Conditions générales de vente (CGV)

Nos conditions générales et nos conditions de réparation

1. Champ d'application

Pour les contrats conclus avec Lautsprecher Teufel couvrant les réparations d'appareils dont la période de garantie a expiré, la version suivante des conditions générales en vigueur à la date de la commande s'applique.

2. Généralités/Conclusion du contrat

a) Généralités

Votre cocontractant est :
Lautsprecher Teufel GmbH
Budapester Str. 44
10787 Berlin
Directeur général : Sascha Mallah
Numéro d'enregistrement : HRB 20271 auprès du tribunal d'instance de Berlin-Charlottenburg
Numéro d'identification TVA : DE136745959

Vous avez la possibilité de conclure le contrat en français.

Nous nous efforçons toujours de régler à l'amiable les éventuels différends découlant de nos contrats. Par ailleurs, nous avons décidé de ne pas participer à une procédure de médiation. Nous n'y sommes d'ailleurs pas tenus.

Nous prenons en charge votre demande d'intervention par téléphone au numéro suivant : +49 (0)30 / 217 84 217 ou via le site http://www.teufelaudio.be/contact . Pour l'établissement d'un devis de réparation ou pour la réalisation de la réparation, les modalités suivantes s'appliquent concernant l'envoi de l'appareil défectueux :

b) Transport

Que ce soit pour les marchandises pouvant être expédiées par colis (en règle générale jusqu'à 31,5 kg, par exemple par DHL, Hermes ou similaire) ou pour celles ne pouvant pas l'être (marchandises expédiées par transporteur), vous devez nous envoyer l'appareil sous votre propre responsabilité, à vos propres risques et à vos frais, à l'adresse que nous vous communiquerons.

Remarque : veillez dans tous les cas à un emballage approprié afin d'éviter tout dommage lié au transport. Pour les marchandises pouvant être expédiées par colis, nous vous recommandons vivement d'emballer l'appareil dans son emballage d'origine, avec tous ses éléments d'emballage, pour le transport. Si vous ne disposez plus de cet emballage, nous vous recommandons de suivre nos consignes d'emballage et les instructions complémentaires relatives à l'emballage lors du retour de marchandises contenant des marchandises dangereuses (par exemple, des batteries lithium-ion). En effet, Lautsprecher Teufel décline toute responsabilité pour les dommages résultant d'un emballage inadéquat de l'appareil pour le transport. Le respect des éventuelles exigences d'emballage du transporteur que vous avez choisi relève de votre seule responsabilité.
Si, en raison de son état, l'emballage que vous avez utilisé n'est pas adapté au retour sécurisé de l'appareil, nous sommes en droit de le remplacer par un emballage approprié. Par ce remplacement, vous nous transférez la propriété de l'emballage remplacé. Nous sommes en droit de l'éliminer de manière appropriée. L'emballage remplacé ne vous sera pas retourné.

Veuillez également noter que les exigences d'emballage supplémentaires pour les marchandises ne pouvant pas être expédiées par colis peuvent varier en fonction du transporteur choisi.

c) Réception de la marchandise

À la réception de l'appareil défectueux, nous consignons son état extérieur ainsi que celui de l'emballage. Afin de vérifier le défaut que vous avez signalé, l'appareil peut être ouvert et examiné. Si d'autres dommages sont constatés sur l'appareil, en particulier ceux pouvant être imputables au transport, nous vous en informons dans le cadre de l'envoi du devis conformément au point d) ou par toute autre communication. Nous ne procédons pas nous-mêmes à l'examen ni à l'évaluation d'éventuelles réclamations à l'encontre des prestataires de transport. La mise en œuvre de telles réclamations relève exclusivement de votre responsabilité. Le traitement de la demande de réparation, l'établissement d'un devis ainsi que le renvoi de l'appareil conformément aux dispositions suivantes s'effectuent indépendamment de toute clarification éventuelle concernant les dommages liés au transport avec le prestataire de transport que vous avez mandaté.

Dès réception de votre demande d'intervention, nous vous communiquerons également les modalités relatives à l'éventuelle autorisation d'un montant forfaitaire pour les prestations de réparation. Le devis ne sera établi qu'après réception de l'appareil.

d) Conclusion d'un contrat en l'absence d'accord sur un prix fixe pour les réparations

Nos devis de réparation basés sur une estimation des coûts sont sans engagement et servent à faciliter la proposition de contrat.

