

CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIES

O2 FEEL

Mise à jour au 27 Août 2024

O2 FEEL, société par actions simplifiée au capital social de 33.670 €, située au 137 ALL DE L'ECOPARK 59118 WAMBRECHIES, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille Métropole sous le numéro 520 441 841.

O2 FEEL est un producteur et distributeur français de cycles à assistance électrique commercialisés sous la marque « O2 FEEL ».

NOUS CONTACTER :

Coordonnées postales du service client : O2 FEEL e-bikes - 137 allée de l'Ecopark 59118 Wambrechies (FRANCE)

Coordonnées téléphoniques du service client : + 33 (0)7 60 26 26 06 (coût d'un appel local depuis la France)

Email du service client : theo@o2feel.com

Important : Pour les produits achetés en magasin, votre revendeur O2 FEEL reste votre interlocuteur de référence. Liste des revendeurs O2 FEEL disponible sur le site internet O2 FEEL (onglet "revendeur").

PREAMBULE

Vous avez fait l'acquisition d'un produit O2 FEEL en commandant sur notre site internet O2 FEEL ou en vous rendant auprès de l'un de nos revendeurs agréés O2 FEEL (boutique partenaire).

Les produits vendus sur le site internet O2 FEEL ou par nos revendeurs agréés peuvent être couverts par une garantie commerciale.

Le présent document a pour objet de vous communiquer l'ensemble des garanties légales et commerciales dont vous bénéficiez lorsque vous faites acquisition d'un vélo à assistance électrique de la marque O2 FEEL.

Sous réserve des restrictions et/ou exclusions ci-après détaillées, les garanties octroyées et visées au sein du présent document sont appliquées à tout achat de vélo à assistance électrique (« VAE »), pièces et accessoires vendus sous la marque O2 FEEL :

- effectué au sein d'un revendeur officiel de la marque O2 FEEL (ou sur le webstore O2FEEL). Tout achat d'un produit neuf O2 FEEL réalisé en dehors du réseau de revendeurs agréés par O2 FEEL ne bénéficie d'aucune garantie commerciale (la facture d'achat faisant foi).

- au bénéfice d'un client utilisant le produit pour ses besoins privés et agissant en qualité de consommateur au sens des dispositions du Code de la Consommation (le « **Client** » ou « **Vous** »).

Toute utilisation d'un produit O2 FEEL dans un cadre professionnel ne permet pas de bénéficier des garanties prévues ci-dessous, sous réserve des dispositions légales applicables.

Quelques éléments de compréhension de nos Conditions :

- Le « *webstore* » (ou site) officiel O2 FEEL désigne le site internet de vente à distance O2 FEEL,
- Les « *revendeurs agréés* » O2 FEEL sont nos distributeurs autorisés à revendre les produits O2 FEEL et à en assurer la maintenance et l'entretien. Le « *réparateur agréé O2 FEEL* » peut être également utilisé pour désigner un point de contact SAV O2 FEEL ou les ateliers de nos revendeurs agréés.

I. LES GARANTIES LÉGALES AUXQUELLES VOUS POUVEZ PRÉTENDRE

Indépendamment des garanties commerciales qui peuvent Vous être accordées, le Client peut se prévaloir, des garanties légales suivantes : la garantie légale de conformité et la garantie légale contre les défauts cachés de la chose vendue (garantie légale des vices cachés).

La présente section intègre l'ensemble des éléments prévus par le Code de la consommation.

1. La Garantie légale contre les vices cachés

La garantie couvre les défauts cachés constatés après la vente qui :

- Rendent votre vélo impropre à l'usage normal auquel on le destine ;
- **Ou** qui diminuent tellement cet usage que Vous ne l'auriez pas acquis ou n'en aurait donné qu'un moindre prix si Vous les aviez connus lors de votre achat.

Lorsqu'un tel défaut (non décelable au jour de la vente) est constaté, Vous devez agir dans un délai de 2 ans auprès du vendeur (soit O2 FEEL ou l'un de nos revendeurs agréés) à compter de la découverte du vice caché et dans les conditions prévues par le Code civil. Si vous êtes éligible aux conditions de la garantie légale des vices cachés, Vous aurez le choix de rendre le vélo et obtenir le remboursement du prix d'achat **OU** de conserver le vélo et d'obtenir un remboursement sur une partie du prix de vente.

