

## Acorn Monte- Escaliers SAS

### 1. Acceptation

Le contrat se compose uniquement de notre offre et de votre acceptation du bon de commande et des présentes conditions ; rien d'autre ne fait partie du contrat et n'est contraignant ni pour vous ni pour nous. Il est de notre responsabilité de vous fournir des biens qui répondent à vos droits de consommateur. Aucune disposition du présent contrat n'affecte vos droits statutaires.

### 2. Livraison

Nous nous efforcerons de livrer et d'installer votre monte-escalier à la date prévue. Toutefois, en cas de circonstances indépendantes de notre volonté, nous ne serons pas tenus responsables des frais encourus si nous ne pouvons pas respecter cette date. Ces causes incluent, mais ne sont pas limitées à : la météo, la circulation, la maladie.

### 3. Rachat des marchandises

Nous ne vous rachèterons pas le monte-escalier.

### 4. Alimentation électrique/altérations

Vous devez prévoir une prise de courant appropriée pour le monte-escalier. Si elle n'est pas disponible, vous devez prendre des dispositions pour en faire installer une avant que nous n'installions le monte-escalier. Si nous acceptons d'effectuer des travaux supplémentaires tels que détaillés dans la case Informations supplémentaires au recto de ce bon de commande, nous emploierons une personne qualifiée pour entreprendre ces travaux, qui peut être un sous-traitant. Veuillez noter qu'à la suite des travaux convenus, il se peut que vous deviez effectuer des travaux de redécoration et/ou de remplacement de la moquette.

### 5. Qui est propriétaire du monte-escalier ?

Le monte-escalier ne vous appartiendra que lorsque vous nous aurez payé tous les montants que vous nous devez en vertu de la commande.

### 6. Garantie

Nous fournissons le monte-escalier avec une garantie de 24 mois qui s'applique à partir de la date d'installation du monte-escalier. Dans le cas peu probable où vous recevriez un monte-escalier défectueux ou qu'un défaut apparaisse dans les deux ans suivant l'installation, nous ferons en sorte que le monte-escalier soit réparé gratuitement, pièces et main-d'œuvre comprises, ou, le cas échéant, qu'il soit remplacé.

La garantie ne s'applique pas aux défauts du monte-escalier résultant d'un dommage

volontaire, d'une négligence de votre part ou de la part d'un tiers, d'une utilisation du monte-escalier non conforme aux instructions, ou de toute modification ou réparation effectuée par vous-même ou par un tiers non autorisé par Acorn.

Cette garantie comprend également un service annuel programmé. Nous vous contacterons avant la fin de la garantie de 24 mois pour vous demander si vous souhaitez souscrire à un contrat de service.

#### 7. Données personnelles

Nous nous conformerons au Règlement général sur la protection des données 2018 (RGPD). Veuillez vous référer au formulaire de commande pour obtenir tous les détails ou visitez notre site web pour consulter notre politique de confidentialité.

#### 8. Sécurité

Si nous ne sommes pas en mesure d'installer votre monte-escalier pour des raisons de sécurité ou d'autres raisons pratiques, nous sommes en droit d'annuler votre commande, même si nous l'avons déjà acceptée. Dans ce cas, nous vous rembourserons dans les plus brefs délais l'acompte que vous nous avez déjà versé.

#### 9. Responsabilité

Nous ne serons pas responsables des altérations ou modifications apportées au monte-escalier à notre insu. Le présent accord ne limite ni n'exclut la responsabilité en cas de décès ou de dommages corporels causés par notre négligence.

#### 10. Possibilité de remédier au problème :

Si vous subissez une perte ou un dommage résultant directement de notre négligence, nous vous demandons de nous donner une chance raisonnable de remédier au problème. Pour ce faire, nous pouvons être amenés à désigner ou à consulter des sous-traitants ou à effectuer nous-mêmes une réparation efficace. Nous ne serons pas responsables de toute perte ou de tout dommage que vous ne nous aurez pas laissé une possibilité raisonnable de réparer et/ou qui aurait pu être évité ou minimisé si vous aviez pris des mesures raisonnables que vous n'avez pas prises. En outre, vous serez consulté tout au long du processus jusqu'à ce qu'une solution finale ait été convenue.

#### 11. Le droit

Le droit anglais et la juridiction des tribunaux anglais s'appliquent au présent contrat.

