

1. Définitions

1.1 Prestations : Les prestations de service après-vente exécutées dans le cadre de la garantie des PRODUITS ou de la garantie légale.

1.2 PRODUIT : les équipements et outillages commercialisés par Festool GmbH, pour lesquels le FOURNISSEUR exécute des PRESTATIONS

1.3 CLIENT : toute personne morale membre du réseau de distribution de Festool GmbH, ou tout UTILISATEUR des produits Festool GmbH

1.4 UTILISATEUR : tout propriétaire de PRODUITS souhaitant avoir recours aux PRESTATIONS

1.5 Le FOURNISSEUR : la société Festool Belgium ayant son siège social à A. Gossetlaan 48/001, 1702 Groot-Bijgaarden, filiale Belge de Festool GmbH

1.6 DISTRIBUTEUR PARTENAIRE : tout distributeur de PRODUITS Festool GmbH sous contrat de partenariat ou coopération avec Festool GmbH

1.7 Fabriquant : Festool GmbH

2. Champ d'application/ Dispositions générales

Les présentes conditions générales de service après-vente (ci-après « CONDITIONS GENERALES) ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles le FOURNISSEUR assurera l'exécution des PRESTATIONS.

Toute demande d'exécution des PRESTATIONS, sous quelque forme que ce soit, formulée auprès du FOURNISSEUR par le CLIENT implique l'acceptation entière et sans réserve des présentes CONDITIONS GENERALES.

Le fait pour le CLIENT de passer commande et/ou d'accepter, les devis relatifs aux PRESTATIONS commandés et/ou passer commande et/ou d'accepter, les devis relatifs aux PRESTATIONS commandées et/ou d'accepter l'exécution des PRESTATINS selon les conditions commerciales des prestations SAV emporte l'adhésion définitive entière et sans réserve du CLIENT aux présentes CONDITIONS GENERALES

Les présentes CONDITIONS GENERALES l'emportent sur les conditions pouvant figurer sur la correspondance ou les documents du CLIENT et/ou du FOUNISSEUR et sont applicables sur l'ensemble du territoire belgiques. Toute condition contraire opposée par le Client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable au FOURNISSEUR, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Sont nulles toutes les adjonctions, ratures, modifications ou suppressions portées sur les présentes CONDITIONS GENERALES qui ne seraient pas revêtues de l'approbation du FOURNISSEUR. Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite du FOURNISSEUR, prévaloir sur les CONDITIONS GENERALES.

3. Produits concernés/Garantie

3.1 Garantie légale

Le FABRIQUANT est responsable des dommages résultant d'atteintes à la vie, au corps ou à la santé ou tout autre dommage provenant d'un manquement intentionnel, non-intentionnel ou d'une négligence du FABRIQUANT ou d'un représentant légal ou auxiliaire du FABRIQUANT à ses responsabilités. En cas de défauts de matériau et/ou de fabrication conformément aux dispositions légales relatives à chaque pays, le FABRIQUANT est responsable des vices cachés ainsi que des qualités et de l'absence de défaut expressément garantis selon l'état actuel de la technique. Les modifications de construction ou de réalisation apportées de manière générale sur la marchandise par le FABRIQUANT avant la livraison d'une commande ne donnent droit à aucune réclamation. Le FABRIQUANT recommande de bien conserver le mode d'emploi, les instructions de sécurité, les listes des pièces détachées et la facture. Le fournisseur est responsable des défauts de conformité, dont fait également partie l'absence de qualités expressément garanties comme suit :

- La période de responsabilité pour les produits du FABRIQUANT est de 12 mois à compter de la date du transfert de risque à l'acheteur. Cependant, la période de responsabilité pour vices, au sein de l'Union Européenne, est de 24 mois

dans le cas d'une utilisation exclusivement privée.

