

Règlement des réclamations

Article 1

Droit de l'acheteur (donneur d'ordre) en cas de réclamation pour un produit défectueux

1. SERVIS CLIMAX a.s., SIRET: 253 52 628, ayant son siège social à Vsetín, Jasenice 1253, Code postale : 755 01 (ci-après désigné „vendeur“), répond, lors de la livraison de produits à l'acheteur (donneur d'ordre), de la qualité, de la quantité et de la réalisation du produit ou de l'ouvrage: ceux-ci doivent être fabriqués et emballés conformément au contrat ou aux conditions générales de livraison.
2. Si le produit souffre d'un défaut, c.à.d. lorsque le produit livré ne respecte pas les conditions du contrat de vente, le louage d'ouvrage ou les conditions générales de livraison, l'acheteur (donneur d'ordre) a le droit de faire une réclamation pour ce défaut.
3. Le vendeur évaluera la légitimité de la réclamation dans les meilleurs délais, en générale sous trente (30) jours. Le vendeur peut, notamment dans le cas où la réclamation demande une évaluation professionnelle (par exemple de la part du fournisseur du matériel), fixer un délai plus long.
4. En cas de réclamation pour un moteur, ou éventuellement d'autres composants électriques, le vendeur a le droit de demander une évaluation des conditions techniques du branchement et du lieu où le produit est installé. Afin de procéder à l'évaluation du lieu d'installation, le vendeur peut envoyer son technicien ou un technicien du fournisseur des composants. Si l'évaluation de l'installation sur place n'est pas autorisée au vendeur ou à son fournisseur, la garantie ne peut pas se faire valoir et l'acheteur (donneur d'ordre) ne peut pas bénéficier des droits au titre des défauts présumés du produit.
5. Au cas où l'acheteur (donneur d'ordre) remet au vendeur un produit pour réparation/réparation sous garantie et que ce produit n'est pas emballé/suffisamment emballé (par exemple dans l'emballage d'origine), l'acheteur (donneur d'ordre) prend connaissance que le vendeur dans un tel cas ne sera en aucune façon responsable des défauts et autres endommagements résultants du transport et de la manipulation de ce produit (endommagement, déformation, rayure, arrachage etc.). La réparation des défauts ainsi causés sera alors facturée à l'acheteur (donneur d'ordre). Cette règle s'applique par analogie également dans les cas de réalisation de réparations de produit dans le cadre d'obligations contractuelles indépendantes, également dans les cas où le produit (ou l'ouvrage) à réparer n'est pas un produit fabriqué par le vendeur et que l'acheteur lui a commandé sa réparation.
6. Sauf si le vendeur ne s'y engage pas formellement par contrat, il n'acceptera aucune demande de prise en charge de frais, de dommages éventuels liés à une réclamation ou liés à un éventuel changement de produit défectueux. L'acheteur (donneur d'ordre) renonce à tous ses éventuels droits au titre de défauts de produits à l'exception des droits expressément stipulés par ce Règlement des réclamations ou les droits convenus dans le contrat.

Article 2

Procédure de réclamation

1. L'acheteur (donneur d'ordre) adresse une réclamation en vertu de la garantie au siège du vendeur. Il est possible d'adresser une réclamation au service de réclamation à tout moment via

l'e-shop (www.eshop.climax.cz) ou par e-mail (reklamace@climax.cz), ou bien en personne ou par téléphone lors des heures d'ouverture du vendeur (voir la section des contacts www.eshop.climax.cz).

