

WAREMA

Conditions de garantie

pour le forfait protection 10 ans

Der SonnenLichtManager



WAREMA donne au consommateur (une personne physique qui conclut une transaction dans un but qui ne peut être imputé ni à son activité commerciale ni à son activité professionnelle indépendante) la possibilité, pour certains produits Outdoor Living achetés **à compter du 01.02.2022** (stores bannes, stores de terrasse, voiles d'ombrage, systèmes de toit, stores de véranda et pergolas) y compris les accessoires et équipements correspondants, de conclure une **garantie fabricant étendue** conformément aux conditions de garantie WAREMA* suivantes. Suite à l'acquisition du forfait protection 10 ans, le consommateur peut profiter d'une protection de garantie étendue pendant 10 ans, maintenance de son produit comprise.

Le forfait protection 10 ans peut uniquement être acquis pour les nouveaux produits achetés auprès d'un partenaire contractuel WAREMA participant** et mis en place par ce dernier ou une autre entreprise qualifiée dans le secteur de la protection solaire.

Les obligations de garantie (légales) du partenaire contractuel WAREMA vis-à-vis du consommateur, qui sont valables généralement pour une durée de deux ans à compter de la livraison de la marchandise dans le cas d'une livraison exclusive, et pour une durée de cinq ans à compter de la réception dans le cas d'une livraison avec montage, ne sont pas modifiées par cette garantie.

1. Conclusion du contrat

Le contrat de garantie est uniquement conclu en ligne après la demande du consommateur et l'acceptation par WAREMA. Pour cela, le consommateur doit enregistrer le produit acheté dans un délai de six mois après l'achat via la plateforme en ligne „WAREMA Plus“, ce qui active dans un premier temps automatiquement la garantie fabricant 5 ans. Il a ensuite la possibilité d'étendre cette garantie, moyennant finances, avec le forfait protection 10 ans, et de sélectionner le modèle de garantie souhaité. Après l'achat du modèle de garantie choisi, il n'est plus possible de modifier le modèle, mais le consommateur est libre de procéder à une résiliation (point 6).

Après la saisie des indications nécessaires à la conclusion du contrat, le consommateur s'engage fermement en cliquant sur le champ „Acheter maintenant“. Jusqu'à ce moment, le processus de commande peut être corrigé ou interrompu à tout moment. Après réception de l'offre, le consommateur reçoit à l'adresse e-mail qu'il a indiquée une confirmation de commande avec toutes les informations contractuelles ; cette confirmation de commande est également enregistrée par WAREMA. Le contrat entre en vigueur à la réception de cette confirmation. Après la conclusion du contrat, le consommateur peut encore à tout moment visualiser sur WAREMA Plus les informations contractuelles concernant le modèle de garantie choisi, et modifier ses données de contact. Toute modification des données de contact doit se faire sous forme écrite et ne peut pas être réalisée sur WAREMA Plus.

2. Remarques concernant le droit de rétractation***

Vous disposez d'un droit de rétractation de quatorze jours, sans avoir à en indiquer le motif. Le délai de rétractation est de quatorze jours à compter du jour de la conclusion du contrat. Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez informer la société WAREMA Renkhoff SE, Hans-Wilhelm-Renkhoff-Straße 2 – 97828 Marktheidenfeld – D – sonne@warema.de – Tél. : + 49 9391-20-222 de votre décision de révoquer ce contrat grâce à une déclaration claire (courrier postal ou e-mail par exemple). Pour cela, vous pouvez utiliser le formulaire type de rétractation qui vous est proposé (non obligatoire). Le formulaire type de rétractation vous est envoyé par e-mail à la conclusion du contrat, ainsi que via votre compte WAREMA Plus.

La révocation est un processus unitaire pour toutes les filiales et doit être réalisée auprès de WAREMA Renkhoff SE.

3. Partenaires contractuels de ce contrat de garantie

A l'exception du droit de rétractation (point 2), toutes les revendications découlant de ce contrat doivent être adressées au partenaire contractuel concerné au sein du groupe WAREMA. Il dépend du lieu d'achat de la protection solaire.