## 12. Politique en matière de plaintes

Chez Acorn Stairlifts, nous nous efforçons toujours de fournir le meilleur service et les meilleurs produits à nos clients. Cependant, nous reconnaissons qu'il peut y avoir de rares occasions où nos clients ne sont pas entièrement satisfaits. Dès que possible après l'installation du monte-escalier, veuillez inspecter le travail pour vous assurer que tout a été réalisé selon nos normes élevées habituelles. Dans le cas improbable où vous ne seriez pas entièrement satisfait, veuillez nous contacter dès que possible afin que nous puissions remédier à tout problème dans les plus brefs délais. Pour que nous puissions remédier à la situation dans les meilleurs délais, veuillez consulter notre politique de traitement des plaintes à l'adresse suivante:

[www.acornstairlifts.co.uk/contact/complaints](http://www.acornstairlifts.co.uk/contact/complaints) Nous vous répondrons rapidement pour vous donner entière satisfaction.

## 13. Droit d'annulation

Vous avez le droit de résilier ce contrat dans les 14 jours sans donner de raison. Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour de l'installation du monte-escalier. Pour exercer le droit d'annulation, vous devez nous informer de votre décision d'annuler ce contrat par une déclaration claire (par exemple une lettre envoyée par la poste ou par e-mail) adressée à France is Acorn Monte-Escaliers SAS Boulevard Saint-Martin 75003, Parisou, par e-mail à [ServiceDesk@acornstairlifts.com](mailto:ServiceDesk@acornstairlifts.com).

Pour respecter le délai de rétractation, il suffit que vous envoyiez votre communication concernant l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

## 14. Stairsafe

Certains des monte-escaliers que nous vendons bénéficient d'un système de diagnostic à distance ("l'équipement Stairsafe") installé lors de la fabrication. Le système de diagnostic est capable de surveiller l'activité et les performances du monte-escalier afin de permettre à Acorn de fournir un niveau de service et de soins amélioré pour le monte-escalier. Si vous achetez un monte-escalier équipé de l'équipement Stairsafe, vous aurez la possibilité de vous abonner à Stairsafe et d'activer l'équipement Stairsafe. L'équipement Stairsafe lui-même restera la propriété exclusive et absolue d'Acorn en tant que propriétaire légal et bénéficiaire. Vous ne devez pas endommager, détruire, faire de la rétro-ingénierie ou autrement interférer avec lui à moins que nous ne vous le demandions (par exemple, si nous vous aidons à distance à résoudre un problème). Si l'équipement Stairsafe est endommagé ou perdu, en dehors de l'usure normale, Acorn se réserve le droit de vous demander de payer pour le réparer ou le remplacer.

## Effets de la résiliation

Si vous résiliez le présent contrat, nous récupérerons à nos frais le monte-escalier qui a été fourni.

Nous procéderons au remboursement sans délai et au plus tard le

1. 14 jours après que nous ayons reçu en retour les marchandises fournies ; ou
2. si aucun bien n'a été fourni, 14 jours après le jour où nous avons été informés de votre décision d'annuler le présent contrat.

Nous effectuerons le remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf si

1. Vous avez expressément convenu du contraire ; ou
2. vous nous avez payé en espèces

En tout état de cause, le remboursement n'entraîne pas de frais pour vous.

Vous n'êtes responsable que de la dépréciation des biens résultant d'une manipulation autre que celle nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des biens. Vous ne serez pas remboursé ou dédommagé pour les modifications qui ont pu être apportées à l'escalier ou à son environnement, ni pour les marques ou les trous dans la moquette/le sol causés par l'installation et le retrait ultérieur du monte-escalier.

## **Consentement à la protection des données**

Ce document fera partie de votre contrat avec Acorn Mobility Services Limited qui, en tant que responsable du traitement, utilisera vos données personnelles pour établir et gérer le contrat. Lorsque vous signez le contrat, vous consentez à ce que nous utilisions vos données. Vos droits relatifs à vos données sont protégés par le GDPR et nous nous conformerons à vos droits. Vos données ne seront partagées qu'avec d'autres membres du groupe de sociétés Acorn et des tiers sélectionnés qui nous aident à fournir des services.

Nous utiliserons vos données personnelles pour nous permettre de respecter nos obligations envers vous, de gérer et d'exécuter votre commande, d'effectuer le paiement, de vous fournir des services après-vente et de vous conseiller sur tout problème de garantie que vous pourriez rencontrer, ainsi que de vous proposer d'autres produits et services qui, selon nous, pourraient vous intéresser. Nous conserverons vos informations pendant toute la durée de vie de votre monte-escalier afin de nous permettre de vous informer, vous ou tout autre utilisateur, de toute action requise en rapport avec votre monte-escalier. Vos données seront conservées sur un système informatique sécurisé. Une copie com