Services aux fabricants Processus et garantie - Ecovacs Europe GmbH

1. Général

Ecovacs Europe GmbH, Holzstr. 2, 40221 Duesseldorf, Allemagne (ci-après dénommée "**ECOVACS**") accorde aux utilisateurs finaux de ses produits une garantie du fabricant conformément aux conditions suivantes. Cette garantie donnée par ECOVACS n'affecte pas et ne limite en rien les droits de garantie légaux du client final.

2. Objet et durée de la garantie

La période de garantie commence à la date de la première vente de l'appareil à un client final par un revendeur et se termine, indépendamment de toute exécution au titre de la présente garantie, à l'expiration de la période de garantie, calculée sur la base de la date de la première vente susmentionnée.

Ecovacs garantit que ses produits sont exempts de défauts de fabrication et de matériel pour une durée de deux (2) ans à compter de la date de la première distribution au consommateur par l'intermédiaire des points de vente.

Cette garantie s'applique spécifiquement à l'utilisation privée de leurs robots au sein de l'Union européenne et ne couvre pas l'utilisation professionnelle dans les entreprises.

La garantie pour les batteries est également de deux (2) ans. Cette garantie est liée à l'acheteur initial et n'est donc pas transférable.

Garantie pour GOAT G1 :

Pour le robot tondeuse GOAT G1, Ecovacs offre une garantie étendue de trois (3) ans pour le matériel et de deux (2) ans pour la batterie, à l'exclusion des pièces d'usure telles que les lames. Cette garantie n'est valable que dans le pays européen où l'appareil a été acheté.

Les accessoires et autres consommables tels que les filtres et les brosses ne sont pas couverts par cette garantie.

Date d'entrée en vigueur : July 23, 2024

3. Services de garantie d'ECOVACS

Si un défaut de l'Appareil dû à des défauts de production ou à un matériel défectueux survient pendant la période de garantie et que le client final soumet une réclamation dans le cadre de la garantie du fabricant, ECOVACS s'engage, à sa discrétion, soit à réparer l'Appareil concerné, soit à le remplacer par un produit (neuf ou d'occasion) du même ou d'un autre type de modèle qui est au moins aussi bon que l'Appareil concerné en termes d'état d'usage et de fonctionnalité (ci-après dénommés "**Services de Garantie**"). La propriété des appareils et de leurs pièces est transférée à ECOVACS, dans la mesure où ils appartiennent au client final et sont remplacés dans le cadre d'un Service de Garantie exécuté par ECOVACS.

La procédure suivante s'appliquera au traitement des réclamations justifiées au titre de la Garantie ECOVACS : Le client retournera le produit ECOVACS défectueux au Distributeur Agréé qui, à son tour, enverra le Produit Contractuel défectueux au Partenaire de Service désigné par ECOVACS pour réparation, accompagné d'une analyse de haut niveau du défaut et de toutes les mesures déjà prises par le Distributeur Agréé en ce qui concerne la rectification du défaut. Pour commencer le processus de réparation, le Distributeur Agréé doit contacter le département de service d'ECOVACS pour demander un enlèvement par le Partenaire de Service. Les coordonnées sont disponibles ultérieurement. Après l'achèvement de la réparation, le partenaire de service renverra le produit rectifié par ECOVACS directement au client/revendeur/utilisateur final.

4. Exclusion des services de garantie

ECOVACS n'est pas tenue d'exécuter des services de garantie si un défaut donné de l'appareil est causé par une ou plusieurs des circonstances suivantes :

- endommagement intentionnel ou volontaire de l'appareil par le client final ou un tiers,
- l'usure régulière (en particulier l'usure des batteries),
- la manipulation, le traitement, l'utilisation ou l'entretien inappropriés de l'Appareil, en particulier le non-respect des consignes de sécurité et des instructions relatives au produit émises par ECOVACS (y compris tout déploiement de robots aspirateurs ou de packs de batteries en interconnexion avec des Appareils ou d'autres produits qui n'ont pas été officiellement déclarés compatibles par ECOVACS),
- les chutes de l'appareil résultant d'une mauvaise utilisation de son système de sécurité (ventouses et corde de sécurité),

- un transport inadéquat (par exemple un emballage inapproprié) effectué par le client final ou par des tiers n'agissant pas pour le compte d'ECOVACS,
- les accidents ou les influences extérieures (foudre, incendie, eau) ou d'autres événements de force majeure,
- des courts-circuits dans la batterie, si le scellant de son boîtier ou de ses cellules a été endommagé par le client final,
- l'utilisation de pièces détachées ou d'autres pièces échangeables (y compris les consommables) non proposées ou recommandées par ECOVACS pour l'utilisation en interconnexion avec l'Appareil,
- les réparations, modifications, changements ou transformations de l'appareil effectués par des personnes non autorisées par ECOVACS,
- toute utilisation de l'appareil à des fins commerciales ou dans le cadre d'un commerce.

