



Politique de retour

Conformément aux dispositions correspondantes à la loi n° 89/2012 du Rec., du Code civil tel que modifié et aux consommateurs d'après la loi n° 634/1992 du Rec., concernant la protection du consommateur et aux Conditions commerciales générales et aux Conditions de transport, la société LEMSTOR, s.r.o. en tant que le vendeur (le fournisseur) publie la présente Politique de retour. Des affaires non modifiées par la présente Politique de retour, éventuellement par les Conditions commerciales générales ou par les Conditions de transport de la société LEMSTOR, s.r.o. suivent l'ordre juridique de la République tchèque.

Les Conditions de transport et les Conditions commerciales générales de la société LEMSTOR, s.r.o. telles que modifiées font partie intégrante de la Politique de retour.

Art. 1

Droits et obligations de l'acheteur (du donneur d'ordre)

Si l'acheteur constate un défaut sur la marchandise livrée, c.-à-d. la marchandise livrée n'est pas conforme à la commande effectuée, au contrat d'achat, au contrat d'ouvrage ou aux Conditions de livraison générales, l'acheteur (le donneur d'ordre) a le droit de réclamer ce défaut.

Dans le cas où la marchandise défectueuse soit remplacée par la marchandise sans vice, l'acheteur (le donneur d'ordre) est obligé de retourner la marchandise défectueuse au vendeur (au fournisseur) pour juger la légitimité de la réclamation, et cela au plus tard dans 1 mois à partir de la livraison de la marchandise sans vice. Dans le cas contraire, cette marchandise sans vice sera facturée à l'acheteur (au donneur d'ordre).

La marchandise destinée à la réclamation ou sa partie approuvée, doit être retournée au vendeur (au fournisseur) dans un état complet, sauf accord préalable contraire entre l'acheteur (le donneur d'ordre) et le vendeur (au fournisseur). L'acheteur joindra à la marchandise un document écrit (p. ex. la confirmation de la commande, éventuellement le protocole de réclamation) avec l'indication du numéro de la commande, une description détaillée du défaut réclamé et des coordonnées de l'acheteur. Pour prouver la réclamation, il est nécessaire de joindre une photo ou un enregistrement vidéo du défaut et de l'envoyer sans retard injustifié à la personne responsable chez le vendeur (le fournisseur).

Dans le cas où l'acheteur (le donneur d'ordre) remettrait au vendeur la marchandise pour pouvoir réaliser les réparations sous garantie et cette marchandise ne serait pas suffisamment emballée, l'acheteur (le donneur d'ordre) prend conscience du fait que le vendeur (le fournisseur) dans une cas ne supportera aucune responsabilité des défauts et d'autres détériorations provenant en conséquence du transport et de la manipulation suivante avec cette marchandise (détérioration, déformation, rayures, ruptures, perte d'une partie ou des accessoires etc.). L'élimination de ces défauts sera réalisée sur la base d'un accord de la part de l'acheteur (du donneur d'ordre) et puis elle sera facturée à l'acheteur (au donneur d'ordre). Cette disposition concerne par analogie également les cas de réparations des marchandises faisant partie des engagements contractuels individuels, ainsi que les situations où la marchandise réparée n'est pas le produit de la société du vendeur (du fournisseur) et l'acheteur (le donneur d'ordre) a commandé chez le vendeur la réparation de cette marchandise (de l'ouvrage).

Dans le cas où il y aurait une détérioration de la marchandise évidente ou de son emballage ou si la livraison paraîtrait incomplète lors de la remise par le transporteur il faudra immédiatement

rédiger toutes les contrariétés sur le bon d'expédition (de transport). L'acheteur (le donneur d'ordre) n'est pas obligé de prendre une telle marchandise du transporteur et il informe sans délai injustifié le Vendeur sur la détérioration constatée. L'acheteur (le donneur d'ordre) contrôlera correctement l'état complet de la marchandise et de ses accessoires, et cela le jour de la réception, éventuellement dans un délai le plus proche possible, néanmoins dans les 5 jours ouvrables au plus tard.

