

GARANTIE CONTRACTUELLE S'APPLIQUANT AUX UTILISATEURS

LA PRÉSENTE GARANTIE CONTRACTUELLE FOURNIE PAR VELCO VOUS OCTROIE DES DROITS DÉLIMITÉS ET VOUS BÉNÉFICIEZ PEUT-ÊTRE D'AUTRES DROITS QUI PEUVENT VARIER D'UN ÉTAT, PAYS, OU PROVINCE À L'AUTRE. VELCO N'EXCLUT PAS, NI NE LIMITE OU SUSPEND, LES AUTRES DROITS LÉGAUX DONT VOUS BÉNÉFICIEZ EN VERTU DU DROIT DE VOTRE ÉTAT, PAYS OU PROVINCE. POUR BIEN COMPRENDRE VOS DROITS, CONSULTEZ LE DROIT APPLICABLE DANS VOTRE ÉTAT, PAYS OU PROVINCE.

Nos produits sont garantis contre tout défaut de matériel et de fabrication pendant deux ans à compter de leur date d'achat. Durant cette période, Velco pourra réparer ou remplacer tout composant qui s'avérerait défectueux dans le cadre d'un usage normal. Ce type de réparation ou de remplacement ne sera pas facturé au client, qu'il s'agisse des pièces ou de la main-d'œuvre, à condition que le client prenne en charge l'avance des frais de port.

La présente garantie contractuelle ne couvre pas : (i) les dommages esthétiques, tels que les éraflures, les rayures et les bosses ; (ii) les consommables, comme les batteries, à moins que le dommage ne soit dû à un défaut matériel ou de fabrication ; (iii) les dommages provoqués par un accident, une utilisation abusive, une mauvaise utilisation, l'eau, le froid, la proximité de ou l'exposition à des sources de chaleur, une inondation, un incendie ou toute autre catastrophe naturelle ou cause extérieure ; (iv) les dommages provoqués par des fournisseurs de services non agréés par Velco ; ou (v) les dommages sur un produit ayant été modifié sans l'autorisation écrite de Velco ; ou (vi) les dommages sur un produit raccordé à des câbles d'alimentation et/ou des câbles de données non fournis par Velco. En outre, Velco se réserve le droit de refuser toute demande de service de garantie relative à un produit obtenu et/ou utilisé en violation des lois de tout pays. Les produits de navigation Velco constituent uniquement une aide à la navigation et ne doivent pas être utilisés à des fins exigeant l'évaluation précise de la direction, de la distance, de la position ou de la topographie. Velco n'offre aucune garantie quant à l'exactitude ou à l'exhaustivité des données cartographiques.

La présente garantie limitée ne couvre pas, et Velco n'est pas responsable de, toute dégradation des performances d'un produit de navigation Velco si celui-ci a été utilisé près d'un appareil portable ou de tout autre appareil utilisant un réseau terrestre à large bande fonctionnant sur des fréquences proches de celles utilisées par tout système de positionnement par satellites (GNSS), comme le GPS. L'utilisation de tels appareils peut altérer la réception des signaux GNSS.

DANS LES LIMITES PRÉVUES PAR LA LOI APPLICABLE, LES GARANTIES ET RECOURS CONTENUS DANS LA PRÉSENTE GARANTIE CONTRACTUELLE SONT EXCLUSIFS ET REMPLACENT, ET VELCO EXCLUT EXPLICITEMENT, TOUTE AUTRE GARANTIE ET TOUT RECOURS EXPRÈS, IMPLICITES, LÉGAUX OU AUTRES, Y COMPRIS, MAIS DE MANIÈRE NON LIMITATIVE, TOUTE GARANTIE IMPLICITE MARCHANDE OU D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, TOUT RECOURS LÉGAL OU AUTRES. SI LES GARANTIES LÉGALES OU IMPLICITES NE PEUVENT PAS ÊTRE EXCLUES EN VERTU DU DROIT DE VOTRE ÉTAT OU PAYS, ALORS LESDITES GARANTIES SONT LIMITÉES À LA DURÉE DE LA PRÉSENTE GARANTIE CONTRACTUELLE. ÉTANT DONNÉ QUE CERTAINS ÉTATS, PAYS ET PROVINCES INTERDISENT LA RESTRICTION DE LA DURÉE D'UNE GARANTIE LÉGALE OU IMPLICITE, LES RESTRICTIONS SUSMENTIONNÉES PEUVENT NE PAS VOUS CONCERNER.

V1.0

Garantie contractuelle VELCO pour les produits achetés à partir du 01/03/19

EN AUCUN CAS, LA SOCIÉTÉ VELCO NE SAURAIT ÊTRE TENUE POUR RESPONSABLE EN CAS DE MISE EN JEU DE LA GARANTIE DE TOUT DOMMAGE ACCESSOIRE, SPÉCIAL, INDIRECT OU CONSÉCUTIF RÉSULTANT DE L'UTILISATION, DE LA MAUVAISE UTILISATION OU DE L'IMPOSSIBILITÉ D'UTILISER LE PRODUIT, OU RÉSULTANT DE DÉFAUTS DU PRODUIT. ÉTANT DONNÉ QUE CERTAINS ÉTATS, PAYS ET PROVINCES INTERDISENT L'EXCLUSION OU LA RESTRICTION DES TYPES DE DOMMAGES CI-DESSUS, LES RESTRICTIONS SUSMENTIONNÉES PEUVENT NE PAS VOUS CONCERNER.

