

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE APRÈS-VENTE ET DE GARANTIE DE ATAG S.A., aussi agissant sous nom de ATAG Benelux Siège statutaire établi Atomveldstraat 10, 9450 Denderhoutem

## 1. Applicabilité et définitions.

1.1 Tous les produits livrés par ATAG S.A., établie à Denderhoutem, aussi agissant sous nom de ATAG Benelux, (ci-après dénommée : « ATAG Benelux »), sont régis par ces Conditions générales de service après-vente et de garantie (ci-après dénommées : « Conditions de service après-vente et de garantie »).

1.2 Dans les présentes Conditions de service après-vente et de garantie, les notions et les définitions suivantes sont notamment appliquées :

- Consommateur : une personne physique qui achète un Produit ou des Produits à un Distributeur ou chez ATAG Benelux et, ce faisant, n'agit pas dans l'exercice d'une profession ou d'activités commerciales.
- Garantie de fabrication : la garantie de fabrication fournie par ATAG Benelux au Distributeur et/ou au Consommateur sous les termes et les conditions de ces Conditions de service après-vente et de garantie.
- Petits appareils ménagers : chaque Produit qui, de par sa nature, est destiné à être utilisé dans une cuisine et qui est censé pouvoir être déplacé, comme, par exemple, les mixeurs, mélangeurs, bouilloires électriques, grille-pains, et autres produits du même genre.
- Contrat : un contrat conclu entre ATAG Benelux et le Distributeur et/ou le Consommateur dans le cadre de la vente et de la livraison d'un ou plusieurs Produits.
- Produit ou Produits : des appareils de cuisine encastrables, des appareils de cuisine non encastrables et/ou des machines à laver ou de séchage, des lave-vaisselle ou de Petits appareils ménagers des marques ASKO Atag, Pelgrim, Etna et/ou Gorenje, de même que tous les services éventuels qu'ATAG Benelux doit exécuter.
- Par écrit : une lettre, un fax, un e-mail ou un acte.
- Service d'entretien : une organisation d'entretien d'ATAG Benelux ou une organisation à laquelle ATAG Benelux fait appel dans le cadre de l'exécution de ces Conditions de service après-vente et de garantie.
- Technicien d'entretien : employé du Service d'entretien chargé de l'exécution des Conditions de service après-vente et de garantie.
- Distributeur : un Distributeur reconnu par ATAG Benelux qui, en vertu d'un Contrat, achète un (des) Produit(s) chez ATAG Benelux dans le but de vendre ce(s) Produit(s) à des Consommateurs.
- Garantie prolongée : la garantie additionnelle qu'ATAG Benelux propose aux Consommateurs pour les Produits qu'elle livre, selon les conditions et les dispositions de ces Conditions de service après-vente et de garantie.
- La garantie prolongée se limite aux frais de réparation (salaire, matériaux et pièces détachées). Les indemnités de service sont toutefois facturées au tarif en vigueur à ce moment-là.

La garantie prolongée ne s'applique pas aux appareils de cuisine non encastrables et aux Petits appareils ménagers, sauf mention explicite dans le dépliant sur les produits ou dans ces Conditions de service après-vente et de garantie. Les réfrigérateurs américains de la marque ATAG ainsi que les machines à laver ou de séchage, des lave-vaisselle pour l'usage domestique de la marque ASKO sont couverts par la Garantie prolongée. La Garantie prolongée est uniquement cessible à des tiers si les Produits enregistrés (tels que mentionnés à l'article 2.6 sous a) restent postés à l'adresse (de domicile) et si le(s) tiers s'est/se sont fait enregistrer chez ATAG Benelux en tant que nouveau propriétaire.

1.3 Les accords, règlements et conditions qui diffèrent de ces Conditions de service après-vente et de garantie ne sont valables que s'ils ont formellement été conclus Par écrit avec ATAG Benelux ou confirmés Par écrit par ATAG Benelux et, pour le reste, laissent ces Conditions de service après-vente et de garantie intactes.

1.4 Les Conditions générales de Vente et de Livraison d'ATAG N.V. les plus récentes font formellement partie de ces Conditions de service après-vente et de garantie.