Dans le cas où la protection solaire a été achetée en Allemagne, le contrat de garantie est conclu avec la société **WAREMA Renkhoff SE** – Hans-Wilhelm-Renkhoff-Straße 2 – 97828 Marktheidenfeld – Allemagne – Tél. : + 49 9391-20-222 – sonne@warema.de .

Dans le cas où la protection solaire a été achetée en Autriche, le contrat de garantie est conclu avec la société **WAREMA Austria GmbH** – Zaubweg 6 – 5071 Wals bei Salzburg – Autriche – +43 (662) 85 30 15-0 - info@warema.at.

Dans le cas où la protection solaire a été achetée en Suisse, le contrat de garantie est conclu avec la société **WAREMA Schweiz GmbH** – Staldenhof 1a – 6014 Luzern – Suisse – +41 41 259 12 20 - info@warema.ch.

Dans le cas où la protection solaire a été achetée aux Pays-Bas, en Belgique ou au Luxembourg, le contrat de garantie est conclu avec la société **WAREMA Nederland B.V.** – Schepenlaan 3 - 6002 EE Weert – Pays-Bas – +31 495 8701-50 - info@warema.nl.

4. Remarques sur la protection des données

Lors de l'enregistrement du produit, nous collectons d'abord le numéro de commande et les données de contact, puis les coordonnées bancaires de l'acheteur lors de la suite du processus d'achat. Toutes les données personnelles sont toujours traitées dans le respect des dispositions du RGPD UE, de la loi nationale sur la protection des données et d'autres dispositions légales pertinentes.

Vos données personnelles sont traitées exclusivement pour la mise en œuvre de mesures précontractuelles (par exemple pour l'élaboration d'offres) et pour l'exécution d'obligations contractuelles (article 6, paragraphe 1, lettre b du RGPD UE) ou s'il existe une obligation légale de traitement (par exemple en raison d'exigences du droit fiscal) (article 6, paragraphe 1, lettre c du RGPD UE). Vous trouverez de plus amples informations sur la protection des données et les droits associés dans la déclaration sur la protection des données sur notre page d'accueil. Ces informations peuvent également être demandées directement auprès de WAREMA.

5. Conditions de paiement et compensation

Le consommateur est tenu de payer chaque année la somme convenue pour la durée concernée du contrat de garantie.

Le montant dû doit être payé la première fois le 10 du mois suivant, puis à partir de l'année calendaire suivante, le 10 janvier chaque année. Si le contrat de garantie est conclu pendant l'année calendaire en cours, la somme due pour la première et la dernière période de paiement est réduite proportionnellement de la somme correspondant aux mois qui ne sont pas compris dans le temps de garantie.

Les paiements peuvent uniquement être réalisés par prélèvement au moyen d'un mandat SEPA, signé par le consommateur lors de la conclusion du contrat. Le consommateur est tenu de veiller à ce que son compte soit suffisamment approvisionné à la date d'échéance. En cas de rejet du prélèvement relevant de la responsabilité du consommateur, les frais bancaires sont à la charge de ce dernier. Le consommateur sera informé au préalable du montant et de la date du prélèvement grâce à une facture qui lui sera envoyée sous forme de PDF à l'adresse e-mail qu'il a indiquée.

Pour les consommateurs en Suisse, les paiements peuvent uniquement être réalisés sur facture. Le consommateur reçoit la facture chaque année sous forme de PDF à l'adresse e-mail indiquée à la conclusion du contrat. Le consommateur est tenu d'actualiser les données d'adresse enregistrées ou de communiquer immédiatement les modifications et de veiller à ce qu'il puisse, d'un point de vue technique, consulter sa facture conformément au contrat. S'il ne le fait pas, il est tenu de réparer les dommages qui en

résultent. La facture doit être payée dans les 30 jours à compter de sa réception.

Le consommateur ne peut prétendre à compensation de l'obligation de paiement mentionnée préalablement que si ses demandes reconventionnelles sont incontestées ou procèdent de la chose jugée.

6. Début et fin de la période de garantie étendue, résiliation

Le délai de garantie commence le jour de l'enregistrement du produit par le consommateur, mais au plus tard à la date de livraison du produit par WAREMA au partenaire contractuel WAREMA (revendeur spécialisé), avec un supplément de quatre semaines. Il se termine au bout de 10 ans, sauf s'il a été résilié avant. Après la commande, le début et la fin de la période de garantie sont consultables à tout moment en ligne sur le compte WAREMA plus du consommateur.

