



SERVICE APRÈS-VENTE

1

Produit vendu par 4Services SRL, commercialisé sous la marque « eScooter », dont le Siège social est situé Rue du Progrès 2 boîte 2 à 1400 Nivelles, TVA: BE 0643 885 010. Produit certifié CE, FCC et ROHS.

2

Garantie : le consommateur dispose d'une garantie de deux ans pour tout défaut de conformité comme stipulé à l'article 10 des conditions générales de vente.

3

1. Le service après-vente est directement organisé par le fabricant, 4Services SRL, commercialisé sous la marque « eScooter » à l'adresse suivante : Rue du Progrès 2 boîte 2 à 1400 Nivelles, Tél. : +32 (0)67 87 87 53 (le SAV est uniquement disponible sur rdv, les lundi, mardi et jeudi entre 9h et 15h). Veuillez-vous munir de la facture d'achat ainsi que du numéro de série de votre trottinette électrique.

2. Pièces détachées disponibles très rapidement en Belgique.

3. En cas de problème ou de panne, veuillez remplir le formulaire "DEMANDE DE RÉPARATION" sur notre site, ou nous contacter via escooter.repair@my-escooter.com

4. Pour que la réparation puisse s'effectuer, vous disposez de 2 possibilités :

A) Vous déposez votre trottinette chez nous, et n'oubliez pas d'imprimer votre formulaire de réparation.

Adresse : Rue du progrès 2 à 1400 Nivelles

Horaires possibles : les lundi, mardi et jeudi uniquement de 9h30 à 15h30

B) Soit, vous pouvez utiliser notre transporteur. Les frais se montent à 18 eur TVAC par trajet. La trottinette doit être emballée dans un emballage en carton (de préférence celui d'origine*) afin d'éviter tout endommagement pendant le transport. Si votre trottinette n'est pas emballée dans un carton, le transporteur réclamera 10 eur supplémentaires par trajet, soit 28 eur TVAC par trajet.

5. Les consommateurs disposent d'un délai de 14 jours pour exercer leur droit de rétractation et retourner leur achat à l'adresse suivante : EKIRIS, Fond Jean Paques 6, 1348 Louvain La Neuve.

Lorsqu'un défaut de conformité est constaté dès le déballage du produit, celui-ci doit être retourné dans son état original lors de l'achat, non utilisé et avec tous ses accessoires d'origine, de préférence dans son emballage d'origine.

Si le défaut de conformité survient en cours d'utilisation et durant la période légale de deux ans, 4S SERVICES SRL pourra refuser le retour du produit si celui-ci a subi des dommages ou dégâts attestant d'une utilisation anormale du produit ou non conforme aux prescriptions du constructeur.

6. Pour toute intervention ou réparation hors garantie, le taux horaire du SAV est de 80 eur TVAC par heure et par personne, facturé par bloc de 15 minutes, avec un minimum de 2 blocs de 15 min, soit 40 eur TVAC minimum. Par ailleurs, si les réparations ne dépassent pas 100 eur TVAC, aucun devis ne sera envoyé (sauf demande écrite de votre part dans le formulaire de réparation) et les réparations seront effectuées et facturées. Si vous recevez un devis, mais que vous ne souhaitez pas la réparation, des frais de 40 eur TVAC vous seront facturés.

Toute trottinette non récupérée dans un délai de 15 jours après réparation fera l'objet d'une facturation supplémentaire de 1 eur TVAC par jour pour stockage.

Pour tout problème ou question, veuillez nous contacter à escooter.repair@my-escooter.com

* eScooter ne sera pas tenu responsable pour des dégâts subis durant le transport.
eScooter jugera le produit dans son état d'arrivée.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

ARTICLE 1 - IDENTIFICATION DU VENDEUR

4S Services SRL ci-après dénommé "**my-eScooter.com**" (Belgique)
TVA BE 0643.885.010 - RPM Bruxelles
Rue du Progrès 2 boîte 2, 1400 Nivelles,
Belgique
Tél. : +32 (0)67 55 46 61
E-mail : info@my-eScooter.com

ARTICLE 2 - CHAMPS D'APPLICATION - DÉFINITIONS

Seules les présentes conditions de vente sont d'application pour la vente à distance sur le site **my-eScooter.com** aux utilisateurs finaux et ce quel que soit leur résidence et le territoire sur lequel la livraison a lieu.