2. La Garantie légale de conformité

a) Conformité légale de nos produits

O2 FEEL s'engage à vous délivrer un bien conforme au contrat de vente.

Nos vélos, accessoires et pièces sont conformes aux réglementations et normes en vigueur au sein des pays dans lesquels nous distribuons nos produits.

Par ailleurs, nous distribuons principalement l'ensemble de nos produits par le biais d'un réseau de distribution rigoureusement sélectionné et formé aux contraintes techniques et sécuritaires des vélos à assistance électrique (VAE).

Ainsi, nos vélos sont conformes en particulier aux exigences de la norme NF EN 15194 (norme européenne) en vigueur au sein des pays de l'Union européenne, celle-ci définissant les exigences de sécurité et de performance applicables aux vélos à assistance électrique (VAE).

La conformité des VAE à la norme NF EN 15194 est une exigence légale pour la commercialisation de tout VAE sur le marché européen. Tout fabricant doit ainsi effectuer des tests et évaluations pour s'assurer que les vélos respectent l'ensemble des critères de sécurité et de performance spécifiés par la norme.

Pour votre parfaite information, les critères techniques suivants découlent des exigences de la norme NF EN 15194 :

- **Puissance du moteur** : La puissance maximale du moteur électrique ne doit pas dépasser 250 watts, ceci garantissant que le VAE ne devienne pas un véhicule motorisé de haute puissance ;
- **Assistance au pédalage** : Le moteur électrique doit fournir une assistance uniquement lorsque le cycliste pédale. L'assistance doit être proportionnelle à l'effort fourni par le cycliste.
- **Vitesse maximale** : La norme limite la vitesse maximale à laquelle le moteur peut fournir une assistance. Cette limite est fixée à 25 km/h. Au-delà de cette vitesse, le moteur ne doit plus fournir d'assistance.
- **Système de freinage** : Le VAE doit être équipé d'un système de freinage efficace qui permet un arrêt en toute sécurité. Les performances du système de freinage doivent être conformes aux exigences requises dans la norme.

b) Non-conformité éventuelle de nos produits

Néanmoins et malgré tout le soin que nous apportons dans la fabrication et l'assemblage de nos produits, Votre vélo O2 FEEL peut, dans certaines situations, être considéré comme « *non conforme* » au contrat de vente, notamment lorsqu'il :

- ne correspond pas à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que vous pouvez légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien acheté ainsi qu'aux déclarations faites par le vendeur ;
- ne correspond pas à un usage spécial recherché par le client et confirmé par le vendeur au moment de la conclusion du contrat ;
- n'est pas livré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre.

Et ce, sauf exceptions prévues par le Code de la consommation.

O2 FEEL répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance * du bien (neuf ou d'occasion) qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Ainsi, tout défaut de conformité apparaissant dans un délai de vingt-quatre (24) mois à compter de la délivrance * est, sauf preuve contraire, présumé exister au moment de la délivrance de ce bien, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion O2 FEEL, dont vous avez fait l'acquisition sur notre site officiel ou auprès d'un revendeur agréé O2 FEEL, **ce délai est fixé à douze mois.**

* On entend par *délivrance*, le transfert au client de la possession physique ou du contrôle du bien.

3. Mise en œuvre des garanties légales

- **Garantie légale des vices cachés**

Lorsqu'un vice (non décelable au jour de la vente) est constaté, Vous devez agir dans un délai de 2 ans auprès du vendeur (O2 FEEL ou l'un de nos revendeurs agréés) à compter de la découverte du vice caché et dans les conditions prévues par les dispositions 1641 à 1649 du Code civil.

Si vous êtes éligible aux conditions de la garantie légale des vices cachés, Vous aurez le choix entre :

- rendre votre produit O2 FEEL et obtenir le remboursement du prix d'achat ;

OU

- conserver le vélo et obtenir un remboursement sur une partie du prix de vente de votre produit O2 FEEL garanti.

