

Conditions Générales du Service Premium

Les outils d'origine Mirka sont couverts par la garantie Mirka sur les outils électroportatifs dont les termes sont définis sur le site <https://www.mirka.com/fr-fr/support/enregistrer-la-garantie/> (ci-après « Garantie Standard Mirka »).

Dans les pays éligibles, les propriétaires de certains outils Mirka peuvent souscrire au Service Premium, qui leur donne droit aux réparations et à l'entretien et les couvre également contre le vol, conformément aux Conditions Générales du Service Premium définies ci-dessous (« Conditions Générales »). Les clients utilisateurs Mirka étant principalement constitués d'entreprises et de professionnels, ces Conditions Générales sont rédigées en conséquence. Certains droits complémentaires pour les consommateurs sont définis à l'Article 9.

Le Service Premium offre une couverture plus étendue que la Garantie Standard Mirka. Lorsqu'il est souscrit pour un outil Mirka éligible, ces Conditions Générales remplacent la garantie Standard Mirka de cet outil, et le Service Premium prend effet à compter de la date d'achat de l'outil, pourvu que le Service Premium soit enregistré dans les 30 jours suivant la date d'achat.

1. Enregistrement de l'outil et souscription au Service Premium

L'enregistrement d'une extension de garantie de l'outil (« Enregistrement de l'outil ») sur <https://my.mirka.com/fr-fr/login> donne droit au Service Premium pour les outils éligibles à ce service. Le Service Premium peut également être acheté après l'enregistrement de l'outil en sélectionnant ce dernier <https://my.mirka.com/fr-fr/login> puis en sélectionnant « Acheter le Service Premium ».

La souscription et l'activation du Service Premium doivent être effectuées dans un délai de 30 jours à compter de la date d'achat de l'outil, au tarif indiqué sur <https://my.mirka.com/fr-fr/login>.

Le Service Premium s'applique uniquement à l'outil portant le numéro de série enregistré, ainsi qu'aux accessoires standard fournis avec celui-ci, sous réserve des limitations prévues aux points 2.1 et 2.3 ci-dessous. Dans les présentes Conditions Générales, les outils et les accessoires standard associés couverts par le Service Premium sont désignés ci-après « Outils ».

1.1 Le Service Premium peut être souscrit par le client final (utilisateur) d'un Outil résidant dans l'un des pays répertoriés sur <https://www.mirka.com/premium-service-plan> et n'est valable que dans ledit pays de résidence du client. Le client final est ci-après désigné par le terme « Client ». Le Service Premium est personnel et ne peut être cédé ni transféré à une autre personne ou une entreprise tierce.

1.2 Le Service Premium est valable à compter de la date d'achat de l'Outil, à condition que le Client, dans les 30 jours suivant la date d'achat de l'outil :

- a) enregistre l'Outil afin de bénéficier de l'extension de garantie sur <https://my.mirka.com>, et
- b) souscrive et active le Service Premium pour cet Outil.

Si ces deux conditions (a) et b) ne sont pas remplies dans le délai de 30 jours à compter de la date d'achat de l'Outil, le Service Premium ne prendra pas effet et seules les dispositions de la Garantie Standard Mirka s'appliqueront.

Lorsque les conditions a) et b) sont remplies dans les 30 jours tels que définis précédemment, le Service Premium reste valide pour une durée de 3 ans à compter de la date d'achat de l'Outil. Si la batterie et/ou le chargeur de l'outil sont utilisés régulièrement dans le cadre industriel, le Service Premium est cependant limité à une année à compter de la date d'achat de l'Outil. Pour le Service Premium, les périodes de validité d'une et de trois années respectivement sont désignées ci-après conjointement « Période de couverture ».

1.3 Le Service Premium est fourni par Mirka Ltd, Pensalavägen 210, 66850 Jeppo, Finlande, courriel : sales@mirka.com, tél. +358 20 760 2111 (Business ID finlandaise 0721789-4) (ci-après « Mirka »). Mirka se réserve le droit de modifier, compléter ou mettre à jour les présentes Conditions Générales.