2. L'acheteur (donneur d'ordre) est dans l'obligation de prouver que son droit à la réclamation est bien fondé. Outre son obligation de préciser les défauts, l'acheteur (donneur d'ordre) doit fournir la preuve d'achat du produit (sous forme d'un document).
3. Dans la demande de réclamation, l'acheteur (donneur d'ordre) doit indiquer quel est le produit et la quantité concernées, la description du défaut et comment se manifeste-t-il. Sans communication de ces données, le délai de traitement de la réclamation sera allongé proportionnellement au temps nécessaires pour les obtenir.
4. L'acheteur (donneur d'ordre) doit procéder à la réclamation sans retard indu conformément aux délais décrits dans les § 2112 et § 2618 du code civile tchèque, autrement l'acheteur (donneur d'ordre) risque de voir ses droits échus au titre des défauts du produit (les dispositions des articles 5 et 6 stipulant le délai pour faire une réclamation pour les cas y étant spécifiés ne sont pas concernés).
5. Tout défaut apparent (par exemple endommagement du produit) causé par le transporteur doit être obligatoirement signalé directement auprès du transporteur lors de la livraison (dans le cas où le transport n'est pas effectué par le vendeur), ou sous les 14 jours qui suivent la livraison. Pour une réclamation liée au transporteur, il est nécessaire de laisser le produit sur le lieu de livraison dans l'emballage d'origine, de documenter exhaustivement l'endommagement (photos, vidéos etc.), ou de rédiger un rapport sur l'endommagement avec la société de transport.
6. À la suite d'un produit endommagé ou une livraison incomplète de la part du vendeur, la réclamation doit être faite par l'acheteur au plus tard dans les 14 jours qui suivent la remise du produit.
7. Si les délais selon les articles 5 e 6 expirent, la responsabilité du vendeur pour les défauts prend fin.

Article 3

Validation /reconnaissance d'une réclamation, période de garantie

1. Pour qu'une réclamation soit acceptée, les conditions suivantes doivent être remplies :
 - a) le défaut dont répond le vendeur doit être mis en évidence au cours de la période de garantie et sans retard indu;
 - b) observation des conditions indiquées dans le tarif et manuel du produit ou dans sa notice d'utilisation et d'entretien, et/ou des règles généralement connues des utilisation des objets;
 - c) le défaut ne résulte pas d'une manipulation non professionnelle de la part de l'acheteur (donneur d'ordre)/utilisateur ou à la suite de l'usure d'une utilisation courante;
 - d) acquittement du prix d'achat ou du montant de l'ouvrage
2. La période de garantie est de :
 - a) 48 mois à partir de la date de mise à disposition du produit, sauf si le contrat, ou les conditions de garantie du produit indiquent un autre délai;

- b) 12 mois pour la réparation ou l'ajustement du produit à partir de la date de réparation ou de l'ajustement.
3. La période de garantie commence à courir à compter de la réception du produit par l'acheteur (donneur d'ordre), c'est à dire par le partenaire contractuel, et non par le client final. Dans le cas où la mise à disposition et la réception du produit n'auraient pas pu être effectuées en raison d'un manque de coopération de l'acheteur (donneur d'ordre), la période de garantie court à partir du jour où le produit ou le travail aurait dû être remis.
4. Ne pas confondre période de garantie avec durée de vie habituelle du produit qui dépend d'un usage et d'un entretien adéquats en fonction de ses qualités, sa finalité et l'intensité de son utilisation.
5. Si la réclamation de l'acheteur (donneur d'ordre) est solutionnée par l'échange du produit défectueux par un autre sans défaut, il n'y aura pas de nouvelle période de garantie pour ce dernier. Si la réclamation de l'acheteur (donneur d'ordre) est réglée par un échange du produit par un nouveau, la période entre le moment où la réclamation a été faite et celle où l'acheteur (donneur d'ordre) doit récupérer le produit n'est pas comptée dans le délai de la garantie. Dans le cas où la réclamation de l'acheteur (donneur d'ordre) est réglée par la réparation, la période entre le moment où la réclamation a été faite et le moment où l'acheteur (donneur d'ordre) doit récupérer le produit réparé n'est pas comptée dans le délai de la garantie.