➤ **Garantie légale de conformité**

Lorsque vous constatez un défaut de conformité apparaissant sur votre vélo **au cours des 2 années suivant sa délivrance**, Vous devez apporter votre bien O2 FEEL au sein d'une boutique revendeur O2 FEEL agréée (y compris lorsque vous avez acheté votre vélo sur le store officiel O2 FEEL).

Consultez le site www.o2feel.com pour identifier le revendeur agréé le plus proche de votre domicile.

Lorsqu'il n'est pas possible d'amener votre produit O2 FEEL en boutique, contactez le service client O2 FEEL qui vous exposera la marche à suivre.

Dans certaines situations où le vélo ne peut être amené en boutique, et en particulier lorsque l'article défectueux a été acheté sur le webstore O2 FEEL, un enlèvement peut être organisé aux frais de O2 FEEL (le VAE doit être soigneusement emballé et protégé par le Client).

Contactez votre service client avant toute démarche.

Important : **N'envoyez aucun produit O2 FEEL sans validation préalable du service client O2 FEEL !**

Lorsque la garantie légale de conformité s'applique, le Client a le choix entre la réparation **OU** le remplacement du vélo non conforme, sous réserve des conditions prévues par l'article L. 217-12 du Code de la consommation. En effet, O2 FEEL ou le revendeur agréé peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés.

Dans certaines conditions prévues à l'article L.217-14 du Code de la consommation, Vous pouvez avoir le droit à une réduction du prix de votre vélo O2 FEEL ou solliciter la résolution du contrat de vente.

Les garanties légales peuvent se cumuler et s'appliquent indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

II. VOTRE CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE

1. Cumul de la garantie commerciale avec les garanties légales offertes au consommateur

LE CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE PROPOSÉ S'APPLIQUE SANS PRÉJUDICE DU DROIT POUR LE CONSOMMATEUR DE BÉNÉFICIER DE LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ ET DE CELLE RELATIVE AUX VICES CACHÉS.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, les mentions suivantes sont intégralement reproduites au sein de tout contrat de garantie commerciale :

Annexe à l'article D. 211-2 du Code de la consommation

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du Code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel ([article L. 241-5 du Code de la consommation](#)).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des [articles 1641 à 1649 du Code civil](#), pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