5. Autres dispositions

Les droits et obligations découlant du présent accord de garantie et tous les litiges y afférents sont régis exclusivement par le droit de la République fédérale d'Allemagne. La Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises du 11 avril 1980 (CISG) ne s'applique pas.

Toute modification ou tout complément à cet accord de garantie, y compris l'exigence de la forme écrite, est considéré comme nul et non avenu s'il n'a pas été fait sous forme écrite.

Lorsque le texte ci-dessus contient des lacunes, celles-ci sont réputées comblées par des dispositions juridiquement efficaces dont les parties contractantes seraient convenues sur la base des objectifs économiques du contrat ainsi que de l'esprit et de l'objet du présent accord de garantie si les lacunes avaient été connues.

6. Rôle du concessionnaire dans les frais de service :

Les concessionnaires traitent généralement les frais de service dans le cadre de leur gestion de la clientèle, qui comprend la réception des dossiers des utilisateurs finaux, le traitement des appels directs et des demandes de renseignements.

Il est important de noter qu'étant donné notre approche de service tout compris, Ecovacs ne supporte aucun coût pour les services fournis par les détaillants ou les distributeurs.

Cela n'inclut pas la responsabilité des coûts de la hotline, des consultations après-vente ou des dépenses administratives associées à ces services.

Cependant, lorsque les clients s'adressent directement à Ecovacs, nous prenons en charge toutes les responsabilités en matière de service.

7. **Précisions sur le DOA** (Dead on Arrival)

Définition : *Le terme "DOA" fait référence à un produit Ecovacs qui n'est pas fonctionnel ou qui présente des défauts significatifs lors de la première utilisation immédiatement après l'achat.*

Période de validité : La *réclamation pour DOA n'est valable que dans les 14 premiers jours à compter de la date d'achat.*

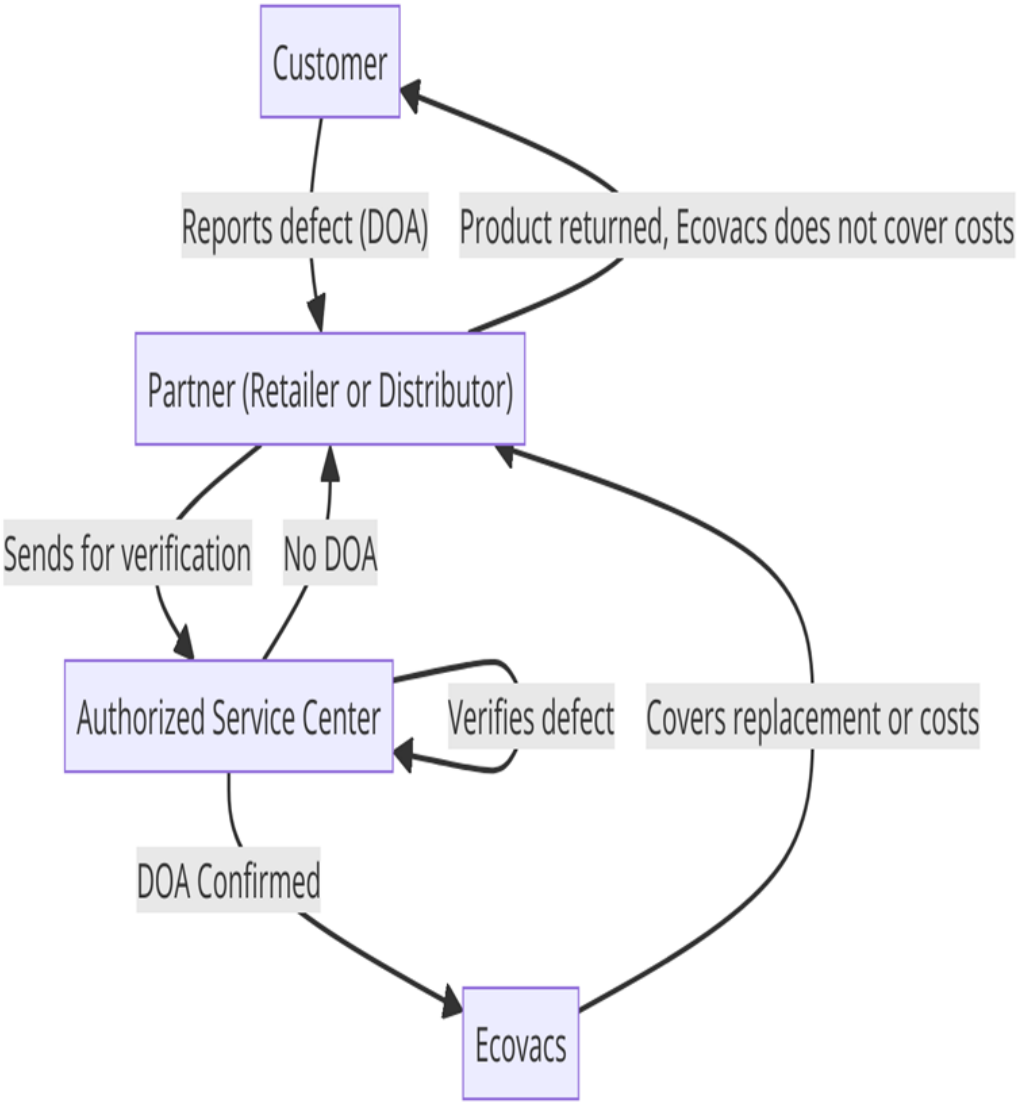
Exigence de preuve : *Une preuve d'achat valide est obligatoire pour que la demande de DOA soit prise en compte.*

