



OCUN

## **Procédure de réclamation de RP Climbing s.r.o.**

Nous réglons toutes les réclamations déposées conformément au droit applicable, en particulier aux dispositions pertinentes de la loi n ° 89/2012 Coll., Code civil, tel que modifié.

# **CONDITIONS DE GARANTIE POUR LES PARTENAIRES COMMERCIAUX**

**Partenaire commercial = vendeur = commerçant, distributeur**

**Fabricant = RP Climbing s.r.o.**

La période de garantie pour tous les produits est de 6 mois.

La période de garantie commence à la date de prise en charge des marchandises par le vendeur (si les marchandises ne sont pas prises personnellement, la prise en charge est considérée comme le moment de la passation des marchandises au transporteur), sauf convention contraire préalable entre le fabricant et le vendeur.

La réclamation, y compris l'élimination du défaut, sera réglée sans retard injustifié, au plus tard 30 jours après la date de réception de la réclamation par le fabricant.

La période de garantie est prolongée de la période pendant laquelle le produit a été réparé sous garantie.

En cas de remplacement des marchandises, le vendeur reçoit une nouvelle garantie dont la durée est déterminée par le fabricant conformément aux dispositions applicables de la loi.

La garantie expire si la période de garantie des marchandises réclamées a expiré avant la date de la réclamation.

Le transporteur est responsable des défauts causés par le transporteur et il est nécessaire de remplir un formulaire de réclamation du transporteur dès la réception de marchandises endommagées sur place ou de ne pas accepter la réception de marchandises endommagées.

### **1/ Produits sous garantie**

Le vendeur doit envoyer le produit, objet de la réclamation, avec reçu ou avec une autre preuve d'achat (bon de livraison) ou une copie de celle-ci prouvant l'achat des marchandises livrées / fabriquées par la société RP Climbing s.r.o.

Pour le produit réclamé, il est nécessaire de remplir un formulaire électronique ou imprimé se trouvant sur le site [www.ocun.com/service](http://www.ocun.com/service). Si nécessaire, le vendeur peut se servir de son propre formulaire. Il doit remplir les champs obligatoires dans le formulaire de réclamation et l'envoyer à la société RP Climbing s.r.o. électroniquement ou par la poste, ou il peut envoyer le formulaire avec le produit réclamé dans un seul envoi. La réclamation sera traitée conformément à la loi.

Selon le type de défaut, le vendeur a la possibilité, conformément à la procédure de réclamation, de demander la réparation ou le remplacement du produit défectueux, ou il peut résilier le contrat d'achat et exiger le remboursement du prix d'achat. *(Dans le cadre de la procédure de réclamation, il n'est pas possible de demander un remboursement des frais d'emballage ou d'expédition.)*

La garantie ne couvre pas l'usure causée par une utilisation normale, le non-respect des instructions du fabricant dans la notice d'utilisation, en particulier l'utilisation dans des conditions ne correspondant pas au produit spécifié (température, humidité, environnement chimique ou mécanique inadéquats), un traitement inapproprié ou une négligence du traitement etc. La garantie ne couvre pas également l'endommagement du produit par les éléments naturels et l'endommagement mécanique (chute, endommagement par la force, etc.)

Conditions d'acceptation des marchandises pour réparation sous garantie :

**La procédure de gestion de la réclamation ne peut être lancée sans le formulaire de réclamation dûment rempli.**

Le vendeur n'est pas autorisé à effectuer des réparations sans le consentement écrit préalable du fabricant tant que la procédure de gestion de la réclamation n'est pas terminée. S'il effectue des réparations, il n'a pas le droit de réclamer le coût de telles réparations au fabricant.

Le délai de règlement de la réclamation est suspendu si le fabricant n'a pas reçu tous les documents nécessaires au règlement de la réclamation. Dans ce cas, le fabricant est tenu de demander au vendeur la livraison des documents manquants dans les plus brefs délais. Le délai de règlement est suspendu jusqu'à la livraison des documents demandés par le vendeur au fabricant. Les marchandises doivent être propres, sèches, complètes et respecter les règles d'hygiène générale. Sinon, le fabricant a le droit de renvoyer immédiatement le produit au client sans lancer une procédure de gestion de la réclamation.

**Les chaussures d'escalade ne doivent pas être emballées par le consommateur dans un sac en plastique. Sinon, les chaussures deviennent humides, sentent mauvais et ensuite, elles ne vont pas respecter les règles d'hygiène générale.**

Il convient d'envoyer les produits dans leur emballage d'origine, néanmoins ce n'est pas l'obligation de l'acheteur.

## **2/ Transport des marchandises réclamées**

Le vendeur peut déposer sa réclamation à l'adresse de l'établissement :  
**RP Climbing s.r.o.; Hrnčířská 1557; 295 01 Mnichovo Hradiště; République Tchèque.**

Les vendeurs allemands peuvent envoyer leurs réclamations à l'adresse du dépôt de collecte allemand :  
**Mailbox.com; RP Climbing – ID3694; Dresner Strasse 9; DE-02763 Zittau; Allemagne.**

En règle générale, les services des transporteurs contractuels (GP, Dachser, DPD...) sont utilisés. Le choix du transporteur dépend entièrement de l'expéditeur des marchandises réclamées.

Le fabricant doit renvoyer sans délai la réclamation réglée à l'adresse du vendeur.