Elles s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, même celles reprises sur le bon de commande émanant de l'acheteur. **my-eScooter.com** se réserve le droit de modifier à tout moment ses conditions générales. Néanmoins, les contrats en cours restent soumis aux conditions applicables au moment où la vente est conclue. Avec la confirmation de sa commande, le client reçoit les conditions générales de vente, dans un format qu'il pourra stocker ou imprimer.

La convention de vente peut être conclue en français ou en anglais, au choix du client. L'échange d'information ultérieure se fera également dans une de ces langues. Le client ne pourra pas se prévaloir de son manque de connaissance de la langue choisie afin d'invoquer la non application d'une ou de plusieurs conditions.

Là où c'est indiqué, les dispositions ne s'appliqueront que sur la vente aux « consommateurs »; c.-à-d. à toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

ARTICLE 3 - CONCLUSION DE LA VENTE À DISTANCE

Pour commander un produit en ligne, le client doit s'enregistrer en complétant le formulaire disponible en ligne prévu à cet effet et mentionner le code privilège dont il serait éventuellement en possession.

Il lui revient ensuite de sélectionner le produit qu'il a choisi et de mentionner la méthode et le lieu de livraison souhaité. Il choisit finalement une méthode de paiement (voir article 6). Pour conclure la réservation ou la commande, le client doit cliquer sur le bouton « paiement » et effectuer le paiement (sauf si le paiement est prévu lors de la livraison). Aucune déduction ne sera autorisée. Le client recevra un e-mail de confirmation de sa commande après que le paiement total du prix ait été confirmé sauf d'un autre accord proposé à l'acheteur par **my-eScooter.com**.

Le catalogue de produits et leur description figurant sur <https://www.my-eScooter.com>, ne constitue pas une offre en tant que telle. Il ne suffit dès lors pas de réserver ou de commander un produit sur notre site pour la formation du contrat de vente. La vente ne sera définitivement conclue que lors de la réception par le client de l'e-mail de confirmation. Pour la sécurité et la certitude du client, **my-escooter.com** se réserve le droit de lui demander des informations complémentaires et de refuser l'exécution de la commande à défaut de réponse adéquate. **my-eScooter.com** peut également refuser d'exécuter des commandes lorsqu'il apparaît que l'acheteur a l'intention de revendre les produits sans autorisation octroyée de la part de 4s Services ou lorsque la commande est effectuée par un mineur d'âge. Ceci est également d'application lorsqu'une erreur manifeste s'est introduite dans la description d'un produit ou dans l'indication de son prix sur le site web, et ce malgré la grande attention que **my-eScooter.com** accorde à l'exactitude des informations.

En cas de force majeure, **my-eScooter.com** se réserve le droit de suspendre ses obligations pendant toute la durée du cas de force majeure, ou de résilier le contrat définitivement.

ARTICLE 4 - TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ

Par dérogation à l'article 1583 du Code civil, les biens vendus et/ou livrés demeurent notre propriété exclusive, jusqu'au paiement intégral de nos factures. Nonobstant cette réserve de propriété, tous les risques de perte et de dégâts relatifs aux biens concernés sont transférés au client dès la prise en possession physique. En revanche, lorsque le Produit doit être livré hors de l'Union européenne, tous les risques de perte et de dégâts relatifs au Produit concerné sont transférés au client dès la remise du bien au transporteur choisi par **my-eScooter.com** ou par la client.

ARTICLE 5 - PRIX

Nos prix s'entendent TVAC pour les consommateurs et toutes autres taxes et contributions comprises ou HTVA pour les entreprises qui communiquent un numéro d'identification à la TVA lors de leur achat.

Toutes les offres sont valables tant qu'elles sont reprises sur le site Web. Les prix indiqués peuvent toujours varier. Lorsque vous effectuez une commande, le prix effectif pour cet achat correspond au prix en vigueur au moment de cette commande.