S'il s'agit de l'enlèvement personnel par l'acheteur (le donneur d'ordre) le moment de la réception de la marchandise est le moment du passage du risque de la détérioration de la marchandise du vendeur à l'acheteur (au



donneur d'ordre). Si l'acheteur (le donneur d'ordre) n'examine pas la marchandise lors de sa réception, il peut faire valoir les droits concernant les défauts constatés lors de ce contrôle seulement à condition qu'il prouve que la marchandise avait ces défauts (p. ex. un accessoire absent) déjà au moment du passage du risque de la détérioration de la marchandise.

Pour reconnaître le remboursement des frais réellement dépensés et liés au produit réclamé (à la marchandise), il est nécessaire de spécifier avec précision ces frais, d'en informer sans délai injustifié le vendeur (le fournisseur) et éventuellement de les facturer concernées des sous-traitants des services nécessaires, à condition que le vendeur (le fournisseur) le demande. L'acheteur (le donneur d'ordre) n'a pas le droit de se faire rembourser ces frais automatiquement. Le vendeur (le fournisseur) se réserve le droit de juger d'abord la réclamation de la marchandise et de déterminer si l'acheteur a ce droit et de définir le montant des frais reconnus liés à la réclamation. Le droit au remboursement des frais concernant la réclamation est reconnu pendant la durée de garantie de base. En ce qui concerne la garantie étendue, l'acheteur (le donneur d'ordre) a le droit à la réparation dans le siège du producteur (le fournisseur) où il transportera la marchandise (le produit) à sa charge ou à la livraison gratuite des pièces réclamées.

Lors de la réclamation d'une plus grande quantité (plus de défauts) le vendeur (le fournisseur) a le droit de juger la réclamation dans un lieu de montage juste avant le démontage de la marchandise.

Le montant des frais reconnus lié à la réclamation est déterminé dans les Conditions commerciales générales, éventuellement dans les Conditions de transport de la société LEMSTOR, s.r.o.

Droits et obligations du vendeur

Le vendeur (le fournisseur) est responsable du fait que la marchandise ne soit pas défectueuse lors de la réception par l'acheteur (le donneur d'ordre) et notamment du fait qu'au moment de la remise de la marchandise, elle est en conformité avec la disposition du § 2161 du Code civil, c'est à dire:

- qu'elle correspond à la qualité, à la quantité et aux méthodes d'exécution demandées selon le contrat/la commande et qu'elle est emballée d'une manière appropriée
- qu'elle convient à l'objet que le vendeur (le fournisseur) a commandé ou pour lequel la marchandise de telle sorte est habituellement utilisée
- qu'elle correspond à un échantillon ou à un modèle convenu en ce qui concerne la qualité et les méthodes d'exécution, si la qualité ou les méthodes d'exécution étaient déterminés selon un échantillon ou un modèle convenu
- qu'elle est livrée en quantité, en mesure et en dimension correspondantes
- qu'elle correspond aux exigences des prescriptions juridiques
- que le bon de livraison, qui sert à faire valoir une réclamation éventuelle, est joint

Les droits de l'acheteur concernant la responsabilité des défauts de la marchandise (du produit) du vendeur (le fournisseur) ne sont pas considérés comme des droits à faire valoir notamment dans les cas où un défaut ou une détérioration se sont produits :

- une détérioration mécanique de la marchandise ou de ses parties
- des interventions illicites évidentes dans le mécanisme de la marchandise ou de ses parties
- un sinistre ou en conséquence d'un autre événement extérieur hors de l'influence du vendeur (du fournisseur)
- un survoltage électrique
- un stockage et une utilisation incorrecte et évidente de la marchandise ou de ses parties
- l'utilisation de la marchandise ou de ses parties contrairement au mode d'emploi (à la Fiche technique) qui est indiqué dans la Fiche technique du produit sur les sites web www.lemstor.com
- à cause de l'installation non-professionnelle et évidente de la marchandise ou de ses parties, ou à cause de l'installation dans des lieux peu convenables



