

- Conditions générales de service et de réparation -

Version : 02/12/2025

1. Domaine d'application

- 1.1. Les présentes conditions générales de service et de réparation (« **conditions des services** ») de Chrono24 Direct GmbH, Sachsenallee 24, 01723 Wilsdruff, Allemagne (« **Chrono24 Direct** ») s'appliquent à tous les travaux de préparation de montres (« **montre** ») effectués par Chrono24 Direct, tels que les contrôles d'état ou les réparations (« **prestation de service** »). Les conditions des services s'adressent également aux entrepreneurs au sens de l'article 14 du Code civil allemand (BGB) (« **entrepreneur** ») et aux consommateurs au sens de l'article 13 BGB (« **consommateur** »).
- 1.2. Chrono24 Direct n'accepte pas les conditions de vente du partenaire contractuel (« **client** ») qui s'en écartent. Ceci est également valable même si Chrono24 Direct ne s'oppose pas expressément à leur intégration.

2. Remise ou envoi de la montre, devis

- 2.1. Si le client ne remet pas la montre à Chrono24 Direct sur place, Chrono24 Direct fournira au client, après une demande écrite de prestation de services, un bordereau d'expédition pour l'envoi en colis assuré de la montre à Chrono24 Direct, ainsi que des instructions pour l'emballage et l'envoi de la montre dans les règles de l'art (« **Instructions d'expédition** »).
- 2.2. En remettant ou en envoyant la montre, le client consent à un examen professionnel de l'état de la montre (« **vérification de l'état** »), nécessaire à l'établissement du devis. Le client est conscient qu'une ouverture de la montre est nécessaire et accepte cette ouverture et une intervention de contrôle professionnelle. Si et dans la mesure où Chrono24 Direct découvre des dommages ou des défauts dans le cadre de la vérification de l'état, Chrono24 Direct le signalera immédiatement au client. Si Chrono24 Direct constate un dommage ou un défaut à une date ultérieure, Chrono24 Direct le signalera également au client immédiatement après l'avoir constaté.
- 2.3. Le client garantit expressément que la montre qu'il a envoyée est libre de droits de tiers et que le client est autorisé à commander les prestations de service. Le client s'engage à indemniser Chrono24 Direct de toute réclamation, demande, perte ou dommage résultant d'une violation fautive de cette garantie.
- 2.4. Dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la réception de la montre, Chrono24 Direct établira un devis pour les prestations de service et l'enverra au client. Le devis contient également des informations sur le délai de traitement prévu à compter de son acceptation (« **délai de traitement indicatif** »). Les informations sur les délais de traitement indicatifs sont fournies uniquement à titre d'information pour le client. Le terme « jour ouvrable » désigne tout jour autre que le samedi, le dimanche ou les jours fériés légaux en Allemagne.
- 2.5. Si, dans le cadre de l'établissement du devis, il s'avère que Chrono24 Direct n'est pas en mesure de fournir lui-même les prestations de service, Chrono24 Direct se réserve le droit de faire effectuer la réparation par un prestataire tiers (par ex. des ateliers spécialisés ou la manufacture horlogère concernée) soigneusement sélectionné et certifié (« **prestataire tiers** »). Dans ce cas, Chrono24 Direct informe le client au préalable et obtient son accord pour transmettre la montre au prestataire tiers. Chrono24 Direct assume les risques liés au

transport de la montre chez le prestataire tiers, à son retour chez Chrono24 Direct, ainsi qu'aux dommages ou à la perte pendant que la montre se trouve chez le prestataire tiers. Chrono24 Direct transmet un devis au client sur la base du devis du prestataire tiers et le soumet au client pour validation. Si le client donne son accord écrit, le service sera fourni conformément à l'offre. Si le client refuse la réparation, la montre sera renvoyée ou retournée au client sans que Chrono24 Direct n'ait effectué la prestation de service. Les frais d'envoi et de retour au prestataire tiers sont à la charge de Chrono24 Direct.

