

## CONDITIONS GENERALES DE LA GARANTIE DE SATISFACTION KLEBER

1. La Manufacture Française des Pneumatiques Michelin (ci-après « Michelin »), Société par Actions Simplifiée, au capital de 504 000 004 euros, dont le siège social est situé Place des Carmes Déchaux, 63040 Clermont-Ferrand, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Clermont-Ferrand sous le numéro 855 200 507, propose à ses clients de bénéficier d'une garantie commerciale, la « Garantie Satisfaction Client » (ci-après dénommée la « Garantie » ou « Offre ») valable du 01/01/2019 au 31/12/2023 inclus et consistant en une offre de remboursement sous forme de virement bancaire dont les conditions et modalités sont indiquées ci-après.

2. Offre gratuite réservée aux personnes physiques majeures domiciliées dans un pays membre de l'Union Européenne (ci-après l'«Acheteur») ou aux sociétés détenant des flottes de véhicules légers de 20 véhicules maximum, pour tout achat simultané de 2 ou 4 pneumatiques de la gamme KLEBER (véhicules de tourisme, 4x4, véhicules SUV, véhicules commerciaux légers, pneus été/toutes saisons/hiver) effectué auprès d'un distributeur participant à l'Offre ou sur son site Internet.

3. Offre limitée à une demande de remboursement par foyer (même nom, même adresse) pour les particuliers ou à 4 véhicules maximum par an et pas société pour les flottes.

4. Si les pneus ne donnent pas entière satisfaction à l'Acheteur dans les 30 (trente) jours à compter de leur acquisition (date de facture faisant foi), ces derniers lui sont intégralement remboursés.

5. Pour bénéficier de la Garantie satisfaction, l'Acheteur doit :

a. ACHETER simultanément (une seule facture), entre le 01/01/2019 et le 31/12/2023, 2 ou 4 pneumatiques identiques sur l'ensemble de la gamme KLEBER dans les points de ventes ou sites Internet des distributeurs participants situés en France métropolitaine (Corse incluse).

b. EN CAS D'INSATISFACTION, l'Acheteur dispose d'un délai de trente (30) jours à compter de l'acquisition des pneumatiques (date facture faisant foi) pour :

- Se rendre sur le site <http://www.kleber.fr> et remplir le formulaire de réclamation afin d'activer la Garantie de satisfaction. Joindre au formulaire les documents listés ci-après\*.
- Faire démonter ses pneus chez le distributeur auprès de qui les pneumatiques ont été achetés.

## DOCUMENTS A JOINDRE A LA DEMANDE\* :

- Une copie (photo ou scan) de la facture d'achat des pneus. Les informations et coordonnées de l'Acheteur et du distributeur doivent clairement apparaître sur la facture. La copie de la facture doit être lisible.
- Une copie de la facture de montage des pneus qui devra intervenir dans un délai maximum de quinze (15) jours ouvrés à compter de la date d'achat des pneus.
- Une copie de la facture de démontage des pneus. Le montage et le démontage des pneus doivent avoir lieu chez le même distributeur. La copie de la facture doit être lisible.
- Des photographies des pneumatiques détruits par le distributeur.
- L'IBAN/BIC de l'Acheteur émanant d'une banque domiciliée dans un des Etats membres de l'Union Européenne.

6. Tous les coûts de montage et de démontage des pneus sont supportés par l'Acheteur et non par Michelin.

7. Les factures doivent être émises au nom complet de l'Acheteur et doivent comporter en en-tête le nom du distributeur. Dans le cas contraire, la facture sera considérée comme non valide. Toute demande incomplète, illisible, frauduleuse, ainsi que toute demande reçue en dehors des délais fixés, de territoires (pays d'achat) non couverts par l'Offre, ou encore toute demande portant sur des références de produits non couverts par la présente Offre, seront considérées comme non valides.

8. Les pneus démontés redeviennent la propriété de Michelin. Ils ne peuvent être mis au rebut, transférés ou revendus.

9. Le prix d'achat des pneus est remboursé à l'Acheteur (pour l'achat de roues complètes, le prix est entendu sans les jantes), TVA comprise, par virement bancaire, dans un délai de huit (8) semaines à compter de la date de réception de sa demande de remboursement. Le remboursement sera effectué par une agence tierce mandatée par Michelin à cet effet.

10. La Garantie satisfaction ne s'applique pas aux pneumatiques ayant subi un acte de vandalisme ou un dommage causé par un accident ou manipulation inadaptée.

11. Michelin décline toute responsabilité dans l'hypothèse où l'Offre ne serait pas conforme aux présentes conditions générales, en cas d'incidents indépendants de sa volonté, tels que la propagation de virus, la détection d'erreurs, des difficultés

de réseau, les conséquences de l'accès aux données par des personnes non autorisées, la fraude, et/ou des problèmes techniques.

De même, la responsabilité de Michelin ne pourra être engagée si Michelin est contraint de mettre un terme à l'Offre, d'en réduire et étendre le terme, ou de modifier les conditions générales de validité.

De plus, Michelin décline toute responsabilité si, pour tout problème technique quelconque, l'Acheteur se trouve dans l'incapacité d'accéder au site Internet susmentionné ou en cas de perte par l'Acheteur des données nécessaires pour compléter le formulaire de participation à l'Offre. De même, Michelin décline toute responsabilité dans le cas où les informations bancaires fournies par l'Acheteur sont incorrectes ou incomplètes.

12. La participation à la présente Offre requiert l'acceptation préalable de l'Acheteur aux présentes conditions générales sans limite et sans réserve.

13. Michelin se réserve le droit d'exclure la participation de tout Acheteur dont le comportement serait manifestement contraire aux présentes conditions générales.

14. Michelin se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales.

15. Michelin, en tant que responsable du traitement met en œuvre un traitement de données à caractère personnel concernant les Acheteurs ayant pour finalité la gestion de leur inscription à l'offre Kleber Trust, à la mise en œuvre de la Garantie de satisfaction Kleber et à la gestion des réclamations des Acheteurs de pneumatiques Kleber bénéficiant de l'offre Kleber Trust.

Le fondement juridique du traitement ainsi mis en œuvre est l'acceptation par les Acheteurs des conditions générales de la garantie satisfaction Kleber.

Les données traitées sont indispensables à ce traitement et sont utilisées par les services concernés de Michelin et le cas échéant de ses sous-traitants.

Les données concernées sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle augmentée des durées de prescription légale.

Les Acheteurs bénéficient, dans les conditions prévues par la loi, d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, d'un droit à la portabilité, à la limitation du traitement et d'opposition pour raisons légitimes, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données après sa mort. Ils peuvent exercer les droits dont ils disposent en s'adressant au : « Manufacture Française des Pneumatiques Michelin - Opération 43193 - 23 place des Carmes - 63000 Clermont-Ferrand – France » ou à cette adresse : [contact@tc.michelin.eu](mailto:contact@tc.michelin.eu) .

Toute personne peut en cas de contestation former une réclamation auprès de la CNIL dont les coordonnées figurent à l'adresse internet <https://www.cnil.fr> »