

FORFAIT REPARATION PRIVILEGE - CONDITIONS GENERALES

Janvier 2022

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 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 consommateurs résidant en France métropolitaine (ci-après « le Client »), ses prestations de services de réparation, dénommées « Forfait Privilège » (ci-après « les Prestations »), des appareils de marque Kobold ou Thermomix (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 décrites dans l'offre forfaitaire afférente en procédant au paiement du prix implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions.

1. Eligibilité - exclusion

1.1 Eligibilité : Les Prestations sont exclusivement réservées à un Client consommateur comme défini par le Code de la Consommation. Une personne morale ou une personne physique agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ne peut bénéficier des Prestations.

1.2 Exclusion : Un client ne peut pas bénéficier des Prestations pour une panne qui trouverait son origine dans un usage inapproprié quel que soit l'âge du Produit. Un usage inapproprié se définit comme une erreur d'utilisation, le non-respect du guide d'utilisation (notamment chute, dégâts causés par la proximité d'une source de chaleur, utilisation à usage non alimentaire, aspiration de liquide, aspiration de plâtre...).

2. Conditions de réalisation des Prestations

2.1 L'ensemble des informations sur les Prestations est préalablement remis au Client par courriel avant acceptation de l'offre forfaitaire.

2.2 Sous réserve de la disponibilité des pièces de rechange nécessaires, VORWERK s'engage à réaliser les Prestations dans un délai qui ne pourra excéder six (6) semaines à compter de la réception de l'appareil Kobold ou Thermomix.

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.

2.3 VORWERK réalise les Prestations objets de l'offre forfaitaire à compter de la réception du paiement complet.

2.4 Pour les produits de marque Thermomix, le prix du forfait est déterminé en fonction de l'âge du produit (sauf en cas de présence d'insectes qui fait l'objet d'un forfait spécifique). La date de livraison initiale à l'acquéreur marque le point de départ de détermination de cet âge. Si le Client n'est pas en possession de cette information, VORWERK se basera sur le numéro de série communiqué par le Client. Pour les Produits TM31, si le client n'est pas en mesure de fournir le numéro de série, la date prise en compte pour déterminer l'âge de l'appareil sera la date de fin de commercialisation du Produit.

2.5 Au plus tard 48 heures après réalisation des Prestations, VORWERK expédie le Produit au Client.

Le transporteur envoie un courriel au Client la veille de la livraison en lui permettant d'agir sur celle-ci s'il est absent lors de la livraison (livraison à une autre date, à une autre adresse, en point relais...). Malgré cela, si le Client est absent lors de la livraison, le transporteur enverra une information de passage par courriel qui indiquera le dépôt des Produits dans un point relais disponible et proche de l'adresse de livraison.

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

2.7 Lors de l'intervention, au cas où il est détecté la présence d'insectes (cafards...) à l'intérieur du Produit, VORWERK informera immédiatement le Client afin d'obtenir son accord pour la réalisation d'opérations de traitement particulier pouvant engendrer un coût supplémentaire.

2.8 VORWERK ne pourra être tenue de l'inexécution d'une commande due à l'inexactitude, erreur ou omission des renseignements transmis par le Client.

3. Consommables et accessoires remplacés

3.1 CONSOMMABLES KOBOLD REMPLACES :

Produit concerné par le forfait	Consommable(s) à remplacer
VK (base moteur)	1 filtre moteur
	1 sac
SP 520-530	1 lingette
	1 support lingette
SP 600 (Duospeed)	1 lingette
EB 370 (brosseur)	1 lot de brosses tapis
EB 400 (brosseur)	1 Brosse principale
Polster Boy	Sabot
VR100/VR200	1 filtre moteur
	1 brosse latérale

3.2 ACCESSOIRES THERMOMIX REMPLACES

AGE*	TM31	TM5 / TM6
3 ^{ème} et 4 ^{ème} année	1 joint de couvercle	n/a
5 ^{ème} et 6 ^{ème} année	1 couteau 1 joint de contact 1 joint de couvercle	1 couteau 1 joint de contact
A partir de la 7 ^{ème} année	1 coque supérieure 1 plaque frontale imprimée 1 couteau 1 joint de contact 1 joint de couvercle 1 spatule 1 fouet	1 couteau 1 joint de contact 1 couvercle de bol 1 spatule 1 fouet

*Age du Produit = cf article 2

4. Prix – Modalités de paiement des Prestations

La commande de la Prestation s'effectue par téléphone au 02 51 85 47 47 (de 8h30 à 18h30 du lundi au vendredi ; de 9h à 14h le samedi).

Le prix d'une Prestation est celui mentionné sur l'offre forfaitaire préalablement remise par courriel et accepté par le Client par le fait qu'il procède au paiement de ce prix. La Prestation est payable au comptant, net et sans escompte par carte bancaire.

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.

5. 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, 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, 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 vaudra renonciation expresse à son droit de rétractation.

6. Garantie

6.1 Garantie Révision

Pour toute demande relative à la garantie révision, adressez-vous à : **VORWERK France**, Service de la Relation Client, 539 route de Saint Joseph, CS 20811, 44308 Nantes Cedex 03 - 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

La garantie révision ne se substitue pas à la garantie initiale qui trouve éventuellement à s'appliquer conformément aux dispositions que le Client a accepté lors de la vente du Produit.

