

SERVICE CONFORT VORWERK CONDITIONS GENERALES

VORWERK France est une société en commandite simple au capital de 1 635 200 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nantes sous le numéro 622 028 777, et dont le siège social est sis 539 route de Saint Joseph, 44300 Nantes (ci-après « VORWERK »).

Les présentes conditions ont pour objet de fixer les modalités dans lesquelles VORWERK réalise à la demande de ses clients résidant en France métropolitaine (ci-après « le Client ») ses prestations de services de réparation, dénommées « Service Confort VORWERK » (ci-après « les Prestations »), des appareils de marque Thermomix et Kobold (ci-après le ou les « Produit(s) »).

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions avant acceptation des Prestations. Le fait d'accepter la réalisation des Prestations ainsi que le devis afférent implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions.

1. Conditions de réalisation des Prestations

1.1. Sous réserve de la disponibilité des pièces de rechange nécessaires, VORWERK s'engage à réaliser les Prestations dans un délai qui ne pourra toutefois excéder six (6) semaines (i) à compter de la réception de l'acceptation du devis ainsi que du mode de paiement, pour les Prestations réalisées à titre onéreux, (ii) ou à compter de la réception du Produit, pour celles réalisées à titre gratuit. Ce délai ne comprend pas celui nécessaire au transport du Produit une fois celui-ci réparé.

VORWERK s'engage à informer le Client dans les meilleurs délais en cas d'indisponibilité d'une pièce de rechange l'empêchant de réaliser les Prestations dans les délais précisés ci-dessus. Le Client pourra alors annuler les Prestations ou bien accepter expressément le nouveau délai proposé par VORWERK.

1.2. Dès réception du mode de paiement choisi par le Client, VORWERK réalise les Prestations objets du devis.

1.3 Au cas où des travaux complémentaires apparaissent nécessaires, VORWERK informera immédiatement le Client afin d'obtenir son accord écrit pour la réalisation des opérations.

1.4. Au plus tard 48 heures après réalisation des Prestations, VORWERK expédie le Produit au Client. En cas d'absence du Client lors de la livraison, le transporteur déposera un avis de passage et/ou une information de passage par courriel qui lui indiquera le dépôt des Produits dans un point relais le plus proche de l'adresse de livraison. Les Produits seront disponibles dans les dix (10) jours suivant le dépôt de cet avis. En cas de dépassement du délai précité, les Produits seront renvoyés à VORWERK.

1.5. L'envoi au Client, à sa demande, des pièces défectueuses de remplacement donne lieu à des frais de renvoi d'un montant de dix Euros toutes taxes comprises (10 € TTC).

1.6. Le Produit remis à VORWERK doit être propre. Dans le cas contraire, VORWERK se réserve la faculté d'informer le Client par courriel ou courrier postal pour lui notifier l'état du Produit et par conséquent :

- (i) Soit de refuser d'intervenir. VORWERK renvoie alors le Produit au Client en l'état et lui facture les frais de renvoi ;
- (ii) Soit de faire nettoyer le Produit aux frais du Client

2. Validité et acceptation des devis pour les Prestations réalisées en dehors de la garantie due par VORWERK

A réception du Produit en ses ateliers, VORWERK s'engage à examiner celui-ci dans le délai visé à l'article 1.1 et, si les Prestations ne sont pas réalisées en application de la garantie due par VORWERK, à soumettre un devis au Client dans les meilleurs délais, par courriel ou courrier postal.

Les devis établis par VORWERK sont valables pendant une période de 30 jours à compter de leur date d'émission.

Dans ce délai de 30 jours, le Client doit :

- (i) Remplir le recto du devis selon l'option qu'il aura choisie : acceptation du devis, refus du devis ou demande de destruction du Produit ;
- (ii) Le retourner à VORWERK, dans le délai requis, par courriel (serviceconfort@vorwerk.fr) ou courrier postal, à l'adresse portée sur le devis.

En cas d'absence de réponse du Client dans le délai de 15 jours à compter de la date d'émission du devis, un premier rappel par courriel ou courrier postal est envoyé par VORWERK. A l'issue d'un délai de 15 jours commençant à courir à compter de la date d'envoi du courriel ou du courrier précité, VORWERK notifie au Client un second rappel, par lettre recommandée avec accusé de réception. Si à l'issue d'une période de 15 jours à compter de la date portée sur le coupon postal, le Client demeure silencieux, VORWERK lui restitue le Produit à ses frais dans un délai n'excédant pas 8 jours.

En outre, VORWERK se réserve le droit de facturer au Client des frais de stockage d'un montant de dix Euros toutes taxes comprises (10 € TTC) par jour de stockage, pour la période allant du jour de la deuxième relance jusqu'au jour de l'expédition du Produit au Client. Ces frais ne sont pas dus si VORWERK France restitue le Produit avec retard, pour la période suivant celle durant laquelle la restitution aurait dû intervenir.