Nous examinons l'appareil et préparons une description des défauts ainsi qu'une estimation des coûts de réparation, que nous vous envoyons par e-mail ou par voie postale, avec les présentes CGV et notre politique d'annulation, dans les 5 à 7 jours ouvrés suivant la réception de l'appareil par nos équipes. La description des défauts et l'estimation des coûts constituent une offre pour la conclusion d'un contrat de réparation. Cette offre reste valable pour une durée totale de 4 semaines à compter de la date d'envoi de l'e-mail et/ou de la lettre.
Si vous acceptez l'offre envoyée par courrier ou par e-mail dans les délais impartis (sous 4 semaines), le contrat de réparation entre en vigueur. Il faut compter environ 10 jours ouvrés (à compter de l'expiration du délai de réflexion) pour procéder à la réparation. La réparation est effectuée environ 10 jours ouvrés après la conclusion du contrat si vous nous avez demandé de commencer la réparation pendant le délai de réflexion (cf. à cet égard l'article 3 des présentes CGV).
Si nous n'avons pas de nouvelles de votre part dans le délai d'acceptation susmentionné ou si vous refusez la réparation, le contrat n'entre pas en vigueur et nous vous renvoyons l'appareil non réparé à vos risques et frais. Il en va de même si, en vertu de votre droit de rétractation (cf. à cet égard l'article 3 des présentes CGV), vous résiliez le contrat de réparation à temps.

3. Droit de rétractation

Les consommateurs disposent d'un droit de rétractation de 14 jours.

Droit de rétractation

Vous avez le droit de révoquer ce contrat sous quatorze jours sans donner de raisons. Le délai de rétractation est de quatorze jours à compter de la date de conclusion du contrat.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer, Lautsprecher Teufel GmbH, Bikini Berlin, Budapester Str. 44, 10787 Berlin, Allemagne (téléphone 00800 200 300 40, e-mail : retractation@teufelaudio.fr) par le biais d'une déclaration claire (par exemple, une lettre envoyée par voie postale, par téléphone ou par e-mail) de votre décision d'annuler ce contrat. Vous pouvez utiliser à cette fin le modèle de formulaire de rétractation ci-joint ; ce n'est toutefois pas obligatoire. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons immédiatement (par exemple par e-mail) une confirmation de réception de cette

révocation. Afin de respecter le délai de révocation, il suffit d'envoyer la notification de l'exercice du droit de révocation avant la fin de la période de révocation.

Effets de la rétractation

Si vous résiliez ce contrat, nous devons vous rembourser tous les paiements que vous nous avez déjà envoyés, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires liés au choix d'un type de livraison différent de la livraison standard la plus favorable que nous proposons), sans délai et au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle nous avons été informé de l'annulation du présent contrat. Pour effectuer le remboursement, nous utiliserons le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, à moins d'en avoir convenu autrement expressément avec vous. En aucun cas, des frais de remboursement ne vous seront facturés.

Si vous avez demandé à bénéficier de la prestation de services pendant la période de réflexion, vous devez nous payer un montant raisonnable/proportionnel correspondant à la proportion des services fournis jusqu'à la date à laquelle vous nous avez informé de l'exercice de votre droit de rétractation en vertu du présent contrat.

Vous trouverez le modèle de formulaire de rétractation à la toute fin de nos Conditions générales de vente.

4. Étendue de la réparation, frais de retour

La réparation que nous réalisons est destinée à mettre en œuvre de manière appropriée et professionnelle les mesures de réparation nécessaires pour remédier au défaut signalé dans notre description des défauts. Les mesures de réparation peuvent correspondre à la réparation et à la restauration, et au remplacement complet de pièces défectueuses individuelles par des pièces de rechange. Si, dans le cadre de la réparation, des pièces défectueuses sont remplacées par des pièces de rechange, les pièces démontées resteront en notre possession et ne vous seront pas retournées. Vous nous transférez la propriété des pièces démontées. Nous sommes en droit de les éliminer de manière appropriée.

Si, malgré la réalisation de la réparation de manière appropriée et professionnelle, la cause du défaut n'a pas pu être déterminée ou la réparation n'a pas pu être effectuée avec succès parce que les pièces de rechange nécessaires à cet effet ne sont pas disponibles ou que nous n'avons pas pu nous les procurer, et si nous n'avons pas pu identifier ces circonstances lors de la conclusion du contrat de réparation, nous pouvons alors résilier le contrat de réparation.

Dans tous les cas, qu'un contrat de réparation soit conclu ou non, vous prendrez en charge les frais de retour.

5. Estimation des coûts

Si vous recevez une estimation des coûts, il s'agit simplement d'une évaluation experte non contraignante des coûts de réparation probables. Nous n'assumons aucune responsabilité quant à l'exactitude de l'estimation des coûts. S'il s'avère au cours de la réparation que les coûts réels dépasseront considérablement l'estimation des coûts, vous pouvez résilier le contrat pour cette raison. Dans le cas d'un tel avis de résiliation, nous pouvons demander le paiement d'une part de la contrepartie proportionnelle au travail effectué, ainsi que le remboursement des dépenses non incluses dans la contrepartie. Si nous pensons dépasser largement l'estimation des coûts, nous vous en informerons dès que nous en aurons connaissance.

