

Extrait CGV

ARTICLE 9 : RECLAMATION – RETOUR DES MARCHANDISES - GARANTIES - RESPONSABILITE

9.1 Les Produits commercialisés par WEDI France sont conformes aux spécifications requises et à la législation et/ou à la réglementation et/ou aux normes en vigueur en France et sont garantis selon les dispositions légales applicables. WEDI France renvoie aux caractéristiques spécifiques des familles de Produits pour les garanties commerciales susceptibles d'être accordées.

9.2 Toute demande ou réclamation, qu'elle relève d'une non-conformité, d'un vice caché, ou d'une éventuelle garantie commerciale doit être transmise aux services de WEDI France par le biais de la « fiche réclamation », jointe en Annexe et qui fait partie intégrante des CGV. La date de la réclamation est la date à laquelle la réclamation est transmise par le biais de cette « fiche réclamation », complétée intégralement et accompagnée des pièces justificatives. Toute fiche de réclamation incomplète et/ou accompagnée de pièces justificatives incomplètes et/ou hors délai ne permettra pas la mise en oeuvre des garanties accordées par WEDI France.

9.3 La conformité à la commande doit impérativement être contrôlée au moment de la livraison. Sans préjudice des dispositions à prendre vis-à-vis du transporteur, par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 48 heures de la livraison, les réclamations pour vices apparents, bris ou non-conformité des Produits livrés doivent être formulées et notifiées par courrier électronique à l'adresse wedi.france@wedi.fr ou par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au siège social de WEDI France dans les 8 jours, non compris les jours fériés, suivant la réception ou la mise à disposition des Produits, sous peine de déchéance et de fin de non-recevoir. Toute réclamation de manquant non constatée à l'arrivée et non mentionnée dans les réserves de la lettre de voiture sera rejetée.

9.4 En cas de vice caché, la réclamation doit être portée à la connaissance de WEDI France par l'Acheteur par courrier recommandé avec accusé de réception dans un délai de 8 jours à compter de la livraison. L'action pour vices cachés doit être intentée par l'Acheteur dans un délai 24 mois à compter de la découverte du vice.

9.5 Toute réclamation doit être motivée en utilisant la « fiche réclamation ». L'Acheteur devra laisser toute facilité à WEDI France pour vérifier contradictoirement l'exactitude des vices ou non-conformité allégués, et y porter remède. L'Acheteur s'interdit de retourner les Produits pour quelques raisons que

www.wedi.net

ce soit, contestés, invendus ou autres, sans accord préalable et écrit WEDI France. Aucun Produit ne peut faire l'objet d'un retour s'il n'est pas en parfait état de conservation et s'il ne se trouve pas dans son emballage d'origine. Les frais et risques du retour sont à la charge exclusive de l'Acheteur.

9.6 Dans tous les cas, WEDI France garantit la remise en état ou le remplacement gratuit (à l'identique ou équivalent ou soit à la valeur pour laquelle il a été facturé) de tout Produit ou de toute pièce défectueuse. Si la remise en état ou le remplacement n'est pas possible, et en cas de retour accepté par WEDI France, un avoir sera établi après réception et contrôle de la quantité, de la qualité du Produit et de son emballage.

9.7 WEDI France n'accepte aucune facturation unilatérale de l'Acheteur ou émission de note de débit.

9.8 Sauf accord express, la responsabilité de WEDI France au titre des garanties légales (de conformité ou contre les vices cachés) ou commerciales éventuelles exclut expressément tous dommages et intérêts de quelque nature que ce soit dont notamment les préjudices financiers, économiques, d'atteintes à l'image commerciale, ou encore frais ou indemnités de transport, de manutention, de mise en oeuvre, de démontage, etc.

9.9 De même, la responsabilité de WEDI France ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- Les Produits vendus sont déchargés, entreposés ou utilisés dans des conditions anormales ou incompatibles avec leur nature, ou non conformes aux spécifications indiquées par WEDI France (notamment sur les catalogues, fiches Produit, notices, etc.) ;
- Les défauts sont provoqués par le non-respect des règles de l'art et des documents techniques unifiés (DTU) et notamment ceux relatifs aux activités d'installation de plomberie, de gaz et de chauffage (DTU 60 – DTU 61 et DTU65) ;
- Les défauts sont provoqués par un choix de Produit inadapté à la qualité de l'eau et plus généralement par une utilisation du Produit non conforme à sa destination ;
- Toute utilisation anormale des Produits ou incompatible avec leur nature ;
- Les défauts et détériorations sont provoqués par l'usure naturelle, par l'entretien défectueux, la pose ou tout autre événement qui est étranger à WEDI France.

En tout état de cause, en cas de faute imputable à WEDI France dans l'exécution des CGV, la responsabilité de WEDI France sera strictement limitée aux dommages matériels directs causés à l'Acheteur et prouvés par ce dernier, à l'exclusion expresse des dommages immatériels ou indirects tels que notamment les pertes d'exploitation, de profit, d'une chance, préjudice moral, manque à gagner, atteinte à l'image de marque ou encore l'action de tiers.

9.10 Il appartient à l'Acheteur de s'assurer de la présentation des Produits en vue de leur revente aux consommateurs. Lorsque les Produits ne sont pas préparés pour la vente au détail, il appartient également

www.wedi.net

à l'Acheteur d'y apposer des étiquettes et informations réglementaires. La responsabilité de WEDI France ne saurait être engagée pour ces motifs ou pour une défaillance de l'Acheteur quant à ses obligations vis-à-vis du consommateur. L'Acheteur relève et garantit WEDI France contre toute condamnation à cet effet.

9.11 Si l'Acheteur estime que les Produits livrés sont susceptibles de causer un dommage aux consommateurs ou s'il a été prévenu par toute personne ou autorité de l'existence d'un tel risque, il a l'obligation d'en avertir WEDI France dans les délais les plus brefs par téléphone aux heures ouvrées, du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00. Tout appel téléphonique devra être confirmé par mail à l'adresse suivante : wedi.france@wedi.fr ; et ces confirmations devront indiquer, de manière précise, les références du Produit et les éléments ayant motivé l'appel téléphonique.