2. Réparations couvertes par le Service Premium

- 2.1 Au cours de la Période de Couverture d'un Outil, Mirka le répare conformément aux présentes Conditions Générales, sans frais pour le Client si la panne provient de défauts de matériel ou de main d'œuvre. En complément de sa Garantie Standard, Mirka répare également, dans le cadre du Service Premium, les pannes dues à l'usure normale des pièces des Outils telles que les freins de plateau, les jupes, les roulements, les balais de charbon, les supports en caoutchouc, etc. Le Service Premium ne couvre cependant pas les pannes mentionnées au point 2.3. Le Service Premium ne couvre pas non plus les coffrets, les échantillons, les produits promotionnels et les batteries fournies avec l'Outil (s'il dépasse 300 cycles de charge), ni les plateaux, les câbles et/ou les chargeurs. L'usure des pièces mentionnée dans ce document ne sera prise en charge que si l'Outil est envoyé à Mirka pour la réparation d'un véritable défaut de l'Outil tel que défini dans les présentes Conditions Générales, ou pour une maintenance préventive de l'Outil, conformément à l'Article 3 ci-dessous.
- 2.2 Mirka peut, à sa discrétion, remplacer l'Outil par un neuf du même modèle (ou par un modèle le plus proche si celui d'origine ne fait plus partie de la gamme de la marque) plutôt que de le réparer (« Outil de substitution »). Dans ce cas, l'Outil de substitution remplacera celui d'origine jusqu'à la fin de la Période de Couverture de l'Outil. La Période de Couverture d'origine ne sera alors pas prolongée pour l'Outil de substitution. L'Outil d'origine devient la propriété de Mirka.
- 2.3 Le Service Premium ne couvre pas les pannes faisant suite à un non-respect des consignes de sécurité et d'utilisation de l'Outil, ou pour toute autre raison dont Mirka n'aurait pas la maîtrise, survenant après que l'Outil ne soit plus en possession de Mirka. Cela s'applique notamment aux cas suivants :
- a) Dommages dus à une utilisation inappropriée ou négligente, manque d'entretien, accidents, exposition à l'acide, à l'eau ou à des températures extrêmes, stockage inapproprié, chocs excessifs ou dommages liés au transport ;
 - b) Défauts provoqués par des pièces détachées, des accessoires ou des composants non homologués Mirka ;
 - c) Outils ayant été modifiés, réparés ou ayant fait l'objet d'une tentative de réparation par une personne autre qu'un technicien agréé par Mirka, ainsi que les Outils entièrement ou partiellement démontés par une personne non autorisée.
- 2.4 Pour assurer une réparation rapide à leur arrivée au centre de réparation Mirka, les Outils bénéficiant du Service Premium sont traités en priorité par rapport aux autres, dans la mesure où les autres réparations peuvent également être traitées dans un délai raisonnable, conformément aux exigences légales.
- 2.5 Toute demande de réparation doit être effectuée immédiatement après la découverte d'un défaut et dans les limites de la Période de Couverture. Les demandes de réparation doivent être effectuées conformément à l'Article 5 ci-dessous.

3. Maintenance préventive

Dans le cadre du Service Premium, même si l'Outil fonctionne et qu'il ne montre aucun défaut mentionné dans l'Article 2 ci-dessus, le Client a le droit, au cours de la Période de Couverture, d'envoyer gratuitement l'Outil à Mirka pour une maintenance préventive et un nettoyage léger. Pour exercer ce droit de maintenance préventive, le Client doit contacter Mirka comme décrit dans l'Article 5 ci-dessous. L'Outil peut être envoyé à Mirka pour maintenance préventive au maximum douze fois pendant la Période de Couverture.