Dans l'hypothèse où il choisit de faire livrer cette marchandise dans un point d'enlèvement aucun frais de transport ne sera porté en compte du client. En revanche, s'il choisit de les faire livrer à une adresse qu'il désigne (autre que les points d'enlèvement indiqués sur le site) il devra en assumer les frais de transport tels que ceux-ci lui seront précisés dans la confirmation de commande, selon le tarif figurant sur le site de **my-eScooter.com**.

En cas de commande vers un pays autre que la Belgique, l'acheteur est l'importateur du ou des produits concernés. Pour tous les produits expédiés hors Union européenne, le prix sera calculé hors taxes automatiquement sur la facture. Des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles. Ces droits et sommes ne relèvent pas du ressort de **my-eScooter.com**. Ils seront à charge de l'acheteur et relèvent de son entière responsabilité, tant en termes de déclarations que de paiements aux autorités et/organismes compétents de son pays. Nous vous conseillons de vous renseigner sur ces aspects auprès de vos autorités locales.

ARTICLE 6 - PAIEMENT

Pour sa commande en ligne, le client peut effectuer son paiement:

a) Directement (environnement hautement sécurisé)

> Par carte de paiement (Stripe):

VISA / MASTERCARD / AMERICAN EXPRESS / BANCONTACT / MAESTRO / (seulement pour les achats en ligne)

> Par Net Banking (seulement pour les achats en ligne):

Belfius Direct Net, KBC/CBC Online, ING Homepay

b) Par virement classique sur notre compte. Ce numéro de compte est repris dans l'email d'invitation à payer votre commande.

En cas de paiement par virement, le client est averti lorsqu'il s'avère que le paiement n'a pas encore été reçu deux jours avant la date de livraison. Après réception du paiement, le client est recontacté afin de fixer une nouvelle date de livraison. Les produits sont réservés à l'attention du client pendant 5 jours, en attendant le paiement. Une fois ce délai passé, nous pouvons décider d'annuler la commande. Si l'acheteur désire une facture, il peut procéder à son téléchargement à partir de son compte client directement sur le site **my-eScooter.com**.

ARTICLE 7 - LIVRAISON

Tous les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le client ou au point d'enlèvement disponibles renseignés sur le Site choisi par le client ou, encore, à l'entrepôt de **my-eScooter.com**, EKIRIS, Fond Jean Paques 6, 1348 Louvain La Neuve. Pour la sécurité du client, une preuve de l'identité du client (ou une copie de son document d'identité) peut être demandée lors la livraison. Le client signe pour réception. En cas d'absence lors de la livraison à l'adresse indiquée par le client, celui-ci sera tenu de reprendre rendez-vous avec le transporteur qui aura été désigné et identifié dans le bon de commande pour procéder à la livraison. L'acheteur pourra désigner un mandataire général pour l'exécution de la présente convention lequel pourra valablement en ses lieux et place accuser réception de la marchandise.

ARTICLE 8 - DÉLAI DE LIVRAISON

Pour les articles en stock au moment de la commande et devant être livrés à domicile, plusieurs dates de livraison sont proposées au client, qui peut faire un choix. Pour une livraison en point d'enlèvement, le délai endéans lequel la commande sera disponible est indiqué. En cas de réservation et de livraison au siège de **my-eScooter.com**, celle-ci devra se faire durant les heures d'ouverture, le produit est alors disponible durant les heures qui seront indiquées au moment de la commande.

Pour les produits qui ne sont pas de stock au moment de la commande, un délai de livraison maximal de 30-45 jours est en vigueur, sauf en cas d'accord ou communication contraire explicite. Dès que le produit est de stock, **my-eScooter.com** contacte le client pour fixer une date de livraison en cas de livraison à domicile. En cas de livraison en point d'enlèvement ou de livraison au siège de **my-eScooter.com**, le client est prévenu lorsque la commande est disponible au point d'enlèvement ou au siège.

my-eScooter.com n'est pas responsable pour les dommages consécutifs à une livraison tardive ou une non-livraison par le transporteur désigné. Dans tel cas, la responsabilité reste limitée à la valeur des articles, pour lesquels le client apporte la preuve de non-réception.