3. Prix – Modalités de paiement des Prestations réalisées à titre onéreux

Le prix d'une Prestation est celui mentionné sur le devis émis par VORWERK et accepté par le Client. Il est payable au comptant, net et sans escompte par chèque ou carte bancaire, dès acceptation du devis par le Client.

La facture émise par VORWERK est jointe au colis de restitution du Produit au Client.

Tout retard de paiement entraînera la déchéance du terme et l'exigibilité immédiate de la totalité de la somme restant due, laquelle deviendra alors productive d'un intérêt de retard équivalent à trois fois le taux d'intérêt légal.

4. Droit de rétractation

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la Consommation, le Client bénéficie d'un droit de rétractation d'une durée de 14 jours à compter de la conclusion de la prestation de service, c'est-à-dire à compter du jour de l'acceptation du devis visé à l'article 2 ci-dessus.

Le Client reconnaît être informé et accepte que, conformément à l'article L221-28 du Code de la Consommation, l'accord qu'il a donné pour la réalisation immédiate d'une réparation entièrement exécutée avant la fin du délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat (acceptation du devis) vaudra renonciation expresse à son droit de rétractation.

5. Garantie commerciale

Pour toute demande relative à la garantie commerciale, adressez-vous à :

VORWERK France, Service de la Relation Client, 539 route de Saint Joseph, CS 20811, 44308 Nantes Cedex 3 - Tél. : 02 518 547 47 (coût d'un appel local en France métropolitaine, tarif indicatif depuis un poste fixe, susceptible d'être modulé en fonction des opérateurs), ou courriel : serviceclient@vorwerk.fr

Les Prestations réalisées à titre onéreux bénéficient d'une garantie commerciale gratuite de 6 mois à compter de la date de la facture afférente, sur les pièces de rechange. Cette garantie s'applique uniquement en France métropolitaine.

Cette garantie est limitée à 3 mois en cas d'usage à caractère professionnel, commercial ou collectif.

6. Traitement des données personnelles

Les données personnelles concernant le Client et collectées par VORWERK font l'objet d'un traitement informatique. 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.

Ces données sont conservées par VORWERK et ne font l'objet d'aucun transfert à des tiers. Elles sont toutefois susceptibles d'être communiquées aux sociétés et établissements de son groupe, à ses fournisseurs, voire à des tiers ou des sous-traitants pour les seuls besoins du traitement de la commande du Client.

Conformément à la législation, vous disposez d'un droit d'opposition, d'un droit à la limitation du traitement des données vous concernant, d'un droit d'accès, d'un droit de rectification, d'un droit de portabilité et d'un droit d'effacement de vos données. Vous disposez également de la faculté de donner des directives sur le sort de vos données après votre décès.

Vous pouvez exercer vos droits en adressant votre demande accompagnée d'une copie de votre pièce d'identité à l'adresse postale ou électronique suivante: VORWERK France, Service Client, 539 route de Saint Joseph, 44300 NANTES; serviceclient@vorwerk.fr.

Si VORWERK France ne satisfait pas à vos demandes, vous disposez de droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

7. Pièces remplacées

Les pièces remplacées seront détruites. Elles ne seront remises au Client que s'il en fait la demande préalable sur le devis .

8. Règlement des litiges

SERVICE CLIENT

Vorwerk France met à disposition des Clients un service de relation clientèle accessible pendant les heures ouvrables.

Par email : serviceclient@vorwerk.fr

Par téléphone : 02 51 85 47 47

Par Courrier : Vorwerk France, 539 route de Saint Joseph, 44308 NANTES Cedex 3

Le Client devra décrire clairement le motif détaillé de sa réclamation et rappeler obligatoirement les informations suivantes : nom, prénom, numéro de commande. Vorwerk France s'engage à répondre dans les meilleurs délais.

INFORMATION RELATIVE AU REGLEMENT EN LIGNE DES LITIGES DE CONSOMMATION

Selon le règlement (UE) N°524/2013 relatif au « Règlement en ligne des litiges de consommation » et l'article L616-2 du Code de la Consommation, vous bénéficiez d'une procédure extrajudiciaire indépendante, impartiale, transparente, efficace, rapide et équitable pour le règlement des différends découlant de la vente en ligne de biens ou de services. Cette procédure est mise en œuvre à travers une plateforme européenne librement accessible.

Vous pouvez accéder à cette plateforme à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/ord>

9. Attribution de juridiction

Le devis et les présentes Conditions Générales Service Confort Vorwerk sont soumis à la loi française. Pour tout différend qui s'élèverait à l'occasion de l'interprétation, ou de l'exécution des présentes, seuls les tribunaux français sont compétents.