Le modèle de garantie sélectionné peut être résilié par le consommateur chaque année avec un préavis de un mois avant la fin de l'année du contrat en cours, pour la première fois après un délai de 2 ans.

De plus, les deux partenaires contractuels ont le droit de procéder à une résiliation exceptionnelle pour cause grave. Pour le consommateur, un tel motif grave peut notamment être la vente du bâtiment auquel est destinée la protection solaire, ou un déménagement. De son côté, WAREMA dispose du droit à la résiliation extraordinaire dans le cas où le consommateur accuse un retard de paiement de la somme due d'au moins 2 mois.

Une résiliation nécessite au moins la forme écrite (e-mail suffit) et doit être présentée au partenaire contractuel indiqué au point 3. A compter du 01.07.2022, la résiliation via WAREMA Plus est possible.

Si la résiliation intervient au cours des 5 premières années de la période de garantie, le consommateur ne bénéficie ensuite que des prestations de la garantie fabricant 5 ans conformément à ces conditions de garantie en vigueur. Cela s'applique également si aucun paiement n'est réalisé en faveur de WAREMA après l'enregistrement et la conclusion du contrat. Une résiliation mettant un terme aux rapports juridiques à compter de sa notification, il n'y aura pas de remboursement des montants versés.

7. Contenu et recours à la prestation de garantie

En cas de recours à la garantie, nous remédions aux défauts fondés sur un défaut de matériaux et/ou de fabrication, à condition qu'ils soient signalés immédiatement après leur détection et pendant la période de garantie, en indiquant toutes les informations nécessaires (par exemple, l'adresse du projet de construction, l'emplacement de pose du produit, la description détaillée du défaut, y compris des photos). Le recours en garantie concerne dans un premier temps le revendeur spécialisé auprès duquel le consommateur a acheté son produit WAREMA. Il revient au partenaire contractuel WAREMA (revendeur spécialisé) de procéder à la première évaluation de la réclamation au titre de la garantie en se basant sur les règles reconnues de la technique au moment de la fabrication du produit ainsi que sur les directives correspondantes des associations allemandes „Industrievereinigung Rollladen-Sonnenschutz-Automation e.V.“ (ITRS) et „Industrieverband Technische Textilien – Rollladen – Sonnenschutz e.V.“ (IVRSA).

Si le partenaire contractuel de WAREMA a cessé ses activités commerciales ou est définitivement indisponible pour le consommateur pour d'autres raisons, le recours en garantie peut se faire avec WAREMA.

Pour chaque réclamation au titre de la garantie, WAREMA vérifiera si les conditions de garantie sont remplies. Si une inspection sur place révèle qu'il n'y a pas de droit à la garantie, WAREMA se réserve le droit de facturer les frais engagés. Si ni le partenaire contractuel de WAREMA ni le consommateur n'ont pu constater qu'un recours à la garantie était impossible, nous ne facturerons pas les frais.

Dans le cadre de la garantie, les pièces défectueuses seront réparées ou remplacées gratuitement par un employé du service WAREMA ou un partenaire autorisé par WAREMA, à la discrétion de WAREMA. WAREMA prend en charge les frais de retour des pièces défectueuses.

8. Limites de la garantie

La garantie n'est pas applicable pour les divergences mineures par rapport à l'état de référence, qui sont négligeables pour la valeur et l'utilisation des produits mentionnés, en cas de réclamations esthétiques et semblables, de particularités spécifiques au produit ou de bruits de roulement acceptables, qui ne peuvent pas être qualifiées de défaut au sens des règles reconnues de la technique et des directives en vigueur des associations (par exemple tension de la toile, plis ou ondulations, imperfections, bruits de claquement et de fonctionnement).