- à cause des écarts de dimensions de la marchandise ou de ses parties qui ne dépassent pas les tolérances de fabrication du producteur indiquées dans les Fiches techniques du produit sur les sites web www.lemstor.com
- à cause des écarts du roulement incliné des persiennes qui ne dépassent pas une tolérance de fabrication du producteur indiquée dans les Fiches techniques du produit sur le site www.lemstor.com
- à cause des écarts d'inclinaison des lames qui ne dépassent pas une tolérance de fabrication du producteur indiquée dans les Fiches techniques du produit sur le site www.lemstor.com
- La responsabilité du vendeur (du fournisseur) des défauts est exclue dans les cas suivants :
- l'usure causée par une utilisation habituelle de la marchandise
- la marchandise vendue au prix réduit à cause d'un défaut pour lequel le prix réduit a été convenu
- le défaut de la marchandise utilisée correspond à l'utilisation ou à l'usure de depuis la réception par l'acheteur

C'est un responsable du vendeur qui décide sans délai injustifié de la légitimité de la réclamation. Ce responsable peut dans certains cas où le règlement de la réclamation exige une évaluation professionnelle (p. ex. du fournisseur du matériel), déterminer un délai plus long.

Le vendeur (le fournisseur) a le droit de juger le défaut de la marchandise dans un lieu d'utilisation ou de montage, et cela juste avant le démontage de la marchandise. Le vendeur (le fournisseur) peut envoyer son technicien ou un technicien du fournisseur des composants réclamés pour juger leur installation. À condition que le vendeur ou son fournisseur ne puissent pas juger l'installation sur place, le vendeur a le droit de refuser la réclamation.

Le vendeur est responsable des défauts qui se produiront à cause du montage non-professionnel ou à cause d'une autre mise de la marchandise en service non-professionnelle que dans le cas où le montage de la marchandise était convenu dans le contrat d'achat entre l'acheteur et le vendeur et si c'était le vendeur ou une personne autorisée qui a réalisé ce montage.

Art. 2

Application de la réclamation

La réclamation est appliquée par l'acheteur (le donneur d'ordre) chez un responsable du vendeur. Il est possible de constamment faire valoir la réclamation par l'intermédiaire d'email ou personnellement ou par téléphone pendant les horaires de la société. L'acheteur (le donneur d'ordre) est obligé de prouver que son droit au règlement de la réclamation est justifié, c.-à-d. qu'en plus de la réclamation des défauts il ajoute aussi les données concernant l'achat de la marchandise (ce qu'il prouvera par un document correspondant et par la lettre de garantie, si elle était délivrée). L'acheteur (le donneur d'ordre) doit faire valoir à ces droits issus de la réclamation sans retard injustifié dans les délais selon § 2112 et § 2618 du Code civil tchèque.

Art. 3

Période de garantie et délai pour faire valoir ses droits issus de la réclamation

1. La reconnaissance de la réclamation se fait dans les conditions suivantes :

- application pendant la période de garantie
- respect des conditions définies dans la Fiche technique du produit qui est indiqué sur le site www.lemstor.com ou des règles généralement connues pour utiliser la marchandise
 - le défaut de la marchandise ne provient pas d'une manipulation non-professionnelle de la part de l'acheteur (du donneur d'ordre)/ de l'utilisateur ou en conséquence de l'utilisation courante
- présentation de la lettre de garantie, si elle était délivrée
- règlement du prix d'achat ou du prix de l'ouvrage pour la marchandise livrée

2. La période de garantie est :

- de 2 ans pour la garantie standard + 2 ans pour la garantie étendue concernant les persiennes et leurs parties composantes.

