

## HANSA FRANCE – POMMEAU DE DOUCHE HANSAACTIVEJET DIGITAL GARANTIE DE SATISFACTION POUR les clients consommateurs

Chez Hansa France (ci-après dénommée « Hansa »), nous souhaitons accorder cette garantie de satisfaction supplémentaire volontaire du fabricant pour les pommeaux de douche Digital achetés entre le 22/3 et le 30/6/2021. La garantie de satisfaction implique que le produit acheté peut être retourné et que le prix d'achat, hors frais de livraison, peut être remboursé dans les 30 jours suivants s'il ne répond pas aux attentes du client consommateur et ce, quel que soit le motif. Le prix d'achat n'est remboursé qu'à hauteur du prix de vente recommandé de 159,00 EUR TTC du pommeau de douche Hansa Activejet Digital.

La garantie de satisfaction est uniquement valable pour les pommeaux de douche Hansa Activejet Digital (numéro de produit 84310180) achetés pendant la période indiquée ci-dessus (achat effectué en France uniquement). La facture d'achat originale du produit doit être incluse dans le colis de retour.

Voir les détails de la procédure de retour dans la section suivante.

### PROCÉDURE DE RETOUR

Les retours doivent être effectués conformément aux instructions suivantes dans les 30 jours suivant la date d'achat indiquée sur la facture d'achat. L'original de la facture d'achat du produit doit être inclus dans la livraison comme preuve d'achat. Veuillez indiquer vos coordonnées ainsi que vos coordonnées bancaires afin que Hansa puisse procéder au remboursement. Envoyez le produit au service clientèle - les adresses locales spécifiques à chaque pays sont précisées à la fin de ce document. Vous pouvez envoyer le produit dans son emballage d'origine ou dans un emballage de protection équivalent.

NOTE : Si le produit est manifestement défectueux, nous vous prions de bien vouloir le retourner au vendeur, en présentant une réclamation normale sur la qualité du produit, ou contacter le service clientèle de Hansa. La garantie de satisfaction ne s'applique qu'en cas d'absence de problème de qualité ou de défaut technique évident, mais le motif de retour doit porter sur le fait que le produit ne répond pas aux attentes du client consommateur et est retourné de ce fait. Si vous n'êtes pas sûr d'avoir choisi la procédure de retour appropriée, veuillez contacter le service clientèle de Hansa, soit par téléphone au 03 88 78 88 00 soit par e-mail à [commande@hansa.com](mailto:commande@hansa.com)

### CONDITIONS GÉNÉRALES

1. La garantie de satisfaction est réservée aux achats effectués entre le 22/3 et le 30/6/2021 et s'applique uniquement au pommeau de douche Hansa Activejet Digital (numéro de produit 84310180). La garantie de satisfaction ne s'applique à aucun autre produit de la marque Hansa.
2. Le client doit contacter le service clientèle de Hansa avant de retourner le produit. Le service clientèle vous communiquera un numéro d'identification qui doit être indiqué dans le colis de retour. Hansa n'accepte aucun retour effectué sans avoir préalablement contacté le service clientèle ou envoyé sans le numéro d'identification.
3. Le colis de retour doit être remis au bureau de poste local au plus tard dans les 30 jours suivant la date d'achat indiquée sur la facture d'achat.
4. L'original de la facture d'achat du produit, le numéro d'identification du retour et le motif de retour (par exemple, les raisons pour lesquelles le produit n'a pas répondu à vos attentes) doivent être inclus dans le colis postal.
5. La garantie ne s'applique pas aux produits qui ne sont pas accompagnés d'une facture lisible ou qui ont été reçus en guise de cadeau ou de prix, ou achetés à l'aide de points bonus.
6. Hansa n'est pas responsable des formulaires de réclamation/colis de retour perdus ou retardés, ou mal ou partiellement remplis.
7. La garantie de satisfaction est limitée à une seule fois par modèle de produit/client consommateur.
8. La garantie s'applique uniquement aux clients consommateurs qui achètent le produit pour un usage privé. Elle ne s'applique pas aux grossistes, revendeurs ou autres clients professionnels.
9. Les frais postaux liés au colis de retour et tous les autres frais d'envoi sont à la charge de l'expéditeur. Ces frais ne seront pas remboursés par Hansa.
10. S'agissant des produits achetés, Hansa rembourse uniquement le prix d'achat du produit retourné. Les frais de livraison et frais postaux ne pas compris dans ce remboursement.
11. Le colis de retour du produit doit être soigneusement emballé et fermé afin d'éviter tout dommage ou perte du produit pendant la livraison. Hansa n'assume aucune responsabilité quant aux colis de retour ou produits qui ont été endommagés ou perdus pendant la livraison.
12. La garantie de satisfaction est valable, et le montant de l'achat n'est remboursé, que si toutes les conditions générales de la garantie de satisfaction présentées ci-dessus sont remplies. Le montant sera versé sur le compte désigné dans un délai maximal de six (6) semaines à compter de la date de réception du produit chez Hansa.
13. Hansa décline toute responsabilité en cas de dommages et pertes résultant d'un retard ou d'une interdiction de paiement du remboursement et n'est donc pas responsable des dommages ou pertes causés par ce retard ou cette interdiction.
14. Ces conditions doivent être interprétées conformément au droit applicable sur le lieu d'achat.
15. Ces conditions générales n'affectent pas les droits statutaires du consommateur.
16. Hansa ne traite les données personnelles qu'en conformité avec la législation applicable, telle que le règlement général sur la protection des données (2016/679). La politique de confidentialité de Hansa peut être consultée ici [<https://www.hansa.com/en/home/privacy-policy>].

Cette garantie de satisfaction volontaire émise par Hansa n'est qu'un complément aux garanties ou autres droits accordés aux consommateurs par la législation applicable. Cette garantie de satisfaction volontaire n'affecte pas les éventuelles garanties émises par Hansa ou par le revendeur et ne limite ni ne remplace les autres garanties données, ou les droits des consommateurs accordés, par les règles de droit impératives, auxquels le consommateur peut prétendre en vertu de la législation impérative applicable (telle que les lois sur la protection du consommateur en vigueur).

## INFORMATIONS DÉTAILLÉES SUR LA PROCÉDURE DE RETOUR

Adresse de retour : Veuillez utiliser l'adresse du destinataire suivante :

HANSA France  
Retour DHS  
1D, rue des Frères Lumière  
67201 ECKBOLSHEIM

Vous pouvez effectuer le retour en utilisant le formulaire ci-dessous ou en inscrivant les informations correspondantes de façon claire sur une feuille de papier à inclure dans le colis de retour.

---COUPEZ ICI-----

### FORMULAIRE DE RETOUR

Numéro d'identification du retour : \_\_\_\_\_ (Veuillez contacter le service clientèle HANSA pour l'obtenir)

Motif du retour : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Prix d'achat TTC : \_\_\_\_\_ (NOTE : Joindre l'original de la facture d'achat)

IBAN de votre compte bancaire : XX XXXX XXXX XXXX XXXX : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_

Ville : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

E-mail : \_\_\_\_\_

Si vous avez des questions concernant la garantie de satisfaction, veuillez envoyer un message à [commande@hansa.com](mailto:commande@hansa.com).

---COUPEZ ICI-----