

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SAV

La société JANSER sas, Société par actions simplifiée, au capital de 600.000 euros, immatriculée au RCS de Saverne sous le n° 677 180 598 00018, dont le siège social est situé au 4 route de Kirchheim – Parc d'Activités de la Mossig – 67520 MARLENHEIM - FRANCE propose notamment un service de réparation des machines et des outillages vendus sous la Marque JANSER (ci-après dénommé « le Service » ou JANSER) auprès des clients professionnels ayant acquis un outil ou une machine JANSER (ci-après dénommé « le Client »).

Article 1 – Objet

1.1 Les présentes Conditions Générales de Service Après-Vente (ci-après « CGSAV ») régissent les relations entre JANSER et ses Clients professionnels.

Elles complètent les Conditions Générales de Vente (CGV) de JANSER auxquelles, elles se réfèrent expressément.

Les présentes CGSAV ont pour objet de définir les conditions et modalités de réparation de l'Appareil JANSER que le Client souhaite faire effectuer (ci-après « le Produit »).

1.2 Toute demande d'intervention formulée auprès du Service Après-Vente de JANSER (SAV), implique l'acceptation entière et sans réserve des présentes CGSAV et CGV dont le Client reconnaît avoir pris connaissance.

1.3 En acceptant les présentes CGSAV, le Client garantit être propriétaire du Produit apporté en réparation, avoir acquis le Produit de façon régulière, et notamment que le Produit n'est pas un objet volé.

1.4 JANSER se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGSAV sans que le client en soit informé. Vous pouvez consulter à tout moment la version la plus récente des CGSAV à cette adresse : www.janser.fr

Article 2 - Garantie légale ou contractuelle

Les conditions de la garantie contractuelle sont disponibles dans les CGV à notre catalogue en cours – Article 6

Article 3 - Appareils hors garantie

Pour rappel, les présentes CGSAV concerne les relations entre le client et JANSER relative aux réparations prises en compte dans le cadre du SAV. Toutes réparations disposent d'une durée de garantie de prestations de 3 mois.

En toute état de cause, le client continue de bénéficier de la garantie contractuelle et de la garantie légale de conformité et des vices cachés dans les CGV Selon les délais de garanties propres à chacune.

La demande d'intervention s'effectue auprès du service SAV de JANSER.

Après réception du Produit par JANSER ou son partenaire, un diagnostic est réalisé. Un devis vous sera systématiquement établi préalablement à la réparation du produit.

Le devis payant est valable pendant une durée de trente (30) jours à compter de sa date d'émission. Un forfait incompressible d'un montant d'une heure de main d'œuvre au taux SAV est appliqué sur tout devis.

Si le Client donne son accord sur le devis, les frais de devis seront déduits de la facture finale

Si le devis est expressément refusé par le client, ce forfait sera facturé. Et le paiement de ces frais conditionnera tout retour du Produit.

La demande d'intervention ne deviendra définitive et ne liera JANSER qu'après l'acceptation expresse du devis émis par JANSER La validation du devis pourra être effective qu'après le « bon pour accord » du Client.

Une fois le devis validé, le client renonce expressément à son droit de rétractation pour que la fourniture du service de réparation et des pièces détachées puissent être exécuté avant la fin de ce dit délai.

S'il existerait, à la suite du démontage du Produit, des travaux supplémentaires non prévus initialement au devis mais nécessaires à la réparation ou utiles ou économiquement avantageux pour le Client, pourront faire l'objet d'un devis correspondant qui sera transmis au Client dans les meilleurs délais, et notamment par un devis rectificatif gratuit.

Aucune intervention ne sera effectuée sans l'accord express et préalable du Client et le Client confirmera son accord pour ces prestations forfaitaires en signant le « Devis » tel qu'énoncé ci-dessus.

En cas de refus du devis complémentaire, JANSER ne pourra être tenu pour responsable d'un dysfonctionnement ultérieur de la marchandise concernée, en raison de la pièce défectueuse qui aura été identifiée dans le devis complémentaire.

Article 4 - Garantie après réparation

La garantie s'appliquant sur la réparation effectuée par JANSER est d'une durée de 3 (trois) mois à compter de la date de réexpédition ou de la mise à disposition du Produit et s'applique exclusivement sur la ou les fonctions ou objet de la précédente intervention, à l'exclusion de toute autre.

Les frais de port, d'emballage, d'assurance, relatifs à l'expédition à JANSER sont à la charge du Client.