- Les promesses faites par le FABRIQUANT à l'UTILISATEUR de prolonger le délai de responsabilité pour vices ne sont pas affectées par les dispositions de l'alinéa 1.
- Pour les produits de la marque Festool, le FABRIQUANT est responsable des vices vis-à-vis de l'UTILISATEUR, au sein de l'Union Européenne, durant 6 mois à compter de la date d'achat, tant pour une utilisation privée que professionnelle. Par ailleurs, le FABRIQUANT est également responsable des produits de la marque Festool cités, conformément aux dispositions légales relatives à chaque pays et ce au moins pour une période de 12 mois.
- La responsabilité pour les vices comprend la réparation gratuite de tous les défauts survenant pendant la période de de garantie, ce qui se traduit, selon le choix du FOURNISSEUR, par une remise en état ou un remplacement du produit présentant un vice. Les pièces remplacées appartiennent au FOURNISSEUR.
- La condition préalable au recours à la garantie en cas de vice implique que le lieu d'achat de l'outil se situe à l'intérieur de l'Union Européenne et que le délai de garantie n'ait pas expiré. L'UTILISATEUR doit présenter une preuve d'achat visible, rédigée par une machine et précisant les coordonnées de l'acheteur et du vendeur, la date d'achat et la description exacte du type de produit. Le produit présentant des défauts doit être envoyé, non démonté, au FOURNISSEUR ou à l'atelier contractuel le plus proche, en vue de procéder à une expertise et à la réparation. Les frais de transports aller-retour sont pris en charge par le FOURNISSEUR dans la mesure où la réclamation est justifiée (en Belgique métropolitaine). Faute de quoi l'article 7 s'applique. Sont exclues les réclamations de l'acheteur relatives aux dépenses nécessaires au moment de l'exécution ultérieure, notamment le transport, l'infrastructure, la main d'oeuvre et les frais matériels dans la mesure où les frais augmentent parce que l'objet de la livraison a été acheminé à posteriori vers un autre lieu que le lieu d'exécution d'origine, sauf si ce déplacement répond à une utilisation conforme aux dispositions.
- Un délai raisonnable doit être accordée au FOURNISSEUR pour éliminer les défauts. Si cela lui est refusé, il sera automatiquement déchargé de sa responsabilité. Les réparations sont toujours effectuées avec des pièces d'origine du fabricant.
- Il n'est prévu aucun échange du produit ni aucune réduction de prix, à moins que le FABRIQUANT ne soit pas en mesure d'éliminer le défaut ou de remplacer la pièce ou que la réparation ou le remplacement de la pièce soit considéré comme ayant échoué.
- La garantie ne couvre pas l'usure normale ou les dommages survenus après le transfert du risque, notamment à la suite d'une mauvaise manipulation ou d'une négligence, d'une sollicitation excessive ou de moyens d'exploitation inadéquats. Le FABRIQUANT n'est notamment pas responsable des transformations de l'état ou du fonctionnement de ses produits faisant suite à un stockage inadapté, à des influences climatiques ou à d'autres influences extérieures. De même, la garantie ne pourra s'appliquer que si la machine est entretenue et nettoyée régulièrement.
- Si des modifications ou des travaux de remise en état sont effectués de manière non conforme par l'acheteur ou par des tiers ou si des pièces étrangères sont montées, le FABRIQUANT ne pourra pas en être tenu responsable. Il en est de même pour les conséquences liées à ces modifications ou à ces travaux.
- Le délai de garantie d'origine n'est pas prolongé par les réparations, les livraisons de remplacement ou les prestations de remplacement. Les réparations facturées, effectuées hors du cadre de la garantie, sont garanties 6 mois.
- Tous autres droits à la garantie de l'acheteur à l'encontre du FOURNISSEUR et du FABRIQUANT et de ses agents sont exclus.

3.2 Extension de garantie

Pour tout enregistrement d'une machine neuve de marque Festool dans les 30 jours qui suivent l'achat, FESTOOL GmbH offre une garantie totale de 36 mois assortie de prestations de services supplémentaires sur la base des conditions figurant aux conditions générales du SERVICE all-inclusive, accessibles sur le site www.festool.be/service.