PIÈCE GARANTIE	DURÉE	PERIMETRE DE LA GARANTIE	EXCLUSIONS DE GARANTIE
Cadre	5 ans	<p>Conformément à la norme ISO 4210, O2FEEL garantit l'intégrité structurelle, la rigidité latérale, la solidité et la déformation durant les phases de freinage de ces cadres et kits cadre, ainsi que l'absence de défaut sur les parties métalliques de ces cadres et kits cadre.</p> <p>Le kit cadre est composé d'un cadre O2 FEEL équipé d'une fourche rigide O2 FEEL.</p> <p>Le cadre inclut les haubans et les bases aussi bien sur les modèles rigides que sur les modèles doubles suspensions.</p> <p>Les fourches et pièces de suspension ne sont pas incluses au cadre ou au kit cadre (pièces de composant, voir partie 4 GARANTIE DES PIÈCES « AUTRES MARQUES »).</p>	<p>Utilisation d'accessoires non homologués ou agréés par O2 FEEL entraînant une altération du cadre.</p> <p>Utilisation de remorques dont la masse de chargement dépasse les normes autorisées entraînant une altération ou la casse du cadre.</p> <p>Utilisation du vélo en compétition entraînant une casse du cadre.</p> <p>Condition d'utilisation de l'utilisateur ne respectant pas les préconisations de la notice et/ou entraînant une altération du cadre.</p>
Peinture et stickers	2 ans	<p>Sont garantis : la qualité de la peinture utilisée, du vernis et des stickers. Les garanties couvrent les éventuels défauts (résistance aux UV, tenue de la peinture sur le support) qui peuvent avoir lieu lors de la fabrication du vélo.</p>	<p>- Les signes d'usure des peintures et des éléments de graphisme, de détérioration et de vétusté normaux sont exclus de la garantie tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ les rayures ; ✓ les autres dommages pouvant affecter la peinture ou les graphismes de votre vélo (ceux-ci pouvant résulter d'une utilisation normale, d'une exposition aux éléments naturels, mais aussi résulter d'une utilisation de produits inadéquats).
Composants électriques	2 ans	<p>1. Sont garantis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les câbles électriques, contrôleurs, prises, connectiques et broches de liaisons (entre le vélo et la batterie) • Les afficheurs et moteurs de marque O2 FEEL. <p>Pour tout défaut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Résultant de l'assemblage initial durant la fabrication du produit ; - ou pour tout défaut de qualité entraînant des pannes ultérieures malgré une utilisation normale et un entretien régulier du produit auprès d'un revendeur agréé. <p>2. Sont garantis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Les afficheurs et moteurs de marque SHIMANO pour tout défaut</u> résultant de l'assemblage initial durant la fabrication du produit. <p>Non compris dans la garantie commerciale offerte par O2 FEEL : tout défaut constaté sur des composants de marque tierces (ex : Shimano).</p> <p>Le revendeur O2 FEEL traitera directement auprès de la marque tierce le passage en garantie auprès de la marque concernée.</p> <p>Consultez la section 4 « Garantie autres marques ».</p>	<p>Sont exclus de la garantie les signes d'usure, de détérioration et de vétusté normaux.</p> <p>L'usure normale s'entend des dommages qui se produisent naturellement et inévitablement à la suite d'une utilisation normale du vélo. Par exemple, votre cassette et votre chaîne finiront par s'user, y compris si elles sont correctement entretenues, et devront être remplacées.</p> <p>Avec le temps, votre vélo peut également développer des craquements mineurs ou d'autres bruits pendant son utilisation, ce qui signifie généralement qu'il a besoin d'entretien.</p> <p>Liste non-exhaustive de pièces faisant l'objet d'une usure normale non-couverte par la Garantie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plaquettes de freins - Durites de freins - Leviers de freins - Poignées au guidon

<p>Composants mécaniques</p>	<p>2 ans</p>	<p>Sont garantis :</p> <p>Les composants fabriqués portant la marque O2 FEEL et les composants de marques tierces assemblés sur le vélo à l'origine, pour tout défaut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Résultant de l'assemblage initial durant la fabrication du produit, - de pièce(s) entraînant des pannes ultérieures malgré une utilisation normale du produit et un entretien régulier (uniquement pour les composants de marque O2 FEEL). <p>Lorsque le défaut concerne un composant produit par une marque tierce et que le défaut ne trouve pas son origine dans l'assemblage des pièces durant la fabrication du produit) : se reporter à la section « <i>Garantie autres marques</i> ».</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Disques de freins ou surfaces de freinage des roues - Barillet et clés de verrouillage de la batterie - Cliquets et corps de cassette - Pignons, plateaux et chaîne - Boitier de pédalier - Câbles de frein et de dérailleurs - Rayons et têtes de rayons - Pneus et chambres à air - Roulements - Joints et pièces mobiles caoutchouc - Filetages/boulons endommagés.
<p>Batterie fournie lors de l'achat de votre vélo</p> <p>(pour tout vélo neuf acheté à compter du 01/01/2023)</p>	<p>4 ans OU 40.000 km (au premier terme échu)</p>	<p>Les batteries de marque O2 FEEL incluses et fournies avec votre vélo neuf acheté <u>à compter du 1er janvier 2023</u> sont garanties pour tout défaut résultant de l'assemblage initial durant la fabrication de la batterie ou à un défaut de qualité entraînant des pannes malgré une utilisation normale du produit. La garantie est activée sous réserve d'enregistrement du vélo, sur le site o2feel dans les 30 jours de l'achat du Vélo neuf.</p> <p>En cas de remplacement de batterie, le modèle proposé sera compatible fonctionnellement, mais pourra ne pas correspondre au modèle d'origine (ou l'esthétique pourra être revue en fonction des modèles disponibles).</p> <p>O2 FEEL garantit la capacité de ses batteries comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Année 1 ou 250 cycles* de charge** : 75% de capacité - Année 2 ou 500 cycles* de charge** : 70% de capacité - Année 3 ou 500 cycles* de charge** : 65% de capacité - Année 4 ou 500 cycles* de charge** : 50% de capacité <p>* Le cycle de charge d'une batterie correspond au fait de charger et décharger intégralement la batterie indépendamment du nombre de branchement (attention le chargeur utilisé doit impérativement être celui vendu avec votre VAE, soit le chargeur d'origine O2 FEEL (à défaut la garantie ne s'applique pas) ;</p> <p>**Au premier des deux termes échus.</p> <p>Vélo d'occasion : La présente garantie commerciale est liée à la batterie et non à l'acheteur initial. En cas de revente du vélo avec la batterie enregistrée, celle-ci reste couverte par la présente garantie au profit du nouvel utilisateur.</p>	<p>Au-delà des 4 années de garantie ou d'une distance de 40 000 km parcourue (au premier terme échu), la garantie n'est plus assurée.</p>