La garantie est exclue en cas de dommages dus à des effets chimiques et électrochimiques de l'eau (par exemple, la corrosion filiforme), de conditions environnementales anormales (par exemple, de l'air contenant du sel ou du chlore), de la pollution électromagnétique et des conditions de fonctionnement inadéquates. Il en va de même si le produit est entré en contact de quelque manière avec des substances inappropriées. De même, la garantie ne s'applique pas pour les défauts au niveau du produit qui sont dus à des dommages consécutifs au transport et qui ne relèvent pas de WAREMA, à une installation et un montage incorrects, à une surtension ou une sous-tension, une mauvaise utilisation, une utilisation non autorisée, un manque d'entretien, le non-respect des consignes d'utilisation, de montage et d'entretien (disponibles auprès du partenaire contractuel WAREMA) ou à une force majeure ou encore des phénomènes naturels (par exemple dommages dus au vent et à une tempête, fortes précipitations). Il en va de même pour l'usure (par exemple, la décoloration), les consommables (par exemple, les piles) et le matériel d'usure (par exemple, les piles rechargeables).

La garantie ne couvre pas les dommages intentionnels ou par négligence causés au produit par le consommateur ou des tiers, les pièces fragiles (par exemple, les écrans) ou les rayures sur la surface. Les produits d'exposition sont exclus de la garantie du fabricant. La réclamation au titre de la garantie n'existe généralement que si les réparations ou modifications préalables sur le produit sont réalisées par une entreprise qualifiée dans la protection solaire et si les activités d'entretien, de nettoyage et de contrôle ont été réalisées conformément au manuel d'utilisation ; la limitation précédente ne s'applique pas si les défauts constatés ne sont pas dus à un non-respect de l'obligation d'entretien, de nettoyage et de contrôle. La réclamation est exclue si les produits ont été fournis avec des pièces de rechange, des pièces supplémentaires ou des accessoires qui ne sont pas des pièces originales, ou si les dommages sont dus à des impuretés importantes sur le produit (par exemple, un encrassement des rails de l'installation).

9. Livraison de remplacement

Si une réparation est impossible ou n'est pas opportune pour des raisons techniques, WAREMA fournira un remplacement gratuit pendant la période de garantie. Il revient à WAREMA d'en décider. Les pièces déposées et remplacées deviennent la propriété de WAREMA.

Si le produit défectueux n'est plus fabriqué au moment du recours à

la garantie ou n'est fabriqué qu'avec des modifications (par exemple, en matière d'apparence, de matériaux, de changements techniques), WAREMA est en droit de livrer un produit équivalent en cas de livraison de remplacement.

10. Composants de maintenance

Le forfait protection 10 ans peut être obtenu en lien avec un produit avec et/ou sans composants de maintenance.

10.1. Etendue des composants de maintenance

Le nombre de maintenances est en fonction du produit et est défini dans le processus de commande.

Les interventions de maintenance sont réalisées par WAREMA ou par un partenaire qualifié de WAREMA, à la discrétion de WAREMA.

10.2. Prestations d'une garantie

Une maintenance comprend les services suivants :

- Arrivée et départ jusqu'à l'objet de maintenance
- Maintenance de la protection solaire WAREMA en tenant compte des particularités spécifiques au produit, notamment :
 - a. Contrôle visuel de l'usure au niveau des installations
 - b. Contrôle des dommages au niveau des installations (protection solaire, câble de moteur, capteur de mesure etc.)
 - c. Contrôle/nouveau réglage des positions de fin de course des installations
 - d. Fixation des éléments porteurs (p. ex. consoles, coulisses)
 - e. Réalisation d'un contrôle de fonctionnement (contrôle de fonctionnement contrôlé, le cas échéant contrôle des mesures exactes)
- Remarques sur l'utilisation de l'objet de maintenance
- Transmission électronique d'une documentation de l'intervention de maintenance

Le nettoyage des installations suite à la maintenance réalisée (en raison des empreintes de doigts par exemple) doit être réalisé par le consommateur et ne fait pas partie de la maintenance.

Les réparations nécessaires sur le produit concerné par la garantie sont réalisées par WAREMA dans le cadre du forfait protection 10 ans conformément à ces conditions de garantie.

10.3. Réalisation des interventions de maintenance

La détermination du moment de réalisation des interventions de maintenance relève de WAREMA. En fonction du nombre total de maintenances définies dans le contrat, elles sont généralement réalisées la cinquième et la huitième année (pour deux maintenances au total) ou la première, la troisième, la cinquième, la septième et la neuvième année (pour cinq maintenances en tout). Des divergences justifiées, par exemple en raison de particularités spécifiques au produit ou d'incertitudes liées à des forces majeures sont possibles.