## 2. Le délai et la couverture.

2.1. La Garantie de fabrication est uniquement applicable à (un) des Produit(s) qui est/sont réellement présent(s) en Belgique à une adresse (de domicile) et qui sont livrés par ATAG Benelux ou par un distributeur qui à son tour a obtenu le produit de ATAG Benelux.

La garantie de fabrication ne sera pas applicable sur des produits ne pas provenant de ATAG Benelux.

2.2 Durant les deux (2) premières années à compter de la date d'achat d'un Produit ou de Produits par un Consommateur, ATAG Benelux s'engage à réparer et/ou à faire réparer à son compte les défauts que présente ce Produit. La Garantie de fabrication comprend la réparation (salaire), les pièces détachées et les indemnités de service.

2.3 Pour les Petits appareils ménagers, la Garantie de fabrication est exécutée par la remise du Produit défectueux au Distributeur, sauf si ATAG Benelux mentionne que la remise doit se faire auprès du Service d'entretien d'ATAG Benelux.

2.4 En cas d'achat d'un produit de la gamme encastrable, le consommateur bénéficie d'une garantie prolongée qui est valable - après l'expiration du délai décrit dans la clause 2.2 - pendant la troisième jusqu'à la cinquième année incluse à compter de la date de l'achat par le Consommateur. Cette garantie prolongée est également applicable aux appareils de cuisine indépendantes des marques Atag et Pelgrim ainsi que les machines à laver ou de séchage, des lave-vaisselle pour l'usage domestique de la marque ASKO sauf si dans les brochures de produits en cause il en est explicitement mentionné autrement. Toutefois, si un appareil de la marque ASKO est équipé d'un moteur sans brosses, pour cette partie il s'agit d'une garantie prolongée de la troisième jusqu'à la dixième année incluse à compter de la date de l'achat par le Consommateur. Les robinets et les chaudières ne sont pas considérés comme un Produit isolé dans le cadre de cette clause, et ne sont donc pas couverts par la Garantie prolongée.

2.5 En cas d'achat par un Consommateur d'au moins quatre (4) Produits faisant partie de l'assortiment d'appareils encastrables en une seule et même transaction de la marque ATAG ou de la marque Pelgrim via un Distributeur, la Garantie prolongée est valable - après l'expiration du délai décrit dans la clause 2.4 - pendant la sixième jusqu'à la huitième année incluse à compter de la date de l'achat par le Consommateur. L'éclairage, les robinets et les accessoires ne sont pas considérés comme un Produit isolé dans le cadre de cette clause, et ne sont donc pas couverts par la Garantie prolongée.

2.6 La Garantie prolongée n'est pas applicable si :

- a. les Produits n'ont pas été enregistrés par le Consommateur chez ATAG dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'achat selon le mode d'enregistrement prescrit dans la clause 3.2 de ces Conditions de service après-vente et de garantie ;
- b. les Produits n'ont pas été achetés chez un Distributeur reconnu par ATAG Benelux; les listes sont disponibles sur le site des marques ;
- c. il s'avère être question d'une erreur de montage et/ou d'installation des Produits parce que le montage et/ou

l'installation n'a pas été effectuée(e)/n'ont pas été effectués par une société de montage spécialisée reconnue selon les consignes en vigueur.

- 2.7 ATAG Benelux peut faire valoir entièrement ou partiellement la Garantie de fabrication ou la Garantie prolongée, et ce, à l'appréciation d'ATAG Benelux, si :
- le Distributeur et/ou le Consommateur ne peut/peuvent prouver la date à laquelle le Produit a été acheté ;
  - le défaut n'a pas été signalé à ATAG Benelux dans les deux (2) mois qui suivent sa découverte par le Distributeur et/ou le Consommateur ;
  - le Produit est sorti de l'assortiment depuis plus de 2 ans selon la dernière brochure dans lequel le produit est encore mentionné ;
  - le Produit a été encastré dans le showroom d'un Distributeur et/ou le Produit a été acheté aux enchères et/ou le produit est livré en tant que produit de deuxième choix. Cela signifie par exemple une cuisine d'expositions, de démonstration ou d'un mur d'appareils acheté aux enchères publiques.
- On entend par « de deuxième choix » tous les Produits qui sont dotés d'un autocollant 2<sup>e</sup> choix ou les Produits décrits en tant que tels sur la facture. Dans ces cas-là, la garantie est limitée aux composants techniques. Les rayures, éraflures, fissures et bosses sur des éléments visibles sont exclues de la garantie.
- 2.8 Au lieu d'exécuter son obligation de garantie telle que mentionnée ci-avant, ATAG Benelux a le droit - exclusivement à l'appréciation d'ATAG Benelux - de reprendre le Produit livré et de rembourser au Distributeur et/ou au Consommateur le prix d'achat que ce dernier a payé.
- 2.9 En ce qui concerne des Produits spécifiques ou des composants de Produits, ATAG Benelux applique des conditions de garantie différentes et/ou des délais de garantie différents. Si c'est le cas, il en sera fait mention dans le dépliant sur les produits concernés.
- 2.10 ATAG Benelux a aussi la possibilité, en relation avec le compte, comme indiqué, dans les articles 2.4 et 2.5 pour un certain action commerciale ou d'un type Produit, de maintenir un compte en dehors de la norme. Si c'est le cas, ça sera communiqué par un brochure de produit

