

Règlement de réclamations

Règlement de réclamations de la société AUTOLIFT PRODUCTION, s.r.o., en vigueur à compter du 1. 11. 2019.

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Le présent règlement de réclamations (le « Règlement de réclamations ») s'applique à la conclusion de tous les contrats d'achat de Marchandises entre la société AUTOLIFT PRODUCTION, s.r.o., dont le siège est sis Příkop 838/6, 602 00 Brno, immatriculée au registre du commerce tenu par le Tribunal régional de Brno, section C, insertion 91671, IČ : 04741269, avec établissement et adresse pour la correspondance K Rakůvkám (areál u D1), 594 01 Velké Meziříčí, tél. : 777 742 020, e-mail : info@autoliftproduction.com (la « Société »), et le client final qui est un Consommateur (l'« Acheteur »), réalisés sur la boutique en ligne de la Société (le cas échéant dans l'établissement de la Société), et constitue une partie intégrante de chaque contrat d'achat conclu entre la Société et l'Acheteur pour des Marchandises neuves (le « Contrat d'achat »), sauf accord exprès contraire des Parties. Pour lever toute ambiguïté, il est entendu que constitue également un Contrat d'achat le contrat conclu entre la Société et l'Acheteur au moyen de moyens de communication à distance, p. ex. les commandes téléphoniques ou par e-mail. Les Contrats d'achat selon la phrase précédente sont également régis par le présent Règlement de réclamations.

Le présent Règlement de réclamations est régi par les dispositions du Code civil et par la loi n° 634/1992 Sb., sur la protection du consommateur, telle que modifiée.

Le présent Règlement de réclamations s'applique mutatis mutandis également lorsque l'Acheteur n'est pas un Consommateur au sens du § 419 du Code civil, sauf disposition contraire prévue dans le Contrat d'achat, les Conditions générales, le présent Règlement de réclamations ou convenue entre les Parties.

2. DÉFINITIONS

a) « Prix » désigne le prix actuel des Marchandises au jour de la conclusion du Contrat d'achat, publié à l'adresse <https://www.autoliftproduction.com/fr-fr/> et également disponible dans l'établissement de la Société. La Société se réserve

le droit de modifier les prix dans le Tarif. L'Acheteur est toujours dûment informé du prix des Marchandises avant la conclusion du Contrat d'achat.

b) « Prix d'achat » désigne le prix déterminé selon le Tarif en vigueur au moment de la formulation de l'Offre, que l'Acheteur est tenu de payer à la Société pour les Marchandises livrées.

c) « Contrat d'achat » désigne le contrat d'achat au sens du présent Règlement de réclamations conclu conformément aux dispositions des § 2079 et s. du Code civil et aux Conditions générales.

d) « Acheteur » désigne le Consommateur ou le Professionnel ayant conclu un Contrat d'achat avec la Société.

e) « Code civil » désigne la loi n° 89/2012 Sb., Code civil, telle que modifiée.

f) « Conditions générales » désigne le document de la Société intitulé « Conditions générales », partie intégrante de chaque Contrat d'achat et dont l'Acheteur a pris connaissance.

g) « Règlement de réclamations » désigne le présent règlement de la société AUTOLIFT PRODUCTION s.r.o., en vigueur à compter du 1. 11. 2019.

h) « Société » a le sens défini à l'article 1 du présent Règlement de réclamations.

i) « Consommateur » désigne l'Acheteur qui, en dehors du cadre de son activité professionnelle ou de l'exercice indépendant de sa profession, conclut un Contrat d'achat avec la Société ou traite autrement avec elle.

j) « Parties » désigne conjointement la Société et l'Acheteur (chacune d'elles étant ci-après également désignée individuellement comme une « Partie »).

k) « Marchandises » désigne les produits figurant dans le catalogue (ou la boutique en ligne) de la Société en vigueur à la date de conclusion du Contrat d'achat et faisant l'objet du Contrat d'achat.

3. DROITS ISSUS D'UNE EXÉCUTION DÉFECTUEUSE ET GARANTIE VOLONTAIRE DE QUALITÉ

La Société répond envers l'Acheteur de ce que, lors de la prise de possession par l'Acheteur, les Marchandises sont exemptes de défauts, c'est-à-dire conformes au Contrat d'achat, et présentent la qualité et les caractéristiques d'usage décrites par la Société (c'est-à-dire le fabricant) ou par le fournisseur de la Société, ou attendues sur la base de leur publicité ou des informations figurant sur l'emballage ou dans la notice d'utilisation des Marchandises, ou, à

défaut, les qualités et caractéristiques d'usage habituellement attendues pour une chose de ce type.