La garantie étendue – dans le cadre de la garantie étendue, les réparations des défauts sous garantie seront réalisées à titre gratuit dans le siège de l'entreprise ŽALUZIE NEVA s.r.o., éventuellement des parties composantes



nécessaires pour ces réparations seront livrées à titre gratuit au client. D'autres frais solidaires ne sont pas remboursés.

- 5 ans de garantie de moteurs Somfy, Geiger et Elero
- 2 ans de garantie d'électronique

La période de garantie commence à compter du jour de remise de la marchandise à l'acheteur (au donneur d'ordre), c.-à-d. au partenaire contractuel et pas au client final. Dans le cas où la remise et la réception de la marchandise n'arrivent pas en conséquence de l'insuffisance de la coopération de l'acheteur (du donneur d'ordre), la période de garantie court à partir du jour où la marchandise ou l'ouvrage devrait être remis.

3. Il n'est pas possible de confondre la période de garantie avec la période de durée de vie habituelle de la marchandise, c.-à-d. avec la période pendant laquelle, lors de la bonne utilisation et du bon soin, la marchandise doit, par rapport à ses qualités, à une utilisation appropriée et à la diversité en ce qui concerne l'intensité, supporter l'utilisation.

4. Le vendeur n'est pas responsable de l'aggravement de la détérioration, à condition que l'acheteur (le donneur d'ordre) utilise la marchandise, bien qu'il connaisse son défaut. Concernant les défauts visibles (p. ex. détérioration de l'emballage de la marchandise) provoqués par le transporteur, il faut les faire valoir lors de la remise directement chez le transporteur. Pour faire valoir ses droits de la réclamation provoquée par la société de transport, il est nécessaire de déposer la marchandise y compris l'emballage d'origine dans un lieu de remise au moment de la constatation

du défaut. Il faut documenter la détérioration (photos, vidéo etc.) et enfin rédiger un document sur les dommages avec la société de transport.

5. Si la réclamation de l'acheteur (du donneur d'ordre) est réglée par l'échange de la marchandise défectueuse contre celle sans vice, il n'y a pas de nouvelle période de garantie pour la marchandise sans vice et le temps qui passe à partir de la reconnaissance de la réclamation jusqu'au jour où l'acheteur (le donneur d'ordre) est obligé de récupérer la marchandise sans vice n'est pas inclus dans la période de garantie. Si la réclamation est réglée par une réparation, le temps qui s'écoule à partir de la reconnaissance de la réclamation jusqu'au moment où l'acheteur (le donneur d'ordre) est obligé de récupérer le produit réparé, il n'est pas inclus dans la période de garantie.

Art. 4

Défauts réparables

1. Les défauts considérés comme réparables sont ceux sans sur l'aspect, la fonction et la qualité des produits et la réparation peut être réalisée correctement. L'évaluation du caractère du défaut est à établir par le vendeur (au fournisseur). Le délai pour réparer les défauts est déterminé par le vendeur (le fournisseur) selon ses possibilités actuelles.

2. S'il s'agit du défaut réparable, l'acheteur (le donneur d'ordre) peut réclamer la réparation gratuite et le vendeur (le fournisseur) décidera si cette réclamation sera réglée par la réparation ou par l'échange de la marchandise (si cela n'est pas disproportionné en tenant compte de la nature du défaut). S'il n'est pas possible de réparer le défaut, l'acheteur (le donneur d'ordre) peut demander une réduction du prix adéquate de la marchandise ou peut exiger la résiliation du contrat.

3. S'il s'agit du défaut réparable pendant la période de garantie de la marchandise déjà utilisée, l'acheteur (le donneur d'ordre) a le droit de demander seulement la réparation gratuite dans un délai fixé et acceptable par l'acheteur et le vendeur (le fournisseur) est dans l'obligation de la réparer dans le délai fixé.

4. Le vendeur (le fournisseur) a tout de même le droit de procéder à l'échange de la marchandise par la marchandise sans vice à la place de réparer le défaut réclamé.