3.3 Garantie des batteries FESTOOL

Les batteries sont couvertes par la garantie sous les conditions suivantes :

- Batterie NiMH, achetée avec une machine, garantie 6 mois
- Batterie NiMH, achetée comme pièce détachée, garantie 6 mois
- Batterie Li-Ion, achetée avec une machine, garantie 1 an (plus 2 ans si machine enregistrée)
- Batterie Li-Ion, achetée comme pièce détachée, garantie 3 ans

4. Modalités d'application du SAV / Obligations du client

4.1 Procédures de devis

Les devis du FOURNISSEUR constituent des conditions particulières venant compléter les présentes CONDITIONS GÉNÉRALES. Les devis sont valables pendant une durée de 1 mois à compter de la date d'émission. L'acceptation du devis par le client vaut bon de commande. Le CLIENT transmettra son acceptation par écrit. Toute modification ou annulation de commande demandée par le CLIENT ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit au FOURNISSEUR avant l'accomplissement des prestations.

4.2 Procédure « relance de devis »

Deux semaines après l'envoi du devis, sans réponse de la part du CLIENT, celui-ci recevra une 1ère relance « DEVIS RELANCE » ; une semaine après, une 2ème relance « RELANCE AVANT FERRAILLAGE ». Sans nouvelles de la part du CLIENT, 4 semaines après l'envoi du devis, la machine sera automatiquement ferraillée. Merci de nous tenir informés (email : customerservice-be@festool.com) de la suite à donner à notre proposition commerciale dans les plus brefs délais. Les objectifs de Festool demeurent les suivants: qualité irréprochable de réparation, devis explicites et, bien entendu, assurer un délai de 48 heures pour le traitement des machines de l'UTILISATEUR (sous et hors garantie). La prise en garantie n'est effective que si la machine présente un défaut.

5. Obligations de FESTOOL SAV

5.1 Obligation de moyens

Le CLIENT reconnaît et accepte que les obligations du FOURNISSEUR dans le cadre des présentes soient des obligations de moyens et non de résultat.

5.2 Réparation directe

Dans le cas d'une réparation hors garantie, adressée par un distributeur partenaire, la machine sera réparée directement (sans accord du CLIENT) si le montant du devis en prix UTILISATEUR est inférieur à 150€ € H.T. pour les petites machines et inférieur à 330€ H.T. pour les grandes machines (ex. Kapex, CS etc.)

6. Tarifs et modalités de paiement

6.1 Forfait emballage

Nous rappelons que nous mettons gratuitement à la disposition de chaque DISTRIBUTEUR PARTENAIRE travaillant régulièrement avec notre service réparation, des SYSTAINER « Festool Service Express » servant de conditionnement pour les navettes. Les avantages pour le DISTRIBUTEUR PARTENAIRE sont nombreux :

- Pas d'emballage fastidieux.
- Pas de cartons, chips, papier de calage, etc. à prévoir.
- Temps d'emballage limité au strict minimum.

6.2 Coût main d'oeuvre (base tarif UTILISATEUR plafond)

Tous les coûts de main d'oeuvre sont calculés au temps réel passé sur une machine, aucun coût forfaitaire n'est appliqué.

6.3 Pièces détachées

Elles sont facturées sur la base du tarif 2023 joint aux présentes CGV.

6.4 Accessoires et consommables

Pour les accessoires et consommables, les titulaires d'un contrat de partenariat avec Festool GmbH bénéficient des conditions définies dans ledit contrat de partenariat.

6.5 Forfait devis ferrailage

Il est rappelé que les devis sont gratuits lorsqu'ils sont suivis d'une réparation ou d'un ordre de ferrailage en cas de refus du devis par le CLIENT. En cas de refus du devis avec demande de retour de la machine remontée et non réparée, « frais de dossier » de 50 € H.T., majorés des frais de transport aller* et retour et d'emballage le cas échéant seront facturés. Les frais de recyclage en cas de ferrailage sont à la charge de Festool Belgique.