### 3. Les Conditions de service après-vente et de garantie.

- 3.1 Des droits peuvent uniquement être empruntés à ces Conditions si les Produits ont été installés professionnellement par un installateur reconnu et/ou par ATAG Benelux, selon les instructions en vigueur et en tenant compte de la situation sur place.
- 3.2 Pour faire l'objet de la Garantie prolongée, le Produit doit avoir été acheté à un Distributeur ou chez ATAG Benelux et le Consommateur, ou un tiers agissant au nom du Consommateur (le Distributeur, par exemple), doit faire enregistrer via [www.asko.be](http://www.asko.be), [www.atag.be](http://www.atag.be), [www.pelgrim.be](http://www.pelgrim.be), [www.etna.be](http://www.etna.be) ou [www.hisense.be](http://www.hisense.be) dans un délai de trente (30) jours à compter de l'installation, les numéros de type, les numéros de série éventuels et des coordonnées (nom et adresse) éventuelles, ou les transmettre par téléphone via le numéro principal d'ATAG Benelux.
- 3.3 Les réparations des Produits ne peuvent être effectuées que par le Service d'entretien d'ATAG Benelux. En principe, les réparations effectuées à des Produits doivent se faire à l'adresse du Consommateur. Si, pendant la réparation d'un Produit, des pièces détachées doivent être remplacées, les pièces remplacées deviennent la propriété d'ATAG Benelux.
- 3.4 Pendant la réparation, la facture doit à tout moment être fournie.
- 3.5 Si, dans le cadre de la visite du réparateur, des frais sont dus, ils doivent de préférence être payés en liquide ou via une carte bancaire pendant la visite du réparateur. Payer via une facture est également possible. Dans ce cas, toutefois, des

frais administratifs de 10 euros (hors TVA) seront portés en compte.

### 4. Réparation et remplacement éventuel d'un Produit.

- 4.1 Une garantie d'un (1) an après la date de réparation est donnée pour toutes les réparations non couvertes par la garantie, à condition qu'il ait été question d'une utilisation (domestique) normale du Produit. Si, après trois fois la même réparation du même Produit, le même défaut survient et/ou l'on ne peut pas raisonnablement s'attendre à un résultat suffisant d'une réparation, le Consommateur pourra obtenir un Produit différent ou similaire moyennant le paiement d'une somme d'argent à déterminer par Produit. Cette somme d'argent est égale à 12 % du prix consommateur (TVA comprise) pour chaque année qui s'est écoulée depuis la date de l'achat du Produit, et est calculée sur la version la plus récente du prix indicatif (consommateur) du Produit de remplacement publié par ATAG Benelux.