Batterie Additionnelle Et/ou De remplacement	2 ans OU 20.000 km (au premier terme échu)	<p>Toute batterie neuve de marque O2 FEEL achetée au sein d'un Revendeur agréé ou sur notre site o2feel.com est garantie pour tout défaut résultant de l'assemblage initial durant la fabrication de la batterie ainsi que tout défaut de qualité entraînant des pannes malgré une utilisation normale du vélo et/ou de la batterie.</p> <p>En cas de remplacement de la batterie, le modèle proposé sera compatible fonctionnellement, mais pourra ne pas correspondre au modèle d'origine (ou l'esthétique pourra être revu en fonction des modèles disponibles).</p> <p>O2 FEEL garantit la capacité de ses batteries comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Année 1 ou 250 cycles* de charge** : 75% de capacité - Année 2 ou 500 cycles* de charge** : 70% de capacité <p>* Le cycle de charge d'une batterie correspond au fait de charger et décharger intégralement la batterie indépendamment du nombre de branchement (attention le chargeur utilisé doit impérativement être celui vendu avec votre VAE, soit le chargeur d'origine O2 FEEL (à défaut la garantie ne s'applique pas) ;</p> <p>**Au premier des deux termes échus.</p> <p>Batterie d'occasion : La présente garantie commerciale est liée à la batterie et non à l'acheteur initial. Le primo-acheteur peut donc revendre sa batterie, celle-ci reste couverte par la présente garantie au profit du nouvel acquéreur.</p>	<p><u>Au-delà de 2 ans ou des 20 000 km parcourus (au premier terme échu), la garantie n'est plus assurée.</u></p>
---	---	--	--

2. Etendue de notre garantie commerciale

Les vélos O2 FEEL peuvent donner droit à une garantie commerciale dont la durée est indiquée sur chaque fiche produit (consultable sur notre site ou dans les boutiques de nos revendeurs agréés).

O2 FEEL s'engage pendant la durée de garantie à fournir des composants garantissant le fonctionnement du vélo : l'aspect esthétique de votre vélo (couleur) ainsi que leur remplacement (marque ou gamme des composants), et sous réserve de disponibilité des stocks O2feel.

Vous trouverez ci-après un tableau récapitulatif pour nos produits O2 FEEL :

- l'étendue de notre garantie commerciale ;
- les exclusions de garantie ;
- les situations de perte ou de déchéance de la garantie commerciale.

TRES IMPORTANT : Pour bénéficier de la garantie commerciale sur votre vélo, Vous devez IMPERATIVEMENT procéder à l'enregistrement de votre vélo sur le site internet O2 FEEL (onglet dédié). Vous devez ainsi renseigner l'ensemble des champs nécessaires à l'enregistrement de votre vélo.

En cas de SAV, la facture d'achat de votre vélo vous sera réclamée afin de déterminer son éventuel passage en garantie.

Pour identifier les pièces garanties ci-contre, munissez-vous de la notice de votre produit O2 FEEL.

REMARQUES IMPORTANTES :

- Important : Les réparations doivent être impérativement réalisées par O2 FEEL ou par un revendeur agréé, à défaut la garantie n'est plus assurée.