La Société répond en outre de ce que, lors de la prise de possession par l'Acheteur, les Marchandises satisfont aux exigences des dispositions légales, sont en quantité requise et correspondent à l'usage indiqué par la Société pour les Marchandises ou à l'usage auquel des marchandises de ce genre sont habituellement destinées.

Si, lors de la remise, les Marchandises présentent des défauts apparents ou si elles sont livrées dans un emballage de transport endommagé, l'Acheteur est en droit de refuser les Marchandises et d'en informer sans délai la Société.

Pour les Marchandises, l'Acheteur est en droit de faire valoir des droits issus d'une exécution défectueuse dans un délai de 24 mois à compter de la prise de possession. Pour certains assortiments de Marchandises (explicitement désignés par la Société), une garantie volontaire de qualité d'une durée de 36 mois à compter de la prise de possession est accordée. La durée de la garantie est indiquée dans le Manuel / la carte de garantie. Si, lors de la conclusion du Contrat d'achat, l'Acheteur agit dans le cadre de son activité professionnelle (autrement dit s'il n'est pas un Consommateur), le délai pour faire valoir les droits issus d'une exécution défectueuse pour certains assortiments de Marchandises peut être inférieur à 24 mois (généralement 12 mois).

La disposition de la phrase précédente s'applique également lorsque l'Acheteur est un Consommateur, conformément au § 2167 du Code civil. Il est en outre précisé que les droits issus d'une exécution défectueuse s'appliquent aux défauts qui existaient au moment du transfert du risque de dommage sur la chose, même s'ils ne se sont manifestés que plus tard. La garantie volontaire de qualité s'applique, quant à elle, aux défauts qui surviennent pendant la période de garantie expressément accordée par la Société, indépendamment du fait qu'ils existaient déjà lors de la prise de possession des Marchandises par l'Acheteur ou qu'ils soient apparus ultérieurement.

La période pour faire valoir les droits issus d'une exécution défectueuse n'inclut pas le laps de temps compris entre le dépôt d'une Réclamation fondée et son règlement.

Avant de signer la facture ou le bon de livraison (prise de possession des Marchandises), l'Acheteur est tenu d'examiner correctement les Marchandises afin de vérifier l'absence de défauts quantitatifs ou qualitatifs. S'il a décidé de

ne pas accepter les Marchandises conformément au présent Règlement de réclamations ou si les Marchandises n'ont pas été livrées, il doit en informer immédiatement (ou dans le délai convenu entre les Parties) la Société.

Les droits issus d'une exécution défectueuse ne s'appliquent pas à l'usure normale résultant de l'usage habituel de la chose.

Les droits issus d'une exécution défectueuse ne s'appliquent pas non plus aux dommages causés par un montage incorrect, une utilisation non conforme ou à d'autres fins que celles auxquelles les Marchandises sont destinées (voir la notice d'utilisation). Ils ne s'appliquent notamment pas aux dommages résultant du non-respect des instructions du fabricant.

Pour une évaluation correcte du défaut et le traitement de la réclamation concernant les Marchandises réclamées, l'Acheteur qui n'est pas un Consommateur est tenu, lors du dépôt de la réclamation : (a) de présenter les Marchandises défectueuses, (b) de prouver la date d'achat des Marchandises auprès de la Société, par exemple en présentant la preuve de paiement, le reçu ou la carte de garantie, ou d'une autre manière probante, (c) de fournir à la Société un moyen de contact fonctionnel le concernant ou concernant la personne qui le représente (numéro de téléphone ou e-mail).

La Société est autorisée à utiliser ce contact aux fins de communiquer avec l'Acheteur sur l'avancement et le règlement de la réclamation.

Si le Contrat d'achat, la carte de garantie, la publicité ou l'emballage des Marchandises indiquent des durées de garantie différentes, la durée la plus longue s'applique.

4. DROIT DE FAIRE VALOIR LES DROITS ISSUS D'UNE EXÉCUTION DÉFECTUEUSE ET DE LA GARANTIE VOLONTAIRE DE QUALITÉ

L'Acheteur est en droit de faire valoir ses droits découlant d'une exécution défectueuse ou de la garantie volontaire de qualité uniquement à l'égard des Marchandises défectueuses achetées auprès de la société AUTOLIFT PRODUCTION s.r.o. en République tchèque.

Si les Marchandises ne possèdent pas les caractéristiques prévues par le présent Règlement de réclamations, l'Acheteur a le droit, notamment si le défaut peut être éliminé sans retard injustifié, de demander l'élimination gratuite du défaut ; si cela n'est pas disproportionné compte tenu de la nature du défaut,

L'Acheteur peut exiger la livraison de nouvelles Marchandises exemptes de défauts ; si le défaut ne concerne qu'un composant des Marchandises, l'Acheteur peut exiger le remplacement de ce seul composant ; si cela n'est pas possible, il peut se rétracter du Contrat d'achat.