### 5. Clauses particulières.

- 5.1 Sont exclus de la Garantie de fabrication, les défauts, la perte et/ou la détérioration (de composants) du Produit entraînés par :
- la non-exécution des prescriptions d'utilisation et d'entretien telles que décrites dans le mode d'emploi du Produit concerné, dont, mais pas exclusivement, la souillure importante et/ou l'entretien incorrect et/ou les opérations d'entretien régulières non effectuées du Produit ;
  - les erreurs de montage et d'installation ;
  - les réparations ou tentatives à cet effet faites par d'autres que le Service d'entretien d'ATAG Benelux ;
  - le traitement brusque ou inapproprié d'un Produit ;
  - les dommages causés par ou dus à une cause extérieure, dont les dommages causés à des dalles en verre en raison d'une contrainte ponctuelle ;
  - les événements qui ne relèvent pas de l'utilisation normale du Produit, dont l'utilisation spécialisée de Produits fabriqués à des fins domestiques.
- 5.2 Ne font pas non plus l'objet d'une réparation et/ou d'un remplacement gratuit :
- l'usure normale due à l'utilisation comme, par exemple, les rayures, éraflures et bosses ;
  - l'usure habituelle des composants (mécaniques) qui sont soumis à l'usure de par leur nature ou mode de fonctionnement. Cela concerne explicitement (sans s'y limiter) (i) les chauffe-eau et les bagues d'étanchéité des percolateurs et des fours ayant une fonction de vapeur et (ii) l'unité de percolation et l'unité de mouture des percolateurs ;
  - les brisures de verre, rayures sur du verre, ampoules, à moins que le Consommateur ne puisse pas facilement remplacer lui-même cette lampe, les lampes à LED, les lampes halogènes et les lampes au néon, de même que les accessoires ;
  - les pièces en plastique, céramique et/ou caoutchouc, à moins que, d'après ATAG Benelux, il soit question d'usure exceptionnelle.
- 5.3 Si le Technicien d'entretien n'est pas en mesure d'établir la panne à partir de la description fournie du défaut et/ou de la défaillance, et qu'un examen plus élaboré ne révèle pas d'autres défauts et/ou défaillances non plus, les indemnités de service et au moins une demi-heure de salaire seront facturés, selon les tarifs en vigueur à ce moment-là. Si des situations d'encastrement ne répondent pas aux instructions d'encastrement d'ATAG Benelux, les frais d'entretien supplémentaires que cela entraîne seront facturés.
- 5.4 ATAG Benelux n'est pas responsable des dommages nés de situations d'encastrement incorrectes.
- 5.5 Pour tous les autres cas qui ne sont pas couverts dans le cadre de ces conditions ou qui sont considérés comme déraisonnables par les consommateurs (basé sur des normes

raisonnables) ATAG Benelux peut offrir aux consommateurs une proposition basée sur la clémence.

#### **6. Dispositions générales.**

- 6.1 La responsabilité envers le Distributeur et/ou le Consommateur pour des dommages résultant de l'exécution ou non des obligations d'ATAG Benelux qui découlent des Conditions de service après-vente et de garantie est limitée au montant auquel, dans le cas concerné, un tiers a droit dans le cadre de l'assurance de responsabilité civile des entreprises/des assurances de responsabilité civile des entreprises conclue(s) par ATAG Benelux.
- 6.2 Si des dispositions de ces Conditions de service après-vente et de garantie sont illicites, non valables ou inopposables, les autres Conditions resteront en vigueur. ATAG Benelux et le Distributeur ou le Consommateur modifieront d'un commun accord les dispositions nulles en tenant compte de la portée de ces dispositions, afin de respecter le but initial des parties.
- 6.3 Conformément aux dispositions des conventions environnementales concernant l'exécution de l'obligation de reprise des déchets d'appareils électriques et électroniques, conclues entre, d'une part, la Région de Bruxelles-capitale, la Région flamande et la Région wallonne et, d'autre part, les organisations représentatives qui représentent l'industrie et le secteur de la distribution, le fournisseur ajoutera à la facture un poste particulier, à savoir la « prime de recyclage », approuvée par les autorités régionales, relative aux produits qui relèvent du champ d'application des réglementations régionales dans le cadre de l'obligation de reprise. Les réductions d'usage, mentionnées ou non dans ces conditions générales, ne s'appliquent pas à ces primes de recyclage légales.
- 6.4 Ces Conditions sont disponibles en néerlandais et en français. En cas de différence de signification, le texte néerlandais est déterminant.

#### **7. Droit applicable et litiges.**

- 7.1 La relation juridique existant entre ATAG Benelux et le Distributeur et/ou le Consommateur est régie par le droit belge.
- 7.2 En cas de litige entre ATAG Benelux et un Distributeur et/ou un Consommateur, seuls le Tribunal de paix d'Aalst, le Tribunal de Commerce de Dendermonde, section Aalst, et le Tribunal de première instance de Dendermonde sont compétents.