Si, pendant la durée de la garantie, vous faites une demande de services de garantie conformément à la présente garantie contractuelle, Velco peut, à sa discrétion : (i) réparer le produit à l'aide de pièces neuves ou déjà utilisées, si celles-ci remplissent les critères de qualité de Velco, (ii) remplacer le produit par un produit neuf ou par un produit remis à neuf qui remplit les critères de qualité de Velco ou (iii) rembourser le produit au prix où vous l'avez acheté. Si le produit envoyé est toujours couvert par la garantie, celle-ci se poursuit jusqu'à son terme ou pour une durée de 90 jours au moment du renvoi du produit au client si la durée restante de garantie est inférieure à 90 jours. En cas de réparation du produit, toute durée d'immobilisation supérieure à 7 jours augmente d'autant la durée initiale ci-dessus de la garantie.

Par ailleurs, la garantie contractuelle ne couvre pas les services, applis, données contributives ou contenus tiers pouvant accompagner le produit ou que vous pouvez avoir installés ou obtenus via les services, applis ou sites internet de Velco. La garantie contractuelle ne couvre pas l'installation, l'enlèvement ou la maintenance du produit, ni aucun des coûts y afférents.

Avant de demander des services de garantie, merci de consulter les ressources d'aide en ligne disponibles sur www.velco.bike. Si votre produit ne fonctionne toujours pas correctement après avoir appliqué les consignes indiquées en ligne, contactez un centre de service autorisé par Velco dans le pays où vous avez acheté le produit ou suivez les instructions disponibles sur le site www.velco.bike pour obtenir des services de garantie.

Si vous demandez des services de garantie en dehors du pays où vous avez acheté le produit, Velco ne peut pas garantir que les pièces et produits nécessaires à la réparation ou au remplacement de votre produit seront disponibles, car les offres, les normes, les lois et les réglementations diffèrent selon les pays. Dans ce cas, Velco peut, à sa seule discrétion et conformément au droit applicable, réparer votre produit à l'aide de pièces comparables ou remplacer votre produit par un produit Velco comparable, ou vous demander d'envoyer votre produit vers un centre de service autorisé par Velco dans le pays où vous avez acheté le produit ou vers un centre de service autorisé par Velco d'un autre pays où votre produit pourra être réparé ou remplacé, et, dans ce cas, vous devrez respecter le droit et les réglementations en matière d'importation et d'exportation et vous acquitter seul des droits de douane, de la TVA, des frais d'expédition ainsi que de toutes autres taxes et tous autres frais. Dans certains cas, Velco et ses revendeurs ne peuvent ni réparer votre produit dans un autre pays que celui où vous avez acheté le produit, ni envoyer un produit de remplacement neuf ou réparé dans ce pays, à cause des normes, lois et réglementations du pays en question.

Achats dans le cadre d'enchères en ligne : Velco n'est pas tenue par les engagements ou garanties faits par d'autres que ses distributeurs agréés ou au-delà des engagements et garanties des présentes, en particulier lorsque les produits sont achetés au cours d'enchères en ligne. Les confirmations de vente aux enchères en ligne ne sont pas acceptées dans le cadre d'une vérification de garantie. Pour

V1.0

Garantie contractuelle VELCO pour les produits achetés à partir du 01/03/19

bénéficiaire d'un service sous garantie, la version originale ou une copie de la facture dressée par le premier revendeur doit être présentée. Velco ne procédera à aucun remplacement de composant manquant sur tout produit acheté dans le cadre d'enchères en ligne.

Achats internationaux : selon les pays, une garantie distincte peut être accordée par les distributeurs internationaux pour les appareils achetés hors de France. Le cas échéant, cette garantie est fournie par le distributeur du pays d'achat et ledit distributeur prend en charge les services locaux nécessaires pour votre appareil. Les garanties distributeur sont valides uniquement dans les zones de distribution visées.

CONDITIONS GENERALES D'APPLICATION DE LA GARANTIE.

Article 1 : Durée de garantie contractuelle

1.1 Garantie produits WinkBar

Tous les produits présentent une garantie initiale de deux ans à compter de leur achat.

1.2 Produit TOM-E

Tous les produits présentent une garantie initiale de deux ans à compter de leur achat. Les échanges sont garantis un an.

2. Conditions pour la garantie contractuelle

Seule la copie de facture d'achat originale et non modifiée établie au client (ou ticket de caisse avec date lisible) est valable comme preuve d'achat ouvrant droit à garantie (facture fournisseur ou attestation de stock client prises en compte). **Les confirmations d'enchères en ligne ne sont pas acceptées pour vérification de la garantie.** Attention, tout appareil reçu après sa période de garantie et pour lequel l'accord de retour a été demandé avant la fin de garantie, ne passe pas en garantie.