- Les VAE d'essai, de courtoisie ou de location ne sont pas couverts par la présente garantie commerciale ;

- Nos garanties ne couvrent que les pièces ou produits fabriqués par O2 FEEL et portant la marque O2 FEEL. Ne sont pas concernés par nos garanties commerciales, **les pièces de composants ou autres produits de marques tierces** (ex : Shimano, etc). Les marques de composants tiers sont également couvertes par les garanties légales, elles bénéficient pour certaines d'une garantie commerciale supplémentaire (**VOIR LE POINT 4**) ;

- **Nos garanties commerciales ne couvrent que le coût et le remplacement des pièces de votre vélo.** Des frais de main d'œuvre correspondant au temps d'intervention nécessaire sur votre vélo peuvent vous être facturés par le revendeur agréé ou O2 FEEL, ceux-ci vous seront toujours exposés AVANT toute intervention sur votre vélo ;

- Les durées de garanties courent à compter de la date d'achat de votre vélo O2 FEEL neuf ;

- Nos garanties sont applicables sous la réserve que votre vélo O2 FEEL ait bien été acheté au sein d'un revendeur agréé O2 FEEL ou du webstore officiel O2 FEEL ;

- Nos garanties sont également applicables aux VAE O2 FEEL d'occasion, sous réserve que le primo acheteur ait procédé à l'enregistrement de son VAE neuf auprès d'O2 FEEL et ce dans les 30 jours de son achat. Par ailleurs, la facture d'achat de l'article neuf est nécessaire en cas de mise en œuvre de la garantie commerciale.

- **Territoire :** Les garanties applicables à votre produit s'exercent impérativement dans le pays où le VAE a été acheté et uniquement au sein des territoires où sont présents les revendeurs agréés O2 FEEL.

Lorsque la garantie commerciale est mise en œuvre auprès d'un Revendeur agréé domicilié dans un territoire différent du pays d'achat de votre vélo, des frais de gestion et de logistique peuvent être facturés en complément des frais de Service après-vente (renseignez-vous auprès de votre Revendeur agréé).

Pour les clients situés en dehors de l'Union européenne :

Lorsque Vous faites l'acquisition d'un vélo O2 FEEL auprès d'un Revendeur agréé situé **en dehors de l'Union européenne** (ou si vous êtes domicilié sur un territoire en dehors de l'Union européenne), les garanties sont exclusivement mises en œuvre par votre Revendeur agréé, les pièces détachées restant toutefois fournies par O2 FEEL.

Ainsi, aucun renvoi de vélo défectueux ou de pièces ne pourra être organisé auprès du siège O2 FEEL, et ce que le vélo ou la pièce soit couvert ou non par la présente garantie.

Par exception, lorsqu'un VAE est envoyé à O2 FEEL depuis un pays situé hors du territoire de l'Union européenne, les frais de ramasse (reprise du vélo) et de renvoi auprès du Revendeur agréé seront intégralement supportés par le client, et ce que le vélo ou la pièce soit couvert ou non par la présente garantie.

3. SITUATIONS ENTRAINANT UNE PERTE DE VOTRE GARANTIE COMMERCIALE

Certaines situations entraînent la déchéance de votre garantie commerciale.

Soyez vigilant, respectez toujours les préconisations d'emploi, d'entretien et de stockage de vos produits O2 FEEL. En cas de doute, consultez votre notice ou contactez O2 FEEL et/ou votre revendeur agréé.

