produit bénéficie.

7. RESPONSABILITE

La responsabilité de VORWERK FRANCE ne pourra être engagée qu'en cas de faute dans la réalisation des Prestations qui lui sont confiées. VORWERK FRANCE ne pourra être tenue pour responsable de l'effacement, de la perte ou de la destruction de données ou toutes autres informations contenues dans l'appareil.

8. REGLEMENT DES LITIGES

Le Client peut adresser au Service Relation Clientèle toute réclamation écrite par courriel à l'adresse serviceclient@vorwerk.fr ou par courrier à l'adresse précisée en bas de page. Le Client devra préciser ses nom, prénom et numéro de commande.

Le Client peut également contacter le Service Client par téléphone au +(33)2 518 547 47 (coût d'un appel local en France métropolitaine, tarif indicatif depuis un poste fixe, susceptible d'être modulé selon les opérateurs).

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, VORWERK FRANCE 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 <https://www.mediateurfevad.fr>

Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de VORWERK FRANCE, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquer ici.

9. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français. Tout litige relatif à l'exécution des présentes Conditions Générales sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

10. PROSPECTION TELEPHONIQUE

Conformément aux dispositions de l'article L. 223-1 du Code de la consommation, le Client qui, en dehors de sa relation contractuelle avec VORWERK FRANCE, ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

11. TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données personnelles concernant le Client sont collectées et traitées par VORWERK FRANCE qui agit en tant que responsable de traitement. Elles sont nécessaires au traitement de la commande du Client, ainsi qu'au suivi et à la gestion de ses demandes dans le cadre de ses relations contractuelles avec VORWERK FRANCE. Elles sont susceptibles d'être communiquées aux sociétés et établissements de son groupe, à ses fournisseurs, voire à des tiers ou des sous-traitants notamment pour le traitement de la commande du Client, ainsi que l'envoi d'enquêtes de satisfaction. Si le Client y a consenti, ses données personnelles pourront également être traitées par VORWERK pour l'envoi de prospection commerciale et notamment pour du profilage en vue d'une prospection commerciale personnalisée et plus pertinente.

Les données personnelles sont conservées par VORWERK FRANCE pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, sous réserve toutefois des possibilités d'archivage, des obligations de conservation prévues par la loi et/ou la réglementation de certaines données et/ou d'anonymisation.

Conformément à la réglementation applicable, le Client a la possibilité de retirer son consentement au traitement de ses données personnelles à tout moment. Il dispose d'un droit d'opposition, d'un droit à la limitation du traitement des données le concernant, d'un droit d'accès, d'un droit de rectification, d'un droit de portabilité et d'un droit d'effacement de ses données. Il dispose également de la faculté de donner des directives sur le sort de ses données après son décès.

Le Client peut exercer ses droits en adressant sa demande à l'adresse postale ou électronique suivante : VORWERK France, Service Client, 539 route de Saint Joseph, 44300 NANTES, ou serviceclient@vorwerk.fr. Si VORWERK ne satisfait pas à ses demandes, le Client dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Le Client peut consulter la Politique de Protection des données de VORWERK pour obtenir toutes les informations relatives au traitement de ses données personnelles.

12. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les produits, marques, logos et signes distinctifs appartenant au Groupe VORWERK sont protégés par des droits de propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle, toute utilisation des droits de propriété intellectuelle appartenant au Groupe VORWERK, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès et préalable de VORWERK est strictement interdite.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

(A imprimer ou à reproduire sur papier libre)