Les dates exactes sont convenues entre WAREMA et le consommateur environ quatre semaines à l'avance. WAREMA prendra alors contact avec le consommateur selon les moyens de communication indiqués à la conclusion du contrat (téléphone ou e-mail par exemple).

L'intervention de maintenance se déroule uniquement pendant les heures d'ouverture de WAREMA.

10.4. Participation lors de la prise de rendez-vous

Le consommateur est tenu de participer à la fixation des dates de rendez-vous, ou à la coordination des rendez-vous entre les différents utilisateurs et locataires concernant l'objet de maintenance. Il vérifie notamment qu'il est bien joignable par les moyens de contact indiqués lors de la conclusion du contrat et actualise ses données de contact.

10.5. Non-exécution de la maintenance ou résiliation du contrat de garantie

Si pour des raisons qui relèvent du consommateur, la prestation de maintenance n'est pas réalisée (par exemple absence d'actualisation des données de contact indiquées, deux refus d'une date de maintenance convenue sans contre-proposition), le consommateur ne peut plus prétendre à la prestation de maintenance pour la période concernée, sans solution de remplacement. Il ne bénéficie pas non plus d'un droit au remboursement de la somme versée, même au prorata.

Cela s'applique également lorsque le contrat de garantie est résilié avant écoulement de la durée contractuelle et que les prestations de garantie encore en attente à ce moment-là ne sont pas réalisées avant expiration de la durée restante du contrat. En cas de résiliation du contrat, les maintenances en attente ne peuvent pas être effectuées à l'avance.

11. Accessibilité de l'installation

Lors du recours à la garantie, service de maintenance compris, l'accessibilité de l'installation doit être garantie par le consommateur, et les mesures de préparations doivent être prises (dépose des vitres sur la façade, obtention des autorisations pour les moyens de fabrication comme les échafaudages, etc.). Cela est également valable dans le cas où le produit, après accord entre le partenaire contractuel WAREMA et WAREMA, ne peut être accessible qu'avec des aides à la montée, ou transporté qu'avec des dispositifs de transport particuliers. Ces frais ne seront pas pris en charge ni remboursés par WAREMA. Il en va de même si l'accès aux produits ne peut être garanti sans endommagement.

12. Autres dispositions et autres réclamations

Les services de garantie n'entraînent pas d'extension de la période de garantie, ni n'initient une nouvelle période de garantie. La période de garantie des pièces installées prend fin avec la période de garantie de l'ensemble du produit.

En cas de doutes justifiés quant au respect des présentes conditions de garantie, WAREMA est en droit d'exiger les justificatifs correspondants.

Toute autre revendication, notamment les demandes de remplacement en dehors des dommages au niveau du produit, sont exclues sur la base de ce contrat de garantie. Cela ne s'applique pas si une responsabilité est exigée par la loi.

13. Informations sur la résolution des litiges

La commission UE a créé une plateforme Internet pour la résolution en ligne des litiges. La plateforme sert de point central pour la résolution extrajudiciaire de litiges concernant les obligations contractuelles découlant des contrats d'achat en ligne. Pour de plus amples informations, utilisez le lien suivant:
<http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

WAREMA n'est pas prêt et pas non plus tenu à participer à un règlement des différends devant un bureau de conciliation des consommateurs en vue de résoudre des litiges avec les consommateurs.

14. Droit applicable

Les présentes conditions de garantie sont soumises au droit allemand. Dans le cas où la protection solaire a été acquise en Suisse, le droit suisse s'applique. Nous attirons notamment l'attention sur le fait que le consommateur peut se prévaloir de la réglementation de son pays de résidence lorsqu'elle s'applique.

Edition: 06/2022

* dans la version actuelle

** En Allemagne, le forfait protection est uniquement disponible lors de l'acquisition d'une protection solaire via un partenaire WAREMA Platin ou Gold ainsi qu'auprès d'un expert WAREMA Outdoor-Living.

*** Le droit de rétractation ne concerne pas les contrats avec WAREMA Schweiz GmbH.