



Règles de réclamation et de retour des marchandises

Janvier 2022

Responsabilité pour vices cachés

1. Le vendeur doit assurer la livraison de marchandises exemptes de défauts physiques et juridiques. Le vendeur est responsable envers le client si les marchandises présentent un défaut physique ou juridique (garantie). **Les droits de responsabilité pour vices cachés sont exclus pour les Entrepreneurs.**
2. Si la marchandise présente un défaut physique ou juridique, le Client peut :
 - a) faire une déclaration sur la réduction du prix ou la résiliation du contrat de vente, à moins que le vendeur ne remplace immédiatement et sans inconvénient excessif pour le client les biens défectueux par des biens exempts de défauts ou n'élimine le défaut. Le Client peut, au lieu de l'élimination des défauts proposée par le Vendeur, exiger le remplacement des biens par des biens exempts de défauts ou, au lieu du remplacement des biens, exiger l'élimination des défauts, à moins que la mise en conformité des biens avec le contrat de la manière choisie par le Client ne soit impossible ou ne nécessite des coûts excessifs par rapport à la manière proposée par le Vendeur. Lors de l'évaluation des frais excessifs, il est tenu compte de la valeur de la marchandise exempte de défauts, du type et de l'importance du défaut constaté, ainsi que des désagréments causés par d'autres moyens de satisfaction du Client.
 - b) exiger que les marchandises défectueuses soient remplacées par des marchandises exemptes de défauts ou que le défaut soit éliminé. Le Vendeur est tenu de remplacer la marchandise défectueuse par la marchandise exempte de défauts ou de supprimer le défaut dans un délai raisonnable sans inconvénient excessif pour le Client. Le Vendeur peut refuser de satisfaire les demandes du Client, si la mise en conformité des biens défectueux avec le Contrat de vente de la manière choisie par le Client est impossible ou si, par rapport à l'autre manière possible de les mettre en conformité avec le Contrat de vente, elle nécessite des coûts excessifs. Dans ce cas, les frais de réparation ou de remplacement sont à la charge du Vendeur.
3. Le Client qui fait usage du droit d'exercer la responsabilité pour vices cachés est tenu de livrer l'article défectueux à l'adresse du Vendeur dans un délai de 14 jours à compter de la date de détection du défaut. Dans le cas d'un Client qui est un Consommateur, le coût de la livraison de l'article défectueux sera couvert par le Vendeur.
4. Le Vendeur est responsable au titre de la responsabilité pour vices cachés, si un défaut physique est constaté avant l'expiration d'un délai de deux ans à compter de la date de délivrance des marchandises au Client. Le délai d'un an (12 mois) s'applique à toute demande de réparation d'un défaut ou de remplacement d'une marchandise par une marchandise exempte de défauts, mais ce délai ne prend pas fin avant l'expiration du délai visé à la première phrase du présent paragraphe. Dans ce délai, le Client peut résilier le contrat de vente ou faire une déclaration de réduction de prix en raison d'un défaut de la marchandise. Si le client a demandé le remplacement de la marchandise par une marchandise sans défaut ou l'élimination du défaut, le délai de résiliation du contrat de vente ou de déclaration de réduction du prix commence à courir à l'expiration sans effet du délai de remplacement de la marchandise ou d'élimination du défaut.

Réclamations

1. La base de la réclamation de la marchandise est la lecture et le respect des dispositions de la **NOTICE D'INSTRUCTION DU MONTAGE DES ECO PIQUETS SADDAR®**, laquelle constitue l'annexe n° 1 des Règles de réclamation et de retour des marchandises.
2. Toutes les réclamations relatives aux marchandises ou à l'exécution du contrat de vente doivent être adressées sous forme électronique à l'adresse électronique du Vendeur : reklamacje@saddar.eu .
3. Dans la demande de réclamation, le Client doit inclure la description du problème, le protocole des dommages éventuels et des séquences vidéo et des photos du processus de montage (condition nécessaire).
4. Dans un délai de 14 jours à compter de la réception d'un courrier électronique à ce sujet, le Vendeur répondra à la plainte concernant les marchandises ou à la plainte relative à l'exécution du Contrat de vente signalée par le Client.

La garantie ne couvre pas :

1. les dommages résultant de cas de force majeure ou d'autres circonstances indépendantes de la volonté du fabricant,
2. les dommages résultant de modifications effectuées par le client lui-même, les dommages résultant d'une utilisation, d'un entretien et d'un stockage non conformes aux recommandations du fabricant,
3. l'utilisation d'éléments structurels ou décoratifs supplémentaires qui peuvent affecter la mise en place correcte de l'ancrage. Ne fait pas partie du système recommandé et est effectué sous la seule responsabilité du client
4. les défauts et dommages (dont le client a pris connaissance à la réception du produit) en raison desquels le prix a été réduit,
5. les différences de profils, de nuances de couleurs prévues par le fabricant dans l'original, résultant de la conception plastique et esthétique du produit et des caractéristiques des matières premières à partir desquelles le produit est fabriqué,
6. les dommages causés par l'usure naturelle,
7. les produits qui indiquent dans leur description qu'ils sont en solde,
8. une intensité différente des couleurs et des changements de couleur sur les produits,
9. des changements d'aspect si l'entretien et le montage n'ont pas été effectués conformément aux recommandations du fabricant,
10. le montage des Eco piquets SADDAR® non conforme aux recommandations du fabricant,
11. les différences de couleur selon le lot de production,
12. les dommages causés par un accident, une utilisation déraisonnable, une négligence, une modification, une manipulation inadéquate, une installation incorrecte, un cas de force majeure ou toute autre cause ne résultant pas de défauts de matériaux ou de fabrication,
13. les défauts causés par un stockage incorrect des produits qui ne sont pas conformes aux recommandations du fabricant.

ATTENTION

Si, à la réception des marchandises, vous constatez des défauts ou des dommages, veuillez le signaler immédiatement au service des réclamations et ne procédez pas au montage tant que la plainte n'a pas été résolue. Le montage d'un produit défectueux équivaut à l'acceptation de son état et le produit n'est plus sous garantie.

PPHU SADDAR déclare que la présentation des produits sur le site n'est pas une offre au sens du Code civil et n'a qu'une valeur informative.

Les photos des produits/arrangements ne sont fournies qu'à titre d'illustration et leur aspect et leur couleur réels peuvent différer de ceux présentés sur les photos.