Les Prestations réalisées bénéficient d'une garantie révision gratuite de 1 an à compter de la date de la facture afférente. Cette garantie bénéficie uniquement aux Produits listés sur la facture (hors consommables ou accessoires). Cette garantie s'applique uniquement en France métropolitaine.

6.1.1 EXCLUSION DE GARANTIE REVISION KOBOLD

Cette garantie révision ne s'applique pas :

- aux éléments dont le renouvellement régulier est nécessaire, notamment filtres, brosses, suceur textile, flexible, lingettes, chargeur, raclette ;
- à la batterie (VR100/200) ;
- en cas d'erreur d'utilisation, en cas d'usure naturelle, en cas d'opération anormale d'entretien ou en cas de défaut d'entretien ;
- en cas d'utilisation d'accessoires ou d'équipements autres que ceux fournis avec l'appareil ou de pièces détachées autres que des pièces originales Vorwerk ;
- en cas d'intervention et en cas de modification de l'appareil par un tiers non agréé ou l'utilisateur ;
- en cas de non-respect du mode d'emploi ;
- en cas de branchement sur une installation électrique non conforme ;
- en cas de survenance d'un événement de force majeure tel que catastrophe naturelle, foudre, inondation, incendie et en cas de cas fortuit ou de fait extérieur.

- en cas de connexion Wifi défectueuse ou d'absence de connexion Wifi, qu'elle qu'en soit la raison ;

6.1.2 EXCLUSION DE GARANTIE REVISION THERMOMIX

Cette garantie révision ne s'applique pas :

- aux éléments dont le renouvellement régulier est nécessaire, notamment les joints de couteaux et les couteaux ;
- aux accessoires : couvercle, socle, gobelet, fouet, spatule, panier de cuisson, Varoma et cordon secteur ;
- en cas d'intervention et en cas de modification de l'appareil par un tiers non agréé ou l'utilisateur ;
- en cas de non-respect du guide d'utilisation ;
- en cas de branchement sur une installation électrique non conforme ;
- en cas de connexion Wifi défectueuse ou d'absence de connexion Wifi, quelle qu'en soit la raison ;
- en cas de survenance d'un événement de force majeure tel que catastrophe naturelle, foudre, inondation, incendie et en cas de cas fortuit ou de fait extérieur ;
- en cas d'opération anormale d'entretien ou en cas de défaut d'entretien et d'hygiène ;
- en cas d'erreur d'utilisation, en cas d'usure naturelle,
- en cas d'utilisation d'accessoires autres que ceux fournis avec l'appareil ou de pièces détachées autres que des pièces originales Vorwerk ;
- en cas d'utilisation de l'appareil avec des accessoires ou équipements autres que ceux fournis par VORWERK.

6.2 Exclusion de la garantie légale

Le Client ne bénéficie pas de la garantie légale de conformité pour les pièces ou fournitures fournies à titre accessoire dans le cadre des Prestations, à moins que celles-ci constituent l'objet principal du contrat conclu ou qu'elles n'aient été acquises par le consommateur dans le cadre d'un contrat de vente distinct.

7. Traitement des données personnelles

Les données personnelles concernant le Client sont collectées et traitées par VORWERK 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. 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, de la prospection commerciale ainsi que l'envoi d'enquêtes de satisfaction.

Le traitement et la protection des données à caractère personnel par VORWERK s'effectuent dans le strict respect des exigences du Règlement général européen sur la protection des données (RGPD UE 2016/679), de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés actuellement en vigueur et de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Les données personnelles sont conservées par VORWERK 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. Conformément à la législation, 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 consulter, sur le site vorwerk.com, la Politique de Protection des données de VORWERK pour obtenir toutes les informations relatives au traitement de ses données personnelles.

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, serviceclient@vorwerk.fr.

Si VORWERK ne satisfait pas à ses demandes, le Client dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

S'il l'a expressément accepté au préalable, le Client est susceptible de recevoir des communications dans le cadre d'opérations marketing ainsi que des offres commerciales de VORWERK. S'il ne souhaite plus les recevoir, il peut soit se désinscrire en suivant le lien figurant sur la communication qu'il a reçue par courriel ou SMS, soit contacter le Service Client à l'adresse postale ou l'adresse électronique mentionnées ci-dessus.

8. Opposition au démarchage téléphonique

En application de l'article L.223-1 du Code de Consommation, si, en dehors de sa relation contractuelle avec VORWERK, d'une manière générale le Client ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, il peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique accessible via le site : www.bloctel.gouv.fr

9. 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 03

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 à distance 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>

10. Attribution de juridiction

L'offre forfaitaire et les présentes Conditions Générales sont soumises 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.



Formulaire de rétractation (à imprimer ou reproduire sur papier libre)

Formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)
A l'attention de Vorwerk France - 539 route de Saint Joseph,
CS 20811, 44308 Nantes Cedex 3 - retractation@vorwerk.fr
Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur les Prestations ci-dessous :

N° commande :
Commandé le :
Produit(s) / Prestation(s) concerné(s) :

Nom du (des) consommateur(s) :
Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :
---	---

Date :
--------	-------