Pour les marchandises volumineuses et encombrantes, un accord préalable sur le mode de transport, l'emballage de la marchandise pour le transport, le lieu de livraison, etc. est nécessaire.

**Les frais d'expédition ou de transport sont toujours à la charge de l'expéditeur en cas des réclamations.**

Si le vendeur ne réceptionne pas les marchandises du transporteur et ne répond pas aux appels répétés de prise en charge du livraison, le fabricant peut facturer à la personne déposant la réclamation les coûts supplémentaires liés à la livraison répétée.

## **3/ Exception faite pour réclamation de marchandises**

L'exception est le cas où les marchandises sont irréparables - destinées à être éliminées – et par conséquent, de telles marchandises réclamées ne doivent pas nécessairement être renvoyées au fabricant, car l'envoi de telles marchandises au service des réclamations RP Climbing s.r.o. augmenterait le prix inversement par rapport à la valeur du produit (il s'agit principalement des clients venant de pays extérieurs à l'UE, d'outre-mer, etc.).

Dans ce cas, le fournisseur doit remplir le formulaire de réclamation sur **[www.ocun.com/service](http://www.ocun.com/service)** et entrer une documentation photo détaillée du produit qui permettra d'identifier clairement le défaut. Une telle manière de traiter une réclamation est à la seule discrétion du fabricant et ne peut être revendiquée par le client sans le consentement du fabricant.



OCUN

#### **4/ Fin de la procédure de gestion de la réclamation**

Le fabricant doit informer le vendeur de la réception du produit réclamé et, après avoir réglé la réclamation, il doit informer le vendeur de l'envoi du produit, après la fin de la procédure de gestion de la réclamation, à la personne déposant la réclamation. Le fabricant doit utiliser uniquement les contacts spécifiés dans le formulaire de réclamation.

Après un règlement en bonne et due forme de la réclamation, le vendeur recevra les marchandises réclamées ainsi qu'un rapport sur le règlement de la réclamation qui doit être conservé par le vendeur pendant la durée de validité de la garantie en cas de réclamation supplémentaire.

Si la demande s'avère injustifiée (voir les conditions énoncées au point 1), le fabricant est en droit de facturer au vendeur tous les frais liés au traitement de la réclamation, y compris le transport.

#### **5/ Conditions de garantie**

Le fabricant est responsable vis-à-vis du vendeur que les marchandises vendues sont conformes au contrat au moment de la réception des marchandises par le vendeur, c'est-à-dire que les marchandises sont dans la quantité requise, sans défaut, possèdent les caractéristiques de qualité et d'utilité décrites par le fabricant, ou bien les propriétés de qualité et d'utilité habituelles pour le type du produit vendu, sauf accord préalable avec le fabricant.

#### **6/ Non-conformité au contrat d'achat**

La non-conformité au contrat d'achat, qui apparaît dans les six mois à compter de la date de réception des marchandises, est réputée avoir déjà existé à la réception des marchandises, à moins que cela ne soit contraire à la nature des marchandises ou *que l'on* ne prouve le contraire. Ceci ne s'applique pas si le vendeur avait connaissance de la non-conformité au contrat d'achat ou s'il a lui-même causé la non-conformité avant d'accepter la réception des marchandises. Les cas dans lesquels cela contredit la nature des marchandises sont, en particulier, les modifications des caractéristiques des marchandises dues à un changement naturel du matériau ou à l'usure.

#### **7/ Réception de l'envoi par le transporteur**

A la livraison de l'envoi au destinataire par le transporteur, le destinataire est tenu de procéder à un contrôle visuel de l'envoi avant l'acceptation de sa réception. Si l'envoi est manifestement endommagé à la livraison, le

destinataire est tenu de faire figurer ses réserves concernant l'endommagement de l'envoi sur le bon de livraison du conducteur et de rédiger un formulaire de réclamation à remettre au conducteur. Si le conducteur livreur ne dispose pas d'un formulaire de réclamation, il est possible de rédiger un rapport sur les dommages causés à l'envoi sur un papier vierge, en y ajoutant toutes les données nécessaires. Dans le même temps, le destinataire est tenu de fournir ces informations, y compris une documentation photo, au plus tard 48 heures après la livraison de l'envoi par voie électronique au fabricant. Dans les cas extrêmes, le destinataire n'a pas à accepter l'envoi endommagé et la réclamation est alors déposée auprès du transporteur par l'expéditeur.

### **8/ Délai de procédure de réception**

**Le fabricant accorde au vendeur un délai de 7 jours calendaires pour réaliser la procédure de réception qualitative et quantitative des marchandises.**

Si le destinataire constate des non-conformités dans l'envoi, il doit en informer le fabricant par écrit sans retard injustifié et au plus tard 7 jours calendaires après la réception de l'envoi. Si ce délai est dépassé, le destinataire perd le droit de déposer une réclamation.

### **9/ Coordonnées pour le règlement des réclamations**

Vous pouvez également obtenir des informations sur la procédure de gestion de la réclamation déposée auprès des contacts suivants :

RP Climbing spol. s r.o.  
Hrnčířská 1557  
CZ-295 01 Mnichovo Hradiště  
**Tél./Fax +420 326 211 716**  
[reklamace@ocun.com](mailto:reklamace@ocun.com)  
[www.ocun.com](http://www.ocun.com)