5. Dans le cas où la réclamation se règle par l'échange de la marchandise contre sans vice l'acheteur (le donneur d'ordre) est obligé de retourner la marchandise défectueuse au vendeur (au fournisseur). Si la marchandise n'est pas retournée dans 1 mois à partir de la date où l'échange avait été effectué, cette marchandise sera facturée à l'acheteur (au donneur d'ordre) pour un prix valide au prix valable au moment de l'achat de la marchandise.

Art. 5



Défauts irréparables

1. Les défauts considérés comme irréparables sont ceux où il n'est pas possible de les éliminer entièrement dans le délai prévu. S'il s'agit du défaut irréparable qui fait obstacle à l'utilisation appropriée du produit à l'usage prévu, l'acheteur (le donneur d'ordre) peut selon son choix exiger :

- échanger la marchandise contre la marchandise sans vice
- la résiliation du contrat d'achat et le remboursement du prix d'achat

2. L'acheteur (le donneur d'ordre) a les mêmes droits s'il s'agit des défauts réparables, mais il n'est pas possible de utiliser la marchandise correctement à cause de la répétition du même défaut même après sa réparation ou à cause du plus grand nombre de défauts. Un tel produit est généralement considéré comme un produit qui a souffert du même défaut sur une même place après ses deux réparations précédentes au minimum.

3. S'il s'agit des défauts irréparables qui n'empêchent pas l'utilisation appropriée du produit à l'usage prévu, l'acheteur (le donneur d'ordre) a le droit à une réduction adéquate du prix. S'il arrive au changement du prix de client à partir s'il y a eu un chan au moment des faits, la réduction sera faite sur la base des prix au moment de l'achat de la marchandise par l'acheteur (le donneur d'ordre).

Art. 6

Conditions de la réclamation par l'attribution de la remise

Sur la base d'un accord avec l'acheteur (le donneur d'ordre) il est possible de régler la réclamation par l'attribution d'une remise adéquate. S'il existe la lettre de garantie jointe à la marchandise, le taux de la remise et la raison de son attribution seront indiquées dans cette lettre de garantie. Les employés déterminés par la société LEMSTOR, s.r.o. sont autorisés à attribuer une remise selon leurs compétences. Si le prix de client change à partir de l'achat de la marchandise, l'acheteur (le donneur d'ordre) obtiendra une réduction du prix valable au moment de l'achat de la marchandise.

Art. 7

Marchandises vendues aux prix réduits

1. Des produits utilisés ou des produits qui ont des vices, qui ne font pas obstacle à une utilisation correspondante au produit, sont vendus aux prix réduits.

2. Il faut avertir l'acheteur (le donneur d'ordre) que le produit est défectueux et de quel défaut il s'agit. Le vendeur n'est pas responsable de tels défauts des nouveaux produits ou des produits utilisés et qui ont été vendus aux prix réduits.

3. Si le prix est diminué pour des raisons commerciales (p. ex. suite aux soldes saisonniers) et s'il s'agit de la vente de la nouvelle marchandise sans vice, le vendeur est entièrement responsable des défauts de la marchandise vendue.

Art. 8

Règlement des différends

Les différends issus dans le cadre de la procédure de réclamation sont jugés par la cour générale dans le siège du vendeur (du fournisseur).

Art. 9

Dispositions finales

L'acheteur est obligé de prendre connaissance de la Politique de retour, des Conditions commerciales générales, des Conditions de transport avant l'achat de la marchandise. En acceptant la marchandise du vendeur ou du transporteur, l'acheteur accepte la présente Politique de retour. Le vendeur se réserve le droit de modifier les règles. Les présents termes de la Politique de retour entrent en vigueur le 1. 12. 2017 et remplacent ainsi les conditions de retour de la dernière Politique de retour du 01. 03. 2014.



Les termes de la présente Politique de retour sont rédigés en langue tchèque. En cas de différends ou d'obscurités lors de l'interprétation des termes dans les autres langues, ce sont les termes en langue tchèque qui seront décisifs.