ARTICLE 9 - CONTACT**9.1. Remarques relatives à la commande à distance**

Pour toute remarque relative à sa commande, le client peut contacter le service client de **my-eScooter.com** au +32 (0)67 55 46 61 (du lundi au vendredi de 9h30 à 17h) ou en envoyant un e-mail à **info@my-eScooter.com**. Lorsqu'il prend contact, le client est tenu de fournir la référence de la commande pour un traitement plus rapide et fonctionnelle.

9.2. Remarques relatives à la livraison

Toute réclamation sur des dégâts apparents aux produits livrés ou sur les dommages causés par la société chargée de la livraison doit, pour être prise en considération, être mentionnée sur les documents de livraison au moment de la livraison. Ceci vaut également pour les livraisons incorrectes ou incomplètes.

Les réclamations sur des dégâts ou défauts aux produits mêmes doivent être formulées par email à **info@my-eScooter.com**, toujours dans les 24h qui suivent la livraison.

ARTICLE 10 - CONDITIONS DE GARANTIE POUR LES CONSOMMATEURS

Pour les consommateurs, la garantie légale de deux ans est d'application.

a) Cette garantie couvre les défauts de conformité existant au moment de la livraison des biens ou qui surviennent durant la période de garantie.

Sont cependant exclus :

- > Tout dommage direct ou indirect causé au produit après la livraison résultant d'une chute ou d'un choc ;
- > Tout dommage consécutif à un incendie, un dégât des eaux, la foudre, un accident, une catastrophe naturelle ;
- > Les défauts, dégradations ou panne causés expressément ou par négligence, par un traitement non judicieux, un mauvais entretien ou un usage anormal ou non conforme aux prescriptions du constructeur ;
- > Les dommages consécutifs à une utilisation commerciale ou professionnelle ou encore à une utilisation intensive (telle qu'une compétition sportive) ;
- > Le remplacement des éléments ou accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire.

b) Le défaut de conformité doit être signalé dans les deux mois après sa constatation.

c) Toute demande d'intervention doit être adressée à **my-eScooter.com** à l'adresse mail **info@my-escooter.com**. Lorsque le client fait appel directement au fabricant dans le cadre de la garantie, les frais y afférents sont à sa charge. En cas d'intervention par un tiers qui n'est pas désigné par **my-eScooter.com** ou par le client lui-même, le bénéfice de la garantie est annulé.

Les présentes conditions et restrictions n'affectent pas les dispositions légales en la matière.

ARTICLE 11 - RESPONSABILITÉ

Les Produits proposés sur le site **my-eScooter.com** sont conformes à la législation belge en vigueur.

Le Client est seul responsable du choix du Produit, de leur conservation et/ou de leur utilisation dans le respect de la législation en vigueur.

En outre, compte tenu de la technicité de certains Produits vendus, le Client doit respecter strictement les prescriptions techniques et les recommandations de sécurité du fabricant, relatives notamment au stockage, au montage et à l'utilisation de ces Produits.

Par ailleurs, **my-eScooter.com** ne saurait être reconnue responsable des éventuelles conséquences dommageables auxquelles serait confronté le client suite à l'installation des produits acquis par ses soins. Celui-ci est tenu de se référer à la notice d'utilisation et/ou de montage fourni avec le produit commandé.

Les clients sont seules responsables des législations en vigueur liée à l'utilisation du Produit sur la voie publique. Ils sont tenus de se conformer à la législation de l'Etat d'utilisation du produit. **my-eScooter.com** ne peut en aucun cas être tenu responsable de l'utilisation qui serait faite par le Client au mépris des législations en vigueur.