6.6 Modalités de paiement et facturation

- Les paiements devront être effectués conformément aux conditions de paiement fixées par le FOURNISSEUR. Les virements, prélèvements, chèques et traites ne sont réputés réellement effectués sur le compte bancaire du FOURNISSEUR qu'après encaissement réel ou crédit acquis.
- Sauf accord contraire stipulé par écrit, le montant de la facture net est payable dans un délai de 30 jours fin de mois.
- Lorsqu'une échéance est exprimée en nombre de jours, fin de mois, le mode de computation est le suivant : Le délai

(nombre de jours mentionné) s'applique au dernier jour du mois de facturation.

- Si les termes de paiement indiqués dans les alinéas précédents ne sont pas respectés, des intérêts de retard au taux moyen mensuel du marché monétaire seront dus, nonobstant tous les autres droits du FOURNISSEUR. Le décompte des intérêts se fait en mois, tout mois entamé est dû.
- S'il résulte de circonstances survenues ultérieurement une dégradation considérable des actifs de l'acheteur, compromettant le paiement du FOURNISSEUR, le FOURNISSEUR aura le droit de se faire payer immédiatement toutes les créances résultant de la relation d'affaires ; cette disposition s'applique également en cas d'ajournement ou d'acceptation de traites ou de chèques. Dans les mêmes conditions ou si le CLIENT s'est avéré être un mauvais payeur dans des affaires précédentes, le FOURNISSEUR peut exiger, pour toutes les affaires en cours ou à venir, un paiement anticipé ou une caution. Il n'est pas dérogé pour autant aux prescriptions légales sur le retard de paiement.
- La facturation sera effectuée en EUROS. C'est le montant en EUROS qui fait foi si des montants en devise étrangère sont indiqués sur les factures à côté du montant en EUROS. Les montants rentrés en devises étrangères seront virés et crédités sur le prix en EUROS obtenu à partir du montant en devises étrangères.
- En cas de paiement par carte de crédit, celui-ci est traité par le fournisseur de services de paiements Stripe Payments Europe, Limited The One Building, 1 Grand Canal Street Lower, Dublin 2, Ireland.

7. Livraison et coût de transport

7.1 Frais de transport

Dans un souci de qualité des services et de maîtrise des coûts, les transports peuvent être confiés à UPS ou à un autre transporteur. Les frais forfaitaires comptabilisés en 2023 pour une expédition par UPS ou par un autre transporteur sont de 14 € HTVA pour un trajet simple. Dans le cas d'une grande machine (par ex. KAPEX, CS, etc.), le coût de transport revient à 31,50 € HTVA pour un trajet simple. Nouveau : pour les aspirateurs, vous pouvez choisir d'envoyer l'aspirateur complet, au prix de 22 € HTVA ou bien d'envoyer la partie supérieure uniquement (pas de cuve), au prix de 14 € HTVA.