L'Acheteur a droit à la livraison de nouvelles Marchandises ou au remplacement d'un composant même en cas de défaut réparable, s'il ne peut utiliser correctement les Marchandises en raison de la réapparition du défaut après réparation ou en raison d'un nombre plus important de défauts. Dans un tel cas, l'Acheteur a également le droit de se rétracter du Contrat d'achat, et le Prix d'achat initial lui sera remboursé en espèces sur le lieu de dépôt de la réclamation.

Si l'Acheteur ne se rétracte pas du Contrat d'achat et n'exerce pas le droit à la livraison de nouvelles Marchandises exemptes de défauts, au remplacement d'un composant ou à la réparation des Marchandises, il peut demander une réduction appropriée du Prix d'achat. L'Acheteur a également droit à une réduction appropriée si la Société ne peut livrer de nouvelles Marchandises exemptes de défauts, remplacer un composant ou réparer les Marchandises, ainsi que si la Société n'apporte pas de remède dans un délai raisonnable ou si l'octroi d'un remède cause à l'Acheteur des difficultés importantes. Si la réclamation est réglée par l'octroi d'une réduction, la différence entre le Prix d'achat et le montant après réduction, à hauteur de la valeur de la réduction, sera versée à l'Acheteur en espèces sur le lieu de dépôt de la réclamation, sauf accord contraire entre l'Acheteur et la Société.

5. DÉROULEMENT DE LA RÉCLAMATION

Une réclamation doit impérativement être déposée sans retard injustifié dès l'apparition du défaut sur les Marchandises, et ce pendant la période pour faire valoir les droits issus d'une exécution défectueuse ou pendant la période de garantie, conformément au présent Règlement de réclamations.

La Société est tenue de décider de la réclamation (la décision désignant le mode de traitement de la réclamation) immédiatement, sans retard injustifié, et, dans les cas plus complexes, dans un délai de dix jours ouvrables. Ce délai n'inclut pas le temps raisonnablement nécessaire, selon la nature des Marchandises, à l'évaluation technique du défaut.

La réclamation, y compris l'élimination du défaut, doit être réglée au plus tard dans les 30 jours à compter du dépôt de la réclamation, sauf si la Société et

L'Acheteur conviennent d'un délai plus long. Dans ce délai, la Société informe également l'Acheteur du mode de règlement de la réclamation.

Si l'Acheteur n'est pas un consommateur, les délais indiqués dans le présent Règlement de réclamations ne s'appliquent pas, mais la Société s'engage à traiter les réclamations dans le délai le plus court possible, pendant la durée strictement nécessaire compte tenu de l'évaluation technique des Marchandises par les fournisseurs ou le fabricant.

L'Acheteur dépose sa réclamation dans l'établissement de la Société.

La personne chargée de traiter les réclamations, à savoir l'employé habilité de la Société (principalement le technicien de service du fabricant), est tenue de confirmer à l'Acheteur par écrit la date à laquelle celui-ci a exercé son droit, le contenu de la réclamation et le mode de règlement demandé par l'Acheteur ; ainsi que de délivrer une confirmation de la date et du mode de règlement de la réclamation, y compris la confirmation de l'exécution de la réparation et de sa durée, ou, le cas échéant, un rejet motivé par écrit de la réclamation.

La Société ne peut évaluer la réclamation que dans son établissement.

La Société rejettera la Réclamation : (a) si les Marchandises réclamées présentent un défaut pour lequel la Société n'est pas responsable en vertu de la loi, du Contrat d'achat, des Conditions générales ou du présent Règlement de réclamations ; (b) si la Réclamation n'a pas été déposée dans la période pour faire valoir les droits issus d'une exécution défectueuse ou pendant la période de garantie ; (c) s'il est réclamé une usure normale des Marchandises due à leur utilisation, si le défaut est né d'une installation non professionnelle, d'une manipulation ou d'un fonctionnement contraires à la notice ou à l'usage auquel les Marchandises sont habituellement destinées ; (d) si la Réclamation n'a pas été valablement déposée.

Pour les Marchandises vendues à prix réduit, les droits issus d'une exécution défectueuse ne s'appliquent pas aux défauts pour lesquels un prix inférieur a été convenu ; pour les choses d'occasion, ils ne s'appliquent pas aux défauts correspondant au degré d'utilisation ou d'usure que les Marchandises présentaient lors de leur prise de possession par l'Acheteur.

6. DISPOSITIONS FINALES

La Société peut modifier ou compléter le libellé du présent Règlement de réclamations à tout moment. Les droits et obligations nés des Contrats d'achat

conclus avant l'entrée en vigueur du nouveau Règlement de réclamations n'en sont pas affectés.

Le présent Règlement de réclamations prend effet le 1. 11. 2019.