- 2.6. Le devis est gratuit, sauf s'il s'agit d'un modèle avec des fonctions complexes (par exemple, un calendrier perpétuel ou une répétition minutes). Dans ce cas, Chrono24 Direct établit et transmet au client, avant l'établissement du devis, une facture d'acompte pour l'établissement du devis. Cette facture d'acompte n'est payable qu'en cas de refus du devis par le client et est exigible au plus tard au moment de la restitution de la montre au client. En cas d'acceptation du devis, la facture d'acompte sera déduite de la facture finale.

3. Mandat, refus du devis

- 3.1. Sauf indication contraire, le devis a une durée de validité de dix (10) jours ouvrables à compter de son envoi au Client (« **Délai d'acceptation** »). L'acceptation du devis par le client nécessite une confirmation écrite et constitue un contrat contraignant entre le client et Chrono24 Direct pour la réalisation des prestations de service. En acceptant le devis, Chrono24 Direct s'engage à commencer le plus rapidement possible l'exécution du service convenu.
- 3.2. Si un devis n'est pas accepté dans le délai d'acceptation ou est refusé par le client, le retour ou la restitution de la montre se fera conformément à l'article 6.
- 3.3. Si le devis n'est accepté qu'après l'expiration du délai d'acceptation, il s'agit d'une nouvelle offre du client qui peut être acceptée ou refusée par Chrono24 Direct par écrit. Si Chrono24 Direct accepte le devis, le client reçoit un nouveau délai de traitement indicatif (cf. article 2.4 qui est déterminé en tenant compte de la charge de travail actuelle de Chrono24 Direct et qui peut dépasser le délai de traitement indicatif initialement indiqué dans le devis.
- 3.4. Si des circonstances indépendantes de la volonté de Chrono24 Direct surviennent avant le début ou pendant l'exécution de la prestation de service et rendent difficile ou impossible l'exécution de la prestation de service, par exemple en raison de l'âge ou de l'état de la montre, du manque de disponibilité des pièces de rechange ou d'un cas de force majeure, Chrono24 Direct se réserve le droit d'adapter le devis et de le présenter au client sous forme de nouvelle offre ou, en cas d'impossibilité, de suspendre la prestation de service ou de ne pas la commencer du tout. Si le devis révisé ou ajusté n'est pas accepté ou si le service est arrêté / n'est pas commencé, la montre sera renvoyée au client. Si des parties de la prestation de service ont déjà été fournies, le droit à rémunération de Chrono24 Direct est maintenu dans la mesure où il correspond aux prestations de service déjà fournies.

4. Prix

Les prix indiqués dans le devis pour les services prévus et les pièces de rechange éventuellement nécessaires sont fermes et définitifs dès l'acceptation du devis, sauf si un droit d'adaptation est prévu dans les présentes conditions des services. Les prix incluent la TVA. La TVA est indiquée séparément sur la facture.

5. Remplacement de composants

- 5.1. Les petites pièces usagées de la montre (« **pièces usées** ») sont remplacées dans le cadre du service par de nouveaux composants (« **nouveaux composants** ») fabriqués selon les standards de Chrono24 Direct et en utilisant les dernières avancées en matière de fabrication technique et esthétique. Il n'y a donc pas de révision complète de la montre, qui implique un service complet selon les spécifications d'usine du fabricant et le remplacement des pièces, même des petites pièces, uniquement par des pièces de rechange d'origine. En acceptant le devis, le client accepte que les pièces usées soient conservées par Chrono24 Direct et renonce ainsi à son droit de demander la restitution de pièces usées.
- 5.2. La disponibilité des cadrans et des bracelets identiques aux pièces d'origine de la montre peut, dans certains cas, être limitée dans le temps. Si ces pièces ne sont plus disponibles, Chrono24 Direct se réserve le droit de remplacer le cadran et/ou le bracelet soit par ceux qui se rapprochent le plus visuellement de la pièce d'origine de la montre, soit de reconditionner le cadran d'origine si cela est techniquement possible. Pour ce faire, Chrono24 Direct obtient l'accord exprès du client avant de procéder à l'échange.