4. Outil de remplacement en cas de vol

- 4.1 Si son Outil a été volé, le Client est en droit d'en acheter un neuf du même modèle (outil de base sans accessoires) 70 % moins cher que le prix distributeur recommandé par Mirka ci-dessous (désigné ci-dessous « Couverture en cas de vol »). Si ce modèle d'Outil a été retiré de la gamme de produits de Mirka, le Client est en droit d'acheter le modèle équivalent le plus proche. Dans ce cas, le nouvel outil équivalent est désigné ci-dessous « Outil de remplacement ».
- 4.2 Le droit à la Couverture en cas de vol requiert que le Client le signale immédiatement à la police locale de l'endroit où s'est produit le vol. Le lieu, la date du vol et le numéro de série de l'Outil volé doivent être stipulés dans le rapport de police.
- 4.3 Toute demande d'achat d'Outil de remplacement, accompagnée d'une copie du rapport de police et de la preuve d'achat de l'Outil d'origine, doit être envoyée au Service clients de votre revendeur Mirka local tel que défini dans la présente à <https://www.mirka.com/fr-fr/support/mirka-premium-service-plan/>. Cette demande doit être transmise au plus tard dans les 5 jours suivant le vol. Si le Client n'a pas encore reçu copie du procès-verbal dans ce délai, il pourra le transmettre dès sa réception.
- 4.4 Après examen et approbation de la demande conformément à l'article 4.3, Mirka adressera au Client un devis portant sur l'Outil de remplacement dans le cadre de la Garantie contre le vol. L'Outil de remplacement sera expédié après acceptation du devis par le Client et réception du paiement correspondant.
- 4.5 La Couverture en cas de vol ne s'applique qu'à l'outil d'origine et non pas à l'Outil de remplacement. De même, un nouveau Service Premium ne peut être acheté pour l'Outil de remplacement. Cependant, l'Outil de remplacement se substitue à l'Outil d'origine pour le restant de la Période de Couverture de l'Outil d'origine, tandis que l'Outil d'origine n'est plus couvert par le Service Premium. La garantie légale de Mirka et sa responsabilité en cas de panne de l'Outil de remplacement n'est pas affectée.
- 4.6 La Couverture en cas de vol est caduque si le vol survient conséquemment à une négligence grossière ou en cas d'acte intentionnel de la part du Client ou de l'un de ses représentants.

5. Recours dans le cadre du Service Premium

Les demandes de réparation ou d'entretien doivent être effectuées au moyen du formulaire de réparation disponible à l'adresse : <https://my.mirka.com/>.

L'Outil devra ensuite être retourné gratuitement par le Client au Centre de Service Mirka compétent, conformément aux procédures en vigueur chez Mirka, sous réserve que le Client remplisse les conditions lui permettant de bénéficier d'une réparation ou d'un entretien au titre des présentes Conditions Générales. La preuve d'achat de l'Outil doit accompagner l'envoi ou être transmise au format électronique avec la demande de réparation. Les demandes de réparation ou d'entretien peuvent également être déposées auprès d'un distributeur agréé Mirka. Celui-ci est toutefois susceptible de facturer des frais de service.

6. Droit applicable et règlement des litiges

- 6.1 Tout litige découlant des présentes Conditions générales du Service Premium sera définitivement tranché par voie d'arbitrage conformément au Règlement d'arbitrage de la Chambre de commerce de Finlande. L'arbitrage sera conduit par un arbitre unique. Le siège de l'arbitrage sera fixé à Helsinki (Finlande) et la langue de la procédure sera l'anglais.
- 6.2 Lorsqu'il agit en qualité de consommateur, le Client peut également bénéficier de dispositions légales impératives lui permettant d'introduire une action en justice dans le pays où l'Outil a été acheté ou dans celui où il réside. Ces dispositions demeurent pleinement applicables.

7. Protection des données

Les données à caractère personnel du Client sont traitées conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) ainsi qu'à la législation nationale applicable en matière de protection des données. Les données susceptibles d'être traitées comprennent notamment : le nom, les coordonnées, les informations relatives au paiement, toute autre information nécessaire à la souscription ou à la modification du Service Premium, et les informations communiquées dans le cadre de l'exercice des droits prévus par le Service Premium. Ces données sont utilisées par Mirka ainsi que par les Centres de Service Mirka situés au sein de l'Union Européenne ou de l'Espace Économique Européen (UE/EEE) chargés d'effectuer les réparations ou les opérations d'entretien prévues par le Service Premium. Les données personnelles sont traitées exclusivement afin de permettre à Mirka d'exécuter les obligations qui lui incombent au titre du Service Premium. Aucune donnée à caractère personnel n'est transférée en dehors de l'Union Européenne ou de l'Espace Économique Européen. Pour plus d'informations sur la protection des données, veuillez consulter : <https://www.mirka.com/en/privacy-policy>.