7.2 Délais de livraison et retard

- Les délais de livraison convenus se réfèrent à la marchandise départ usine ou lieu d'expédition. Le respect des délais convenus pour les livraisons présuppose l'arrivée dans les délais impartis de tous les documents, autorisations et validations nécessaires, ainsi que le respect des conditions de paiement convenues ou des acomptes et tous autres engagements de l'acheteur. Si ces conditions ne sont pas réunies dans les délais impartis, le FOURNISSEUR obtiendra une prolongation appropriée des délais ; cette disposition ne s'applique pas si le FOURNISSEUR est responsable du retard susmentionné.
 - Si le FOURNISSEUR ne respecte pas un délai pour cause de force majeure, par exemple pour cause de mobilisation, de guerre, d'émeute ou d'autres événements similaires indépendants de sa volonté pouvant affecter le bon déroulement de la commande - en particulier des retards de livraison de la part d'un sous-traitant du FOURNISSEUR, des perturbations dans les transports et dans l'entreprise, des troubles sociaux, etc. - les délais seront reconduits sans que l'acheteur ne puisse prétendre à un droit à réparation pour le préjudice subi.
 - Si, à la demande du CLIENT, l'expédition ou la remise des marchandises sont retardées de plus d'un mois après la notification de la disponibilité des marchandises, pour chaque mois commencé, des frais de stockage s'élevant à 0,5% du prix des objets de la livraison, plafonnés toutefois à 5%, peuvent être facturés au CLIENT. Les parties sont libres de justifier de coûts de stockage supérieurs ou inférieurs.
- #### **7.3 Expédition / Transfert de risque / Réclamations / Réception de la livraison**
- L'expédition est effectuée, aux risques et aux frais du CLIENT, à partir d'un lieu à définir par le FOURNISSEUR à une adresse qu'il connaît ou qui lui a été indiquée, départ entrepôt/ bureau d'expédition du FOURNISSEUR. A la demande écrite et aux frais du CLIENT, les livraisons seront assurées par le FOURNISSEUR contre les risques inhérents au transport et ce pour le volume souhaité.
 - Dans la mesure où, conformément à la réglementation relative aux emballages, le FOURNISSEUR est tenu de reprendre l'emballage utilisé pour le transport, le CLIENT supporte les frais de transport du retour de l'emballage utilisé et les frais indiqués pour sa revalorisation ou, dans la mesure du possible et si le FOURNISSEUR le juge opportun, les coûts raisonnables s'ajoutant pour une nouvelle utilisation.
 - Le risque est transféré à l'acheteur, comme suit, même si la livraison est exempte de frais de transport : a) Pour les livraisons sans installation ni montage : avec une mise à disposition normale au départ de la rampe du lieu d'expédition et une prise en charge par la personne chargée du transport. b) Pour les livraisons avec installation ou montage : le jour de la prise en charge ou de la mise en service dans l'établissement du CLIENT ou, dans la mesure où cela a été convenu, après le bon fonctionnement de l'essai.
 - Si l'expédition, la remise, le démarrage, la réalisation de l'installation ou du montage, la prise en charge ou la mise en service en interne ou l'essai de mise en marche sont retardés pour des raisons qui sont imputables au CLIENT ou si, pour d'autres raisons, le CLIENT est en retard pour accepter la marchandise, le risque est transféré à l'acheteur à partir de la date de survenance du retard.
 - Dès la réception, le CLIENT doit procéder à une inspection précise et complète de la livraison. Toute réclamation pour

livraison incomplète ou non-conforme ou toute réclamation pour défaut de conformité manifeste doit être immédiatement signalée par écrit au FOURNISSEUR. Cela s'applique également aux défauts de conformité non apparents après qu'ils ont été découverts. Les étiquettes apposées sur les cartons, les numéros des bons de livraison/factures ou les fiches de contrôle jointes à l'envoi doivent être spécifiés lors de la réclamation. Si les réclamations ou les contestations ne sont pas communiquées dans les délais impartis, les droits à garantie seront exclus.

- Si les livraisons ne présentent que des défauts mineurs, le CLIENT doit les accepter.

8. Jurisdiction compétente / Loi applicable

Tous les litiges auxquels les PRESTATIONS conclues en application des présentes CONDITIONS GÉNÉRALES pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le FOURNISSEUR et le CLIENT, seront soumis au droit Belge et au Tribunal compétent du lieu du siège social du FOURNISSEUR. Chaque partie reconnaît la compétence exclusive du tribunal (ou des tribunaux) précité(s). Nonobstant les stipulations qui précèdent, le FOURNISSEUR se réserve le droit d'engager toute action ou procédure, et de solliciter toute mesure conservatoire quelle qu'elle soit (notamment toute demande d'injonction) afin de prévenir tout dommage irréparable, auprès des tribunaux du ressort, de l'état ou du pays dans lequel le CLIENT est établi, a son siège, ou exerce ses activités.

9. Protection des données
Article 6(1b) GDPR, Festool collecte et traite les données à caractère personnel exclusivement aux fins de l'exécution de la commande de réparation. Vous trouverez plus d'informations sur le traitement des données personnelles par Festool sur le site Web de Festool.