Les photographies et illustrations accompagnant les produits sur le site **my-eScooter.com** n'ont pas de valeur contractuelle et ne sauraient engager la responsabilité de **my-eScooter.com**.

my-eScooter.com conseille au client de se reporter à la fiche produit et notamment son descriptif pour en connaître les caractéristiques précises. Les informations figurant sur ces descriptifs produits proviennent de différentes sources (notices fabricants...), aussi, en cas de doute ou pour obtenir des renseignements complémentaires, le client est invité à contacter le services clients de **my-eScooter.com**.

ARTICLE 12 - DROIT DE RÉTRACTATION

Cette disposition ne s'applique qu'à la vente à distance aux consommateurs. Cette disposition ne s'applique donc pas aux entreprises. Le consommateur peut se rétracter du contrat, sans avoir à motiver sa décision, dans les 14 jours à dater de la livraison, et uniquement applicable pour des achats effectués sur le site internet de **my-eScooter.com**. Pour exercer son droit de rétractation, le client peut s'adresser à la société par mail à l'adresse info@my-eScooter.com, par courrier recommandée ou compléter et transmettre le présent formulaire.

<https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Forms/Empowerment/LT08-achats.doc>;

<https://economie.fgov.be/fr/themes/protection-des-consommateurs/faire-valoir-ses-droits/achats/annuler-un-achat/quand-exercer-le-droit-de/droit-de-retractation-en-cas>

Pour les achats effectués auprès d'un revendeur indépendant, le client doit exercer son droit de rétractation auprès de celui-ci.

Le client a le choix:

a) Soit il rapporte le produit, accompagnés de la facture ou de la preuve de paiement, au siège de **my-eScooter.com**, dans les 14 jours à compter du moment où il s'est manifesté pour exercer son droit de rétractation dans une première période de 14 jours.

b) Soit il communique par e-mail à l'adresse info@my-escooter.com ou par voie postale à l'adresse de 4S Services SRL sis à Rue du Progrès 2 boîte 2 à 1400 Nivelles, dans les 14 jours à dater de la livraison, sa décision de rétractation

Le client recevra ensuite les indications pour nous restituer le produit sans retard excessif et en tout état de cause, au plus tard dans 14 jours suivant la communication de rétractation.

c) Soit en nous renvoyant le produit à ses frais à l'adresse suivante : EKIRIS, Fond Jean Paques 6, 1348 Louvain La Neuve dans les 14 jours à compter du moment où il a manifesté son droit de rétractation.

my-eScooter.com vous envoie un e-mail de confirmation après réception de votre décision de rétractation et après réception du produit.

Les produits doivent être renvoyés [de préférence](#) dans leur emballage d'origine, avec tous les accessoires fournis, et dans leur état d'origine. Le client est responsable pour la dépréciation des produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du Produit. Le client est également tenu de respecter les produits et de les manipuler avec soin. En cas de dommages et/ou de dégradations du Produit, un dédommagement sera demandé (procédure civile/droit commun).

Dans les 14 jours suivant la communication à **my-eScooter.com** de la décision du client de rétractation, tous les montants versés seront remboursés via le même moyen de paiement que celui utilisé par le client lors de son achat

my-eScooter.com se réserve le droit de différer le remboursement jusqu'à la récupération du bien, ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve d'expédition du produit.

Sauf convention contraire, le consommateur ne peut exercer le droit de rétractation pour les contrats de fourniture de produits confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer.

ARTICLE 13 - PREUVE

Les parties acceptent les moyens de preuve électroniques (email, backup, ...).

ARTICLE 14 - PLAINTES ET DIFFÉRENDS ÉVENTUELS

Pour toute plainte éventuelle, le client peut s'adresser directement à :

4S Services SRL ci-après dénommé « **my-eScooter.com** ».

TVA BE 0643.885.010 - RPM Bruxelles

Rue du Progrès 2 boîte 2, 1400 Nivelles

Belgique

Tél. : +32 (0)67 55 46 61

E-mail : info@my-eScooter.com

Tous les différends sont soumis au droit belge. Seuls les tribunaux belges de l'arrondissement judiciaire francophone du Brabant Wallon sont compétents.

Le client peut également s'adresser à la plateforme ODR en ligne de la Commission Européenne : <http://ec.europa.eu/odr>