8. Dispositions diverses

- 8.1 Si un Client tente d'exercer les droits prévus par les présentes Conditions Générales de manière frauduleuse, ou s'il a fourni des informations inexactes, dissimulé ou omis des éléments déterminants pour l'appréciation de ses droits, Mirka pourra, pour un motif légitime, refuser tout ou partie des prestations prévues par le Service Premium.
- 8.2 Le Client s'engage à fournir à Mirka toutes les informations nécessaires à l'exercice de ses droits au titre du Service Premium.
- 8.3 Toute modification des informations relatives au Client devra être communiquée à Mirka conformément aux modalités prévues à l'article 5. Mirka ne pourra être tenue responsable des frais supplémentaires résultant d'informations inexactes ou obsolètes fournies par le Client.
- 8.4 La responsabilité de Mirka au titre du Service Premium est strictement limitée aux dispositions des présentes Conditions Générales. Mirka ne pourra être tenue responsable des dommages indirects, notamment des périodes d'immobilisation, des pertes de production, des pertes de revenus ou de tout autre préjudice indirect.
- 8.5 Mirka se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales, tout en tenant compte des intérêts du Client. Toutefois, si une telle modification a pour effet de restreindre les droits du Client au titre des présentes Conditions Générales, celui-ci pourra résilier le Service Premium par écrit dans un délai d'un mois à compter de la date à laquelle il aura été informé de cette modification. Un remboursement partiel du prix payé par le Client pour le Service Premium lui sera versé, au prorata de la durée restant à courir entre la date de résiliation et l'expiration de la Période de Couverture.

9. Droits supplémentaires des consommateurs

9.1 Les présentes Conditions Générales s'appliquent uniquement aux Clients ayant la qualité de Consommateur.

9.2 Le Client ayant la qualité de consommateur (ci-après le « Consommateur ») dispose d'un délai de 14 jours à compter de la souscription au Service Premium pour exercer son droit de rétractation du Contrat relatif au Service Premium (ci-après le « Contrat »). Le Consommateur informe Mirka de sa décision de se rétracter par courrier électronique à l'adresse sales@mirka.com.

Sa demande doit comporter les informations suivantes :

- Le nom et le prénom du Consommateur ;
- Le numéro de série de l'Outil concerné ;
- Le code BIC et le numéro IBAN du compte sur lequel le remboursement devra être effectué.

Le remboursement sera effectué sur le compte indiqué par le Consommateur dans un délai de 14 jours suivant la réception de sa demande de rétractation.

9.3 Si le Client a demandé à bénéficier d'une réparation ou d'un entretien au titre du Service Premium et que Mirka a commencé à exécuter ces prestations avant l'expiration du délai de rétractation, le Consommateur qui exerce son droit de rétractation devra verser à Mirka une indemnité raisonnable correspondant aux prestations déjà réalisées, y compris les frais de retour de l'Outil. Cette indemnité devra être réglée avant le renvoi de l'Outil au Consommateur. Mirka pourra également déduire cette somme du montant du remboursement prévu à l'article 9.1.

9.4 Pour toute question relative au Contrat du Service Premium, le Consommateur peut contacter Mirka aux coordonnées figurant à l'article 1.3.

9.5 Le Contrat est régi et interprété conformément au droit finlandais. Le Consommateur peut faire valoir les droits que lui confère la législation relative à la protection des consommateurs dans l'État membre de l'Union Européenne où il réside. Il peut également saisir le Conseil finlandais des litiges de consommation ou tout organisme équivalent compétent dans son pays de résidence. La Commission européenne met à disposition des consommateurs des informations relatives au règlement extrajudiciaire des litiges à l'adresse suivante : https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_en.

9.6 Le Consommateur peut également bénéficier d'autres droits prévus par la législation applicable. Les présentes Conditions Générales ne privent en aucun cas le Client des droits impératifs qui lui sont reconnus par les dispositions applicables en matière de protection des consommateurs.