La facture de paiement de la Prestation ou objet de la demande de garantie fera foi pour bénéficier de la garantie.

Article 5 - Procédure du SAV

Pour toute demande d'intervention dans le cadre de la garantie contractuelle, le Client devra présenter la facture d'achat du Produit concerné.

La marchandise devant faire l'objet de réparations doit être envoyée au site indiqué par le SAV.

JANSER procédera à l'analyse et au diagnostic pour la réparation. JANSER fournira ensuite au Client un devis chiffré et détaillé de remise en état de la marchandise.

La réparation ne sera entreprise que sur un « bon pour accord » du Client.

JANSER ne procédera pas à la réparation sans l'accord du Client.

L'accord du Client déclenchera l'approvisionnement des pièces détachées nécessaires à la réparation. Dans l'incapacité de stocker toutes les pièces détachées, JANSER procédera à la réparation du Produit dans la limite de disponibilité, de livraison et de réception des pièces détachées nécessaires.

Article 6 - Obligation de moyen

JANSER est tenue d'une obligation de moyens et s'engage à faire tout son possible pour effectuer la réparation demandée. Dans l'hypothèse où JANSER aggraverait le problème initial du Produit, ou que le Produit ne serait plus réparable du fait de JANSER ou que JANSER commettrait une faute rendant impossible la restitution de Produit au Client, par exemple en cas de perte du Produit par JANSER, JANSER s'engage à fournir au Client un Appareil de qualité équivalente ou supérieure.

Article 7 - Livraison et transfert des risques

Conformément à l'article 3 des CGDV figurant sur le dernier catalogue en cours.

Les frais logistiques et de port des Produits sont, pour les Produits sous garantie, à charge de JANSER.

Les frais logistiques et de port aller et retour, pour les Produits hors garantie, sont facturés au Client selon un montant variant dû fait du Produit et du pays concerné.

Les Produits sont livrés par JANSER, par le moyen de transport de son choix, à l'adresse indiquée par le client.

Si, au moment de la livraison, l'emballage est abîmé, déchiré ou ouvert, et/ou que les Produits ont été endommagés, le client devra faire sa réclamation auprès du transporteur.

Article 8 - Conditions et modalités de paiement

Ces conditions sont applicables conformément à l'article 8 des CGDV figurant sur le dernier catalogue en cours

Article 9 - Force majeure

Les obligations de JANSER seront suspendues en cas de force majeure, sans que le Client ne puisse engager la responsabilité de JANSER.

Article 10 - Convention de preuve

Le Client reconnaît et accepte que les informations contenues dans les systèmes informatiques de JANSER et de ses partenaires ont la même force probante que des documents papiers, s'agissant de la passation de la commande par le Client et l'acceptation des présentes conditions générales. L'archivage des présentes conditions générales, des commandes et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

Article 11 - Indépendance des dispositions des conditions générales

Si une disposition quelconque des présentes conditions générales venait à être déclarée nulle ou inapplicable du fait d'une décision de justice ou de l'application d'une loi ou d'un règlement, le reste des dispositions des présentes conditions générales demeureront pleinement en vigueur.

Article 12 - Absence de renonciation

La non-application ou le retard dans l'application de l'une quelconque des dispositions du contrat par une Partie ne sauraient être interprétés ou compris comme une renonciation de cette partie à l'application de la disposition concernée.

Article 13 – Intégralité

Les présentes conditions générales constituent l'intégralité de l'accord entre les parties, et prévalent sur tout autre document ou contrat quel qu'il soit, ou sur tout accord entre les parties non prévues aux présentes.

Article 14 - Droit applicable / Règlement des litiges

Les Prestations et les présentes conditions générales sont régies exclusivement par le droit français.

Pour tout différend qui s'élèverait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution des présentes, seuls les tribunaux français sont compétents.

Conformément aux CGV - article 13 -, tout litige ou contestation relative à la formation ou à l'exécution de la commande ou de ses suites, sera de la compétence du Tribunal de Commerce de Strasbourg. Cette clause s'applique même en cas de référé, de demande incidente ou de pluralité de défendeurs et quels que soient le mode et les modalités de paiement.

Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Service client. Après démarche préalable et écrite des consommateurs vis-à-vis de JANSER, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

Plateforme de Règlement en Ligne des Litiges :

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant

: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. La Commission européenne transfèrera la réclamation du Client aux médiateurs nationaux compétents notifiés.