Confirmation par le service de réparation :

Le statut DOA du produit doit être confirmé par notre centre de service agréé.
Cela implique une inspection approfondie par nos experts techniques afin de valider la demande.
Après avoir contacté notre centre de contact, une étiquette d'expédition sera fournie par courrier afin d'envoyer l'unité pour vérification.

Note : Une fois le DOA confirmé par notre centre de service, le client est éligible pour la résolution appropriée conformément à la garantie Ecovacs et aux politiques de service à la clientèle.
Cependant, lorsque les clients s'adressent directement à Ecovacs, nous prenons en charge toutes les responsabilités en matière de service.

L'emballage d'origine doit accompagner le retour de l'appareil.
Une copie de la facture du client doit accompagner le retour de l'appareil comme preuve de la date d'achat.
Tous les accessoires doivent également être inclus dans le retour.



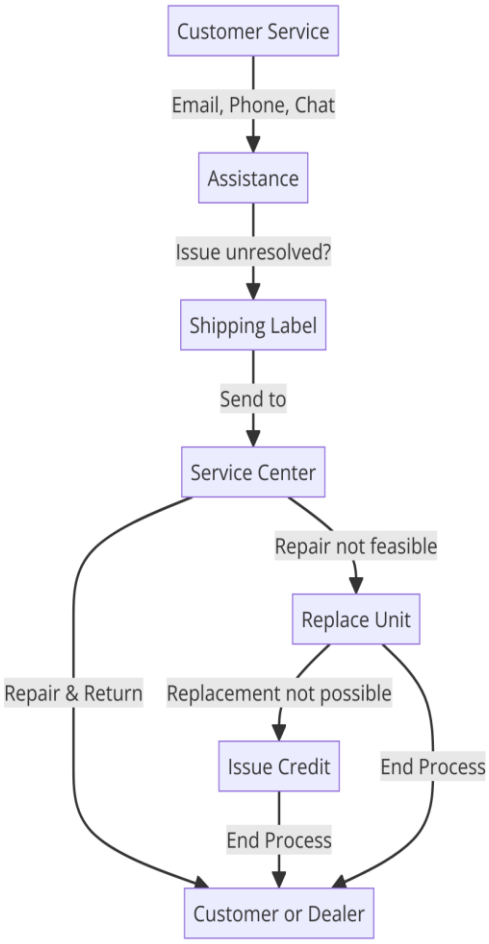
Date d'entrée en vigueur : July 23, 2024

8. **<u>Processus de service général Ecovacs :</u>**

1- Contactez notre service clientèle par e-mail, téléphone ou chat pour obtenir de l'aide.
2- Si le problème ne peut être résolu à distance, une étiquette d'expédition sera fournie pour l'envoi de l'appareil à un centre de service agréé.
3- Le produit sera réparé et renvoyé au client / revendeur / distributeur.

Délai moyen d'exécution (TAT) 10 jours calendaires (hors temps logistique)

4- Si la réparation n'est pas possible, nous remplacerons l'appareil. Si le remplacement n'est pas possible, Ecovacs rembourse le prix d'achat original par crédit/virement bancaire ou par déduction de la facture suivante (selon le contrat).



CONTACT :

Les clients et les partenaires ont la possibilité d'être contactés localement par téléphone, par courriel et par l'application, **toutes les informations de contact** étant **facilement accessibles sur notre site web** :
https://www.ecovacs.com/global/support/contact-us
(contact avec les utilisateurs finaux et les partenaires commerciaux)

Pour toute question concernant les notes de crédit/débit, les solutions commerciales et le remplacement de produits, veuillez envoyer un courrier électronique à dr@ecovacs.com.
(uniquement B2B - pas de gestion des utilisateurs finaux à cette adresse)

Pour toute autre question ou escalade, qui ne peut être résolue par notre centre de contact, veuillez contacter service@ecovacs-europe.com.