Les circonstances suivantes entraînent toujours la déchéance de votre garantie commerciale (liste non exhaustive – veuillez consulter la notice de votre produit o2feel) :

- usage du produit O2 FEEL dans un cadre professionnel (ou semi-professionnel) ou ne correspondant pas aux usages et besoins habituels d'un consommateur agissant pour ses besoins privés ;
- usage du produit O2 FEEL en compétition (y compris amateur) ;
- la mise en location de votre vélo O2 FEEL (y compris à titre non professionnel) ;
- le montage de composants, de pièces ou accessoires non conçus ou non compatibles avec votre produit O2 FEEL ;
- l'entretien de votre produit O2 FEEL par un réparateur non agréé par O2 FEEL ;
- l'entretien ou le stockage de votre produit dans des conditions inadéquates ou inadaptées ou ne correspondant pas aux préconisations du fabricant ;
- tout dommage ou toute défaillance consécutive à un accident (ou tout choc), à une utilisation abusive, à une mauvaise utilisation ou à une négligence :
 - ✓ Les dommages au moteur (par exemple en raison d'une manipulation/réparation/maintenance inappropriée, d'un accident, d'un dommage intentionnel ou d'une intervention d'un tiers non agréé) survenant après la remise du vélo, ne sont pas couverts par les termes de la garantie commerciale et ne peuvent pas engager notre responsabilité au titre des défauts matériels ;

Par ailleurs, la garantie ne peut être mise en œuvre dans les circonstances suivantes et/ou ne s'applique pas aux dommages causés notamment par (liste non exhaustive) :

- Un montage ou une installation incorrecte ;
- Les coupures, arrachement de fils électriques ;
- Un accident, une négligence, une réparation ou un entretien inadéquat ou toute autre utilisation anormale, excessive ou inadéquate ;
- Un stationnement ou un lieu de stockage inapproprié et pouvant, le cas échéant, dégrader ou encourager une corrosion ou une usure anticipée du produit (ex : stationner son vélo sans housse de protection en bord de mer dégradera par de la corrosion le vélo) ; Veuillez identifier les conditions de stationnement et de stockage de votre VAE, consultez la notice de votre produit O2 FEEL.
- La modification ou l'installation incorrecte de composants, pièces ou accessoires non destinés au produit ou incompatibles avec celui-ci

(ou entraînant une usure anticipée du produit ou d'autres pièces de votre VAE).

- Le défaut d'entretien ou de maintenance du produit aux échéances prescrites conformément aux instructions fournies dans la notice du produit.
- Les cycles, vélos électriques, VAE ayant subi un incendie, foudre, vandalisme, chocs, dégradations.

Pour ce qui concerne les batteries O2 FEEL, les précédentes exclusions s'appliquent et sont complétées par les suivantes :

Les circonstances suivantes entraînent toujours une perte de garantie pour votre batterie O2 FEEL (liste non exhaustive) :

- Chute de la batterie ;
- Impact lié à un accident ou à tout choc ;
- Immersion de la batterie dans un liquide ;
- Absence de recharge pendant plus de 2 mois ;
- Utilisation de la batterie en conditions températures extrêmes : 5°C à 50°C ;
- Recharge de la batterie à des températures inadaptées : en dessous de 15°C ou au-dessus de + 35° C ;
- Ouverture de la batterie ;
- L'utilisation d'un chargeur d'une marque autre qu'O2 FEEL : **n'utilisez que les chargeurs d'origine fournis ou vendus par O2 FEEL et compatibles avec votre produit.**

4. GARANTIE DES PIÈCES « AUTRES MARQUES »

Certaines pièces de Votre vélo O2 FEEL ne sont pas produites par O2 FEEL (fabricants tiers « autres marques »).

Ces pièces sont bien entendu couvertes au titre des garanties légales et ce, dans les conditions prévues par la réglementation.

Toutefois, elles ne sont pas couvertes par notre contrat de garantie commerciale.

Aussi et selon le problème rencontré, une prise en charge de votre vélo O2 FEEL pourra être réalisée une fois le diagnostic de votre vélo établi et après que nos revendeurs agréés aient statué sur le passage en garantie (en fonction de nos accords avec les fabricants de ces pièces tierces).

Votre revendeur agréé reste votre intermédiaire pour le SAV de ces pièces non fabriquées par O2 FEEL.

5. COMMENT METTRE EN OEUVRE VOTRE CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE

Votre boutique partenaire dispose d'un atelier SAV agréé par O2 FEEL aux fins de réaliser tout service d'entretien, dépannage et de réparation sur nos produits O2 FEEL.

Votre demande de service après-vente est gérée en étroite collaboration avec le service client O2 FEEL.

