

Procédure de gestion des réclamations LD Seating s.r.o.

Cette procédure prend effet à partir du : 21.2.2024

1. Préambule

- 1.1. Cette procédure est la procédure de gestion des réclamations de la société commerciale **LD Seating s.r.o.**, Numéro d'identification : 29361729, ayant son siège à Dřevařská 2461/19a, 680 01 Boskovice, République tchèque, enregistrée dans le registre du commerce régi auprès du Tribunal régional de Brno sous le N° de dossier C 75322 (désignée ci-après „**le Vendeur**”). Le Vendeur peut être contacté par un des modes désignés ci-après :
 - a) Par courriel à l'adresse info@ldseating.com ;
 - b) Par téléphone, au numéro +420 516 454 460, ou
 - c) À l'adresse postale Dřevařská 2461/19a, 680 01 Boskovice, République tchèque
- 1.2. Cette procédure de gestion des réclamations fait une partie intégrante du contrat d'achat conclu entre le Vendeur et l'Acheteur. L'acheteur peut être un consommateur, c'est-à-dire une personne physique qui, en dehors du cadre de son activité professionnelle ou de l'exercice de sa profession, conclut un contrat d'achat avec le Vendeur (ci-après dénommé "Acheteur – consommateur final") ou un entrepreneur (ci-après dénommé "Acheteur – professionnel") (ci-après dénommés communément "l'Acheteur").
- 1.3. Si un des articles de la présente procédure de gestion de réclamation ne s'applique qu'à l'Acheteur - consommateur ou à l'Acheteur - professionnel, il sera désigné respectivement CONSOMMATEUR ou PROFESSIONNEL à l'introduction d'un tel article. A défaut d'une telle désignation, l'article est valable pour tout Acheteur de manière générale.

2. Responsabilité des défauts

- 2.1. Le Vendeur s'engage vis-à-vis de l'Acheteur qu'à la réception, le bien faisant objet de la transaction est exempt de tout défaut et qu'il est revêtu des qualités promises. Si les caractéristiques du bien n'ont pas été convenues, il doit présenter les caractéristiques indiquées dans la description du bien ou celles qui sont généralement attendues, en termes de la quantité, du nombre ou du poids, conformément à la loi applicable.
- 2.2. **CONSOMMATEUR** : La garantie légale pour l'Acheteur – consommateur est de 24 mois à compter de la réception des biens. Tout défaut qui apparaîtra dans les 12 mois après l'achat est considéré comme ayant existé à la réception.
- 2.3. **PROFESSIONNEL** : La garantie légale pour l'Acheteur – professionnel est de 12 mois à compter de la réception des biens.
- 2.4. Pour certains bien, le Vendeur offre à l'Acheteur une garantie supplémentaire de qualité au-delà de ses obligations légales. Si tel est le cas, l'information sur la durée de la garantie est affichée sur le site internet dans l'alinéa Informations sur les produits ou sur les matériaux utilisés, en

mentionnant cette garantie de qualité supplémentaire. Si aucune garantie supplémentaire de qualité n'est attribuée, l'Acheteur bénéficiera des droits réglementaires stipulés par cet article.

- 2.5. La garantie de qualité fournie par le Vendeur n'est applicable dans son intégralité qu'à condition que les biens ne soient pas utilisés plus de 8 heures par jour. Dans le cas contraire, toute garantie est ramenée à 2 ans.
- 2.6. Sont exclus de la garantie les cas suivants :
 - a) L'usure causée par un usage normal du bien, par un traitement inapproprié, par les conditions météorologiques ou par les dommages intentionnels ;
 - b) Les défauts portés à l'attention de l'Acheteur ;
 - c) Les défauts causés par un montage ou une manipulation inadaptés ;
 - d) Les dommages sur les roues, les patins, le sol ou le revêtement de sol causé par le choix inapproprié des accessoires disponibles (par exemple le choix des roues dures pour l'utilisation sur le plancher dur);
 - e) Les écarts dans les nuances de couleur des tissus provenant de différents lots de fabrication;
 - f) Les dommages causés par les conditions environnantes (par exemple l'humidité élevée) ;
 - g) L'usure des roues, des matériaux de revêtement ou des accessoires ;
 - h) Les dommages à la surface des pièces en bois causés par le contact avec un autre objet ;
 - i) Les propriétés et caractéristiques propres au matériau naturel en cas des articles en cuir (par exemple déformations dues à des différences de souplesse, de texture et de nuances) et les cicatrices ou piqûres d'insectes ;
 - j) Le changement de couleur de revêtement causée par la migration de la couleur du vêtement dans le tissu de revêtement ;
 - k) Les pièces composantes fournies par le client, p.ex. les tissus ou cuirs de revêtement) ; ou
 - l) Le non-respect de la capacité portante des chaises.
- 2.7. En cas des modifications personnalisées en dehors du standard des produits demandées par l'Acheteur (telles que modifications de cadres, des accoudoirs, utilisation d'un tissu de revêtement spécifique, etc.), seule garantie standard sera appliquée, comme défini dans les articles 2.2 et 2.3.

3. Procédé de réclamation de produits

- 3.1. L'Acheteur ne pourra faire valoir son droit à la réclamation qu'auprès de l'entité auprès de laquelle il avait acheté le produit. Le Vendeur rappelle que ses produits sont distribués sur le marché par d'autres entités et qu'en cas de réclamation, l'Acheteur devrait s'adresser à l'entité auprès de laquelle il avait acheté le produit.