3. Envoi de produits défectueux

Un n° RMA est obligatoire. Afin d'obtenir votre n° RMA, veuillez contacter notre support par mail à support@velco.fr. **Ce n° RMA doit être inscrit à côté de l'adresse en gros et lisible sur le colis.** L'accord de retour doit être impérativement dans le colis avec une copie de la facture et sur papier libre dans le colis avec une copie de la facture, n° de téléphone à jour, vos coordonnées. Le produit défectueux doit être envoyé IMMEDIATEMENT après l'accord de retour en port payé seul ou avec ses accessoires en fonction de la panne constatée. **Si le produit est sous garantie, les frais de port seront remboursés au client sur demande de celui-ci et présentation d'un RIB et d'une facture originale du transporteur** sous un délai de 1 mois à réception du produit. Ceci pour un montant maximum de 15 euros TTC. **ATTENTION : Tout dossier incomplet (facture ou RIB manquant) ne sera pas traité.** Si l'appareil est hors garantie, les frais de port ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

4. Gestion des retours défectueux

4.1 Enregistrement

Tout produit reçu par La Poste ou un transporteur fera l'objet d'une vérification informatique et doit correspondre à une fiche de réparation avec un numéro RMA. Tout accessoire et justificatif accompagnant le produit y seront notés.

ATTENTION : Tout produit réceptionné sans numéro de RMA sera retourné en l'état sans réparation.

4.2 Diagnostic

Les produits reçus sont pris en charge par notre service technique. Un diagnostic de la panne est établi par les techniciens. Si le produit est sous garantie, ce dernier est réparé ou échangé. Si le produit est hors garantie, il ne sera pas réparé, ni échangé.

4.3 Produit sous garantie

Tout produit dont la panne rentre dans le cadre de la garantie est réparé ou échangé **sur présentation de la copie de facture originale et non modifiée. Attention, le produit doit être réceptionné dans sa période de garantie, date de réception faisant foi.**

5. Frais de retour

Chaque client envoie son ou ses produits défectueux par le transporteur de son choix. Dans le cas d'un produit hors garantie, le produit sera retourné aux frais du client. Dans le cas d'un produit sous garantie, nous retournons le produit à nos frais. **Aucun dépôt ou retrait de produit auprès du service technique n'est possible dans nos locaux.**

6. Délais de réparation

La société Velco s'engage à réparer ou à échanger les produits qui lui sont confiés en garantie au plus vite, soit moins de 30 jours ouvrables. Cependant, ces délais ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne peuvent donner lieu à une quelconque indemnisation en cas de dépassement.

7. Réclamation

Les produits voyagent aux risques et périls de l'expéditeur. En cas d'avaries survenues au cours du transport, il incombe au destinataire d'exercer tous recours contre les transporteurs conformément aux articles L 133-3 et s. du code du Commerce et de nous informer simultanément par écrit du litige.

Les réclamations concernant la qualité de la marchandise (ex. boîte incomplète, abimée...) à l'exclusion de tout litige de transport devront être faites immédiatement lors de la livraison lorsqu'il s'agit d'un défaut apparent et dans les 72 heures de ladite livraison ou enlèvement, lorsqu'il s'agit d'un défaut non apparent au premier abord.

8. Cartographies et logiciels Velco

De façon générale, pour tout problème relatif à de la cartographie ou d'un logiciel Velco (installation, déverrouillage, utilisation...), le revendeur demandera au client de s'adresser directement au support Velco via le formulaire à l'adresse suivante : <https://www.velco.bike/support>. Les cartes préprogrammées en cas d'effacement par le client ne rentrent pas dans le cadre d'une garantie.

9. Contacts

- Par le formulaire dédié à l'adresse suivante : <https://www.velco.bike/support>

GARANTIES LEGALES APPLICABLES AU SEIN DE L'UNION EUROPEENNE

Nous vous informons qu'en cas de défaut de conformité du produit au contrat, vous disposez de droits légaux au titre de votre législation nationale concernant la vente de biens de consommation, qui ne sont pas remis en cause par la garantie contractuelle ci-dessus. Nous vous invitons à consulter la législation applicable dans votre état pour prendre connaissance de ces droits.

Si la législation française est applicable, en cas de défaut de conformité du produit au contrat, la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L.217-4 à L.217-13 du Code de la Consommation et celle relative aux défauts de la chose vendue, mentionnée aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code Civil, peuvent s'appliquer.

Article L. 217-4 du Code de la consommation

« Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L. 217-5 du Code de la consommation

« Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article L. 217-12 du Code de la consommation

« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Article L. 217-16 du Code de la Consommation :

V1.0

Garantie contractuelle VELCO pour les produits achetés à partir du 01/03/19

« Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

Article 1641 du Code civil

« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

Article 1648 alinéa 1er du Code civil

« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »

Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, l'acquéreur d'un bien :

- bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant les 24 mois suivant sa délivrance.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale ou contractuelle.

Il est également rappelé que l'acquéreur d'un bien peut aussi décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.