Article 4 **Défauts réparables**

1. Sont en particulier considérés comme des défauts réparables, les défauts dont l'élimination n'a pas de répercussion sur le visuel, la fonction et la qualité du produit. L'évaluation du caractère du défaut est de la compétence du vendeur.
2. En cas d'un défaut réparable, l'acheteur (donneur d'ordre) peut demander l'élimination du défaut gratuitement, et le vendeur décide s'il sera effectué par une réparation, par l'échange du produit ou par une remise sur le prix, le choix de la gestion du traitement de la réclamation appartient au vendeur.
3. Si la réclamation est gérée par l'échange de produit contre un produit sans défaut, l'acheteur (donneur d'ordre) doit rendre le produit défectueux au vendeur. Si le produit n'est pas restitué dans les 2 mois suivants l'échange, celui-ci sera facturé à l'acheteur (donneur d'ordre) selon les prix en vigueur au moment de l'achat du produit et l'acheteur s'oblige au règlement de ce montant.

Article 5 **Défauts non réparables**

1. Les défauts non réparables sont ceux qui ne peuvent pas être totalement éliminés dans un délai fixé. Un défaut non réparable est aussi un défaut répétitif sur le même produit, soit deux mêmes défauts qui se répètent ou trois différents qui se suivent. L'évaluation du caractère du défaut est de la compétence du vendeur.
2. S'il s'agit d'un défaut non réparable empêchant l'utilisation correcte du produit, la réclamation (le droit de l'acheteur) peut être solutionnée par une remise sur le prix de vente, par l'échange du produit défectueux par un produit sans défaut ou par l'annulation du contrat de vente avec remboursement du prix d'achat. Le vendeur choisira de quelle manière la réclamation sera traitée c.-à-d. que le choix du traitement de la réclamation appartient au vendeur.
3. Si la réclamation est gérée par l'échange de produit contre un produit sans défaut, l'acheteur (donneur d'ordre) doit rendre le produit défectueux au vendeur. Si le produit n'est pas restitué dans

les 2 mois suivants l'échange, celui-ci sera facturé à l'acheteur (donneur d'ordre) selon les prix en vigueur au moment de l'achat du produit et l'acheteur s'oblige au règlement de ce montant.

Čl.6

Pièces avec traitement de surface

L'acheteur (donneur d'ordre) prend connaissance et reconnaît que :

1. les surfaces à vernir avec les teintures en poudre répondent aux paramètres mécaniques et physiques indiqués dans la fiche technique du fabricant de teinture
2. les résistances aux actions mécaniques et aux intempéries sont définies dans la norme Qualicoat;
3. un produit peut subir un traitement de surface par différentes technologies ce qui peut causer des nuances dans la teinte finale;
4. la surface du produit est toujours évaluée à la lumière du jour et à une distance de 2 mètres.

Article 7

Produits vendus à des prix réduits

1. Des produits usagés ou ayant des défauts mais qui fonctionnent et peuvent être utilisés sont vendus uniquement à prix réduits.
2. L'acheteur (donneur d'ordre) est informé que le produit présente un défaut et celui-ci lui est expliqué. Les défauts présents sur les produits neufs ou usagés pour lesquels des prix réduits ont été négociés ne sont pas réclamables auprès du vendeur.
3. Si un prix a été diminué pour des raisons commerciales (par exemple vente de fin de saison) et s'il s'agit de la vente d'un produit neuf et sans défaut, le vendeur est responsable des éventuels défauts décelés sur le produit vendu conformément aux dispositions de ce règlement des réclamations.

Article 8

Gestion des litiges

En cas de procédure judiciaire dans le cadre d'une réclamation, le tribunal local du siège du vendeur (fabricant) jugera l'affaire. Les litiges seront jugés selon la législation tchèque.

Article 9

Dispositions finales

Ce règlement des réclamations entre en vigueur le 01.05.2021 et annule tous les règlements des réclamations publiés ultérieurement par la société

À Vsetín, le 1 mai 2021

Ing. **Filip Kohout**

Responsable de la division qualité