

HONSEL Conditions de SAV

(version 01.01.2021)

1. Champ d'application

- 1.1. Les présentes conditions de SAV (ci-après « les Conditions ») régissent toutes les commandes de maintenance, de réparation, de remise en état, de contrôle et de devis (ci-après « les Travaux de SAV ») passées à HONSEL Distribution GmbH & Co. KG (ci-après « HONSEL » ou « nous »). Pour les Travaux de SAV dans le cadre de la garantie fabricant, elles s'appliquent en complément de nos conditions de garantie fabricant. En cas de contradiction entre la garantie fabricant et les présentes Conditions, les dispositions de la garantie fabricant prévalent.
- 1.2. Les Travaux de SAV proposés sont destinés exclusivement aux entreprises. Les particuliers doivent s'adresser directement à un partenaire de SAV HONSEL.

2. Conclusion du contrat

- 2.1. La commande est passée via le formulaire de commande. Le formulaire de commande en ligne (« online check-in ») est mis à disposition sur le site Internet. En confirmant la commande à l'aide du bouton Envoyer, le donneur d'ordre accepte des Travaux de SAV conformes aux Conditions de SAV.
- 2.2. Les commandes hors garantie fabricant ne sont possibles qu'en Allemagne.

3. Déroulement

- 3.1. Nous pouvons, à la demande du donneur d'ordre, enlever l'outillage de pose à l'adresse indiquée dans la commande de SAV. Les frais d'envoi pour les commandes passées par le formulaire en ligne, en Allemagne, sont à notre charge.
- 3.2. Si le donneur d'ordre choisit d'envoyer lui-même l'outillage de pose, il le fait à ses risques et à ses frais. Nous ne réceptionnons pas les colis adressés en port dû.
- 3.3. La communication se fait par e-mail à l'adresse du donneur d'ordre indiquée dans la commande de SAV.
- 3.4. Une fois la réparation terminée, nous vous renvoyons immédiatement l'outillage en facturant les frais réels.

4. Plafonnement des coûts

- 4.1. Toute commande de SAV n'excédant pas le plafond de coûts publié est ferme et définitive. Si les Travaux de SAV sont en dessous du plafond de coûts convenu, seuls les coûts réels sont facturés au donneur d'ordre. Vous pouvez recevoir les plafonds de coûts des outillages non listés sur simple demande à notre SAV.
- 4.2. Si les Travaux de SAV dépassent le plafond de coûts convenu, un devis ou une offre alternative (nouvel outillage, par exemple) sont établis et envoyés.
- 4.3. Si, lors de la commande, le donneur d'ordre a cru par erreur que les travaux seraient couverts par la garantie, il en est informé séparément.

5. Prix

- 5.1. Nos offres de prestations, notamment sur notre site Internet, sont sans engagement et ne constituent pas une offre de conclusion d'un contrat. Nous nous réservons le droit d'apporter des modifications techniques ou autres à notre site Internet, dans la mesure du raisonnable.
- 5.2. Les prix indiqués pour les prestations de SAV et les autres coûts éventuels dépendent de notre liste de prix valable et publiée à la date de la passation de commande. La date figurant dans la commande de SAV fait foi. Tous les prix s'entendent hors TVA en vigueur. Les Travaux de SAV couverts par la garantie sont gratuits pour le donneur d'ordre.

6. Devis

- 6.1. [Acceptation]
Si le donneur d'ordre accepte l'offre de service sous une semaine à compter de la réception du devis, une commande de SAV est dûment passée aux conditions du devis.
- 6.2. [Refus]
Si le donneur d'ordre refuse le devis, nous renvoyons l'outillage de pose, éventuellement démonté, à l'adresse de livraison indiquée dans la commande de SAV, aux frais du donneur d'ordre. Au lieu d'un retour, le donneur d'ordre peut aussi nous demander de mettre l'outillage de pose envoyé au rebut selon les règles en vigueur et sans frais supplémentaires.
- 6.3. [Absence de réponse]
Si le donneur d'ordre ne donne pas de réponse sous une semaine à compter de l'envoi du devis, il reçoit un rappel avec une prolongation de délai de deux semaines. Une fois ce nouveau délai expiré, l'outillage de pose est renvoyé à l'adresse de livraison indiquée dans la commande de SAV, aux frais du donneur d'ordre. Si l'outillage de pose a été démonté pour permettre l'élaboration du devis, il est généralement renvoyé démonté.
- 6.4. Si aucune prestation de SAV n'a été effectuée ou si les Conditions de SAV n'ont pas été acceptées, nous facturons un forfait de traitement de 25,00 € pour les outillages sur batterie et à air comprimé ou de 10,00 € pour les pinces à main et nous renvoyons l'outillage de pose à l'adresse de livraison indiquée dans la commande de SAV, aux frais du donneur d'ordre.
- 6.5. Nous attirons particulièrement l'attention du donneur d'ordre sur le délai de deux semaines et des conséquences du non-respect pour l'envoi du devis.

7. Réception

- 7.1. [Délai]
Dans le cas d'une commande de SAV avec prestations de SAV, le donneur d'ordre doit accepter l'outillage de pose dans un délai d'une semaine à compter de sa réception. Si le donneur d'ordre n'accepte pas l'outillage de pose réparé dans ce délai alors qu'il n'y a pas de défauts ou uniquement des défauts mineurs, la réception est réputée effectuée. Nous renonçons à l'accès à la déclaration de réception.

8. Droit de réclamation

Les droits du donneur d'ordre en cas de Travaux de SAV hors garantie défectueux expirent un an après la réception. La réduction du délai d'expiration s'applique également aux droits découlant d'un délit dû à un défaut des Travaux de SAV.

9. Contact et hotline

9.1. Veuillez envoyer vos outillages exclusivement à l'adresse suivante :

Honsel Distribution GmbH & Co. KG

Service-Werkstatt

Friedrich-Wöhler-Str. 44 24536

Neumünster

Allemagne

9.2. Pour toute question sur notre SAV, veuillez vous adresser au

+49 (0)4321/9671-79 ou écrire à [toolservice\[at\]honsel.de](mailto:toolservice[at]honsel.de)

10. Lieu d'exécution et juridiction compétente

Pour les deux parties, le lieu d'exécution est le tribunal de première instance de Kiel.