6. Contrepartie et modalités de paiement

La contrepartie payable pour les réparations que nous avons déjà effectuées est proportionnelle au temps qui doit être consacré à la réparation, plus les dépenses nécessaires, en particulier les pièces de rechange indispensables. En ce qui concerne les pièces de rechange, les prix en vigueur à la date d'établissement de l'estimation des coûts s'appliquent.

La contrepartie devient exigible à l'acceptation, c'est-à-dire au plus tard le 8ème jour suivant la livraison de l'appareil réparé (cf. ci-dessous, l'article 7).

Vous pouvez payer votre contrat de réparation sur facture seulement.

Vous n'aurez un droit de compensation que si vos demandes reconventionnelles ont été légalement établies par un tribunal ou sont incontestées ou si nous les reconnaissons par écrit.

Vous ne pouvez exercer un droit de rétention que si les réclamations découlent de la même relation contractuelle.

7. Acceptation

La réparation est considérée comme acceptée si nous ne sommes pas informés de défauts concernant la réparation effectuée dans les 7 jours suivant la livraison de l'article réparé. Nous sommes tenus de vous signaler spécifiquement une fois de plus lors de la livraison de l'appareil réparé que l'acceptation est réputée avoir eu lieu si vous n'avez pas indiqué de défauts concernant la réparation effectuée dans les 7 jours suivant la livraison.

8. Garantie de qualité

Une réparation infructueuse ne constitue pas un défaut si, malgré la réalisation de la réparation de manière appropriée et professionnelle, nous ne sommes pas en mesure de déterminer la cause du défaut et/ou la réparation ne peut pas être effectuée en raison de pièces de rechange indisponibles et/ou si nous ne pouvons pas nous procurer les pièces de rechange, et si nous ne pouvions identifier ces circonstances lors de l'acceptation du contrat de réparation. Cela ne s'applique pas si l'impossibilité de déterminer la cause du défaut et/ou de se procurer les pièces de rechange nécessaires est imputable à une négligence grave, à une intention ou à un manquement grave aux clauses du contrat (obligations principales) nous incombant à nous, nos cadres supérieurs ou nos agents d'exécution.

Les lois sur la garantie légale s'appliquent à tous les autres égards.

9. Délai de prescription

Toute réclamation que vous pourriez avoir en lien avec une réparation défectueuse sera prescrite dans un délai d'un an à compter de l'acceptation de la réparation.
Le délai de prescription plus court prévu ci-dessus ne s'applique pas si le défaut est imputable à une négligence grave, à une intention ou à un manquement grave aux clauses du contrat (obligations principales) et/ou en cas d'atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé, et à la violation du droit à la liberté d'une personne, nous incombant à nous, nos cadres supérieurs ou nos agents d'exécution.

10. Droit applicable et résolution des litiges

Les présentes Conditions générales sont exclusivement soumis au droit français.

En vertu de l'article L. 612-1 du Code de la consommation « Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résiliation amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. ». Sont visés les litiges de nature contractuelle, portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fournitures de services, opposant un consommateur à un professionnel. En cas de difficultés, nous vous invitons à contacter préalablement notre service après-vente (cf. point 1a)). Si votre problème n'est pas résolu, vous pouvez recourir aux services d'un médiateur dans un délai d'un (1) an à compter de la réception

de votre demande par le service après-vente, en vue du règlement à l'amiable du litige. A cet effet, vous pouvez vous adresser aux services de médiation suivants :

i) Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, pour ses litiges de consommation, notre entreprise adhère au service du Médiateur du e-commerce de la Fevad (Fédération du e-commerce et de la vente à distance), dont le site dédié est : https//www.mediateurfevad.fr et l'adresse postale : 60, rue La Boétie, 75008 Paris (France).

ii) Nous nous efforçons toujours de régler à l'amiable les éventuels désaccords découlant de nos contrats. En outre, nous avons décidé de ne pas participer à une procédure de conciliation. Nous n'y sommes d'ailleurs pas tenus.

Modèle de formulaire de rétractation

Si vous souhaitez résilier le contrat, veuillez remplir ce formulaire et nous le retourner.

À Lautsprecher Teufel GmbH, Bikini Berlin, Budapester Str. 44, 10787 Berlin, Allemagne (téléphone 00800 200 300 40, e-mail : retractation@teufelaudio.fr) :

J'annule/Nous annulons(*) par la présente

le contrat conclu par moi/nous(*)

pour la fourniture du service suivant (*)

commandé le (*)/reçu le (*)

Nom du ou des consommateurs

Adresse du ou des consommateurs

Signature du ou des consommateurs (uniquement dans le cas d'un exemplaire papier)

Date

*Supprimer les mentions inapplicables