Vous trouverez ci-dessous les différentes étapes du processus SAV :

- Vous devez apporter votre produit O2 FEEL défaillant auprès de votre Revendeur agréé (celui-ci reste votre interlocuteur de référence) ;

Une photographie ou vidéo du problème rencontré pourra être demandée par le réparateur agréé.

- Le réparateur agréé effectue un premier diagnostic afin de déterminer l'origine de la panne de votre produit O2 FEEL. Une fois celui-ci effectué, le réparateur agréé vous contacte et vous fait part de la prise en charge du défaut au titre de la garantie commerciale.

Lorsque l'atelier SAV de votre réparateur agréé conclut à une **absence de prise en charge au titre de la garantie commerciale**, un devis de remise en état de votre vélo vous est alors proposé.

Lorsque les réparations peuvent être prises en charge au titre de votre garantie commerciale, O2 FEEL fait parvenir au Réparateur agréé toute pièce de remplacement ainsi que toute instruction utile. Le Réparateur agréé procède ensuite aux réparations adéquates permettant la remise en conformité de votre vélo O2 FEEL.

Les pièces de remplacement peuvent ne pas être identiques au modèle d'origine, toutefois O2 FEEL garantit la compatibilité de cette pièce à votre vélo O2 FEEL.

- En dernière mesure lorsque votre Réparateur agréé ne parvient pas à remettre en conformité votre **vélo sous garantie**, O2 FEEL peut proposer à votre Revendeur d'envoyer le vélo défectueux au siège d'O2 FEEL. Cette décision est soumise à l'entière discrétion de O2FEEL et ne peut s'appliquer lorsque le vélo n'est plus couvert par la présente garantie commerciale.

Lorsque O2 FEEL consent au retour du vélo défectueux couvert par la garantie, les frais de ramasse et de renvoi de votre vélo vers nos ateliers sont dans ce cas supportés par O2 FEEL (uniquement pour une ramasse du vélo depuis un pays situé au sein de l'Union européenne et un renvoi vers un pays situé sur ce même territoire).

O2 FEEL ne peut accepter le renvoi d'un VAE sous garantie depuis une zone située en dehors de l'Union européenne.

- Lorsque la réparation de votre produit O2 FEEL sous garantie commerciale s'avère impossible (et sauf cas d'exclusion de garantie ou de déchéance), O2 FEEL s'engage à procéder au remplacement du produit défectueux, étant précisé que l'article de remplacement peut ne pas correspondre au modèle d'origine acheté (selon les stocks disponibles) mais constitue une alternative de qualité et de coût équivalente ou supérieure.

Pour toute question ou renseignement, veuillez contacter notre service relation client par email à l'adresse theo@o2feel.com

SAV VELO D'OCCASION :

Conformément aux dispositions légales en vigueur et sous réserve de l'applicabilité de la présente garantie (enregistrement du vélo neuf dans les délais, etc), lorsqu'un vélo O2 FEEL est acheté d'occasion par un consommateur, le nouvel acquéreur bénéficie des mêmes garanties que celles bénéficiant initialement au primo acheteur concernant :

- la garantie légale de conformité vis-à-vis du vendeur professionnel ;
- et le cas échéant la garantie commerciale.

III. PRECONISATIONS D'EMPLOI ET D'ENTRETIEN

Lors de l'achat de votre vélo O2 FEEL, une notice relative notamment aux conditions de conservation, d'entretien, de réparation et d'emploi de votre vélo O2 FEEL vous est remise.

Avant toute utilisation et tout entretien de votre vélo, consultez la notice O2 FEEL et appliquez scrupuleusement les conseils qui vous sont indiqués, en cas de doute contactez toujours notre service client ou rapprochez-vous d'un revendeur agréé.

L'entretien de votre vélo ou produit O2 FEEL doit toujours être réalisé conformément aux préconisations d'O2 FEEL.

A défaut, les présentes garanties ne sauraient s'appliquer à votre vélo.

Par ailleurs, votre carnet d'entretien doit être complété à chaque maintenance afin de conserver une traçabilité des opérations réalisées sur votre produit.