- 3.2. L'Acheteur peut s'adresser au Vendeur en cas de réclamation des produits ou des services achetés auprès de celui-ci :
- a) Par e-mail à l'adresse reklamace@ldseating.com ;
 - b) Personnellement dans la salle d'exposition de la société.
- 3.3. Les produits faisant l'objet d'une réclamation doivent être propres, emballés et protégés contre les dommages pendant le transport.
- 3.4. L'Acheteur peut se servir du protocole de réclamation disponible ; à défaut, il doit indiquer à minima :
- a) L'identification du produit (notamment le type et la version) ;
 - b) Présenter la facture d'achat du produit réclamé ;
 - c) Décrire le défaut réclamé (si possible présenter des photos) ;
 - d) Indiquer la façon préférée du traitement de la réclamation (voir ci-après) ;
 - e) Indiquer ses coordonnées (notamment son adresse e-mail).
- 3.5. Le Vendeur envoie à l'Acheteur un accusé de réception de la réclamation à l'adresse e-mail fournie par celui-ci en indiquant la date de réception de la réclamation. En cas de réclamation effectuée directement dans la salle d'exposition, le Vendeur remet cet accusé de réception directement en main propre de l'Acheteur.
- 3.6. En cas de réclamation par e-mail, l'Acheteur est tenu d'envoyer au Vendeur à ses propres frais les produits faisant objet de la réclamation pour évaluation. Il n'est pas possible d'envoyer le produit contre remboursement ; le Vendeur se réserve le droit de ne pas accepter un tel envoi. Le délai du traitement de la réclamation commence à courir le jour de la livraison des produits réclamés au Vendeur. Le Vendeur peut néanmoins informer l'Acheteur qu'il renonce à l'envoi des produits réclamés.
- 3.7. **CONSOMMATEUR** : La réclamation de l'Acheteur - consommateur final sera traitée par le vendeur dans un délai de 30 jours.
- 3.8. L'Acheteur peut revendiquer le remplacement du produit par un produit neuf et sans défaut ou la réparation du produit défectueux. Le Vendeur peut cependant refuser le traitement préféré de la réclamation choisi par l'Acheteur, si celui-ci s'avère impossible ou déraisonnablement coûteux par rapport à l'autre façon de traiter la réclamation. Le Vendeur tient toujours compte de l'importance du défaut, de la valeur du produit sans le défaut et du fait que le défaut peut être corrigé sans qu'un préjudice important ne soit pas causé à l'Acheteur.
- 3.9. Si la réclamation est acceptée, le Vendeur la traite à ses propres frais, à savoir il reprend le produit, élimine le défaut dans un délai raisonnable après réception des marchandises réclamées, démonte ou assemble, remplace le produit, etc. Il informera ensuite l'Acheteur à l'adresse indiquée par celui-ci dans le document de la réclamation. Si l'Acheteur ne reprend pas les produits dans un

délai raisonnable après être informé par le Vendeur sur leur mise à disposition, l'Acheteur sera tenu de payer les frais de stockage des produits et autres frais connexes.

- 3.10. L'Acheteur pourra demander une remise de prix raisonnable ou résilier le contrat dans les cas suivants :
- a) Le Vendeur a refusé de réparer le défaut ou ne l'a pas réparé dans un délai raisonnable, ou lorsqu'il est évident qu'il ne pourra le réparer dans un délai raisonnable sans que l'Acheteur n'en subisse un préjudice important ;
 - b) Le défaut apparaît de façon répétée ;
 - c) En cas de violation substantielle du contrat en raison du défaut.
- 3.11. L'Acheteur n'a pas le droit de résilier le contrat à cause d'un défaut insignifiant.
- 3.12. Dans le cas, où la réclamation n'est pas acceptée mais l'Acheteur souhaite que le produit soit réparé à ses frais par le Vendeur, les deux parties peuvent convenir une réparation selon les conditions bien défini entre les deux parties. Dans un cas pareil, le prix de la réparation est payé par l'Acheteur et cette opération n'est pas considérée comme une action de service après-vente.
- 3.13. En cas de réclamation d'un composant qui n'est plus en vente ou utilisé par le Vendeur, ce dernier se réserve le droit de remplacer ce composant par un autre composant présentant les fonctions équivalentes.

4. Clauses finales

- 4.1. Le Vendeur se réserve le droit de modifier le présente Procédure de traitement des réclamations.
- 4.2. La relation entre le Vendeur et l'Acheteur est régie dans tous les cas par la Procédure de traitement de réclamations en vigueur le jour de la passation de la Commande.
- 4.3. En cas de tout problème, l'Acheteur peut contacter le Vendeur à l'adresse e-mail info@ldseating.com ou par téléphone au +420 516 454 460.
- 4.4. **CONSOMMATEUR** : L'Acheteur - consommateur final peut également avoir recours à un organisme de règlement extrajudiciaire des litiges, à savoir L'Inspection tchèque des ventes - Inspectorat général - département ADR (Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR) à l'adresse Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, www.adr.coi.cz, ou à la plateforme online de gestion des litiges à l'adresse <https://www.coi.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>.