6. Retour ou renvoi de la montre

- 6.1. En cas (i) d'absence d'acceptation ou de refus du devis par le client, (ii) d'impossibilité ou d'arrêt du service pour quelque raison que ce soit ou (iii) de fin du service, Chrono24 Direct informera le client que la montre lui sera retournée ou renvoyée. Les frais d'envoi et de retour sont toujours à la charge du client.
- 6.2. La montre peut être expédiée dans un délai raisonnable, dans un emballage sûr, à une adresse au sein de l'Union européenne (UE) ou de l'Espace économique européen (EEE), que le client aura indiquée par écrit. Si le client envoie sa montre à Chrono24 Direct depuis un territoire situé en dehors de l'UE/EEE, la montre lui sera renvoyée dans un délai raisonnable, emballée de manière sûre, à l'adresse d'où l'envoi a été effectué, à condition que toutes les formalités douanières requises aient été remplies. Le client est responsable de l'exécution correcte de toutes les obligations douanières liées à l'importation et à l'exportation des marchandises en commission. Cela comprend notamment la déclaration, le règlement et les éventuels droits dus aux autorités douanières compétentes. Un changement d'adresse du client après l'envoi de la montre à Chrono24 Direct ne sera accepté qu'au cas par cas, et seulement après vérification formelle de l'identité du client.
- 6.3. Chrono24 Direct décline toute responsabilité en cas de dommages et/ou de pertes de la montre dus à une adresse erronée ou incomplète fournie par le client.

7. Détérioration ou perte de la montre

- 7.1. *Responsabilité pendant le transport de la montre chez Chrono24 Direct :*
 - 7.1.1. Dans la mesure où la montre est envoyée à Chrono24 Direct avec un bordereau d'expédition de Chrono24 Direct conformément à l'article 2.1, Chrono24 Direct s'engage à indemniser le client en cas de perte ou de vol pendant le transport après la remise de la montre au prestataire de transport désigné par Chrono24 Direct, à moins que le client ne soit à l'origine de la perte ou du vol par un manquement fautif aux instructions d'expédition. Dans ce cas, le client est tenu de fournir immédiatement tous les documents et renseignements nécessaires à la clarification des faits et à la revendication du dommage par Chrono24 Direct. Les activités de participation incluent le dépôt d'une plainte pénale, les déclarations auprès de l'horloger, les démarches administratives, l'envoi de photos ou de vidéos.

- 7.1.2. Si le client fait appel à un transporteur et envoie donc la montre à Chrono24 Direct sous sa propre responsabilité, Chrono24 Direct n'est pas responsable des dommages, de la perte ou du vol de la montre pendant le transport. La responsabilité de Chrono24 Direct pour la montre ne commence qu'au moment de la réception effective de la montre par Chrono24 Direct. Le respect de toutes les dispositions douanières en vigueur en rapport avec l'exportation et l'importation de la montre incombe exclusivement au client. Chrono24 Direct n'est pas responsable des infractions commises par le client.

7.2. *Responsabilité après réception de la montre par Chrono24 Direct :*

Si, dans le cadre de l'exécution du service, la montre est endommagée par la faute de Chrono24 Direct et si ce dommage ne peut pas être réparé par un professionnel, Chrono24 Direct est tenu de verser des dommages et intérêts si le dommage ne peut être réparé.

7.3. *Lors du retour de la montre au client :*

Chrono24 Direct s'engage à indemniser le client en cas de vol ou de perte de la montre survenant pendant le transport et avant la livraison au client, conformément à l'article 7.2. Cette obligation est sans préjudice des dispositions du point 6.3.

8. Garantie

- 8.1. Les droits de garantie du client expirent dans un délai de douze (12) mois à compter de l'achèvement de la prestation de service.
- 8.2. Sont exclus de la garantie, entre autres, les défauts d'une montre résultant d'une manipulation ou d'un maniement inapproprié de la montre. Cela comprend notamment les erreurs de manipulation, les interventions sur la montre par des tiers ou les dommages dus à l'humidité résultant d'un contact avec l'eau non conforme aux recommandations de Chrono24 Direct en matière d'étanchéité à l'issue des services.
- 8.3. Le client est tenu d'inspecter la montre dès sa réception et de signaler par écrit à Chrono24 Direct les défauts manifestes du service dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception. Si un défaut qui n'était pas visible lors de l'inspection de réception apparaît ultérieurement, il doit être signalé par écrit à Chrono24 Direct dans un délai de cinq (5) jours. Si le client omet de le signaler dans les délais susmentionnés, la montre et le service fourni sont considérés comme acceptés par le client en parfait état et le client ne peut faire valoir aucune réclamation concernant ces défauts.
- 8.4. En raison de l'influence des habitudes individuelles de port, de l'usure des pièces et du vieillissement des joints, la précision ne peut pas être garantie et l'étanchéité ne peut être assurée que conformément aux dispositions du point 9.

9. Etanchéité de la montre

- 9.1. Chrono24 Direct vérifie l'étanchéité de la montre à l'issue de la prestation de service conformément aux normes ISO 22810:2010 et DIN 8310 et communique le résultat au client à l'issue de la prestation de service. L'étanchéité n'est garantie que dans le cadre de cette recommandation. Chrono24 Direct n'est pas responsable des dommages causés par la pénétration d'humidité dans une montre non étanche ou par une utilisation non conforme aux recommandations de Chrono24 Direct.
- 9.2. Les montres dites de plongée, spécialement conçues pour être utilisées dans des conditions extrêmes sous l'eau, doivent passer des tests rigoureux selon la norme ISO 6425. Chrono24 Direct n'effectue pas ces tests et n'assume en conséquence aucune garantie pour ces

exigences spécifiques plus élevées en matière d'étanchéité. Le client sera informé séparément de cette situation avant l'exécution des services.

10. Procédure concernant les montres contrefaites ou modifiées

- 10.1. Lors de l'examen de la montre au cours de la prestation de service, il est déterminé si une ou plusieurs pièces de la montre ne sont pas d'origine. Les anomalies sont documentées en conséquence. Si, au cours de la vérification, il s'avère que la montre n'est pas authentique, Chrono24 Direct s'engage à en informer immédiatement le client. Chrono24 Direct se réserve le droit de conserver la montre ou, si la loi le permet, de la renvoyer au client aux frais de ce dernier. Si la montre est confisquée par les douanes, le client assume les risques qui y sont liés. En cas de retour, le client est expressément informé que la montre ne doit pas être mise sur le marché professionnel et qu'elle est uniquement destinée à un usage privé.
- 10.2. Chrono24 Direct se réserve également le droit de refuser une prestation de service si des modifications esthétiques et/ou techniques ont été apportées à la montre. Si la facture des frais de contrôle et/ou de retour n'est pas réglée dans un délai d'un an à compter de la notification de la demande de paiement, Chrono24 Direct se réserve le droit, après une nouvelle mise en demeure écrite, de se débarrasser de la montre et des accessoires correspondants.

11. Vérification de propriété

La vérification de propriété comprend une recherche dans la base de données "Le registre des montres" (www.thewatchregister.com) afin de déterminer si la montre a été volée ou bien perdue par son propriétaire légitime. Chrono24 se réserve le droit d'ajouter à tout moment d'autres bases de données. Si la vérification de propriété révèle que la montre a été volée ou qu'elle est perdue pour son propriétaire légitime, Chrono24 Direct se réserve le droit d'informer les autorités compétentes et de leur remettre la montre. Dans un tel cas, il existe en outre un motif grave qui autorise Chrono24 Direct à résilier les conditions de prestation de service sans respecter de préavis.

12. Responsabilité civile

Chrono24 Direct n'est responsable des dommages et intérêts, quel que soit le motif juridique, qu'en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave. En cas de négligence simple, Chrono24 Direct n'est responsable que des dommages résultant d'une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé et des dommages résultant de la violation d'une obligation contractuelle essentielle. Une obligation contractuelle est essentielle lorsque son exécution permet la bonne exécution du contrat et que le client se fie et peut se fier régulièrement à son respect. Dans ce cas, la responsabilité de Chrono24 Direct est limitée à la réparation du dommage prévisible et typique au moment de la conclusion du contrat. La responsabilité légale obligatoire, telle que la responsabilité fondée sur la loi sur la responsabilité du fait des produits, n'est pas affectée par la limitation de responsabilité ci-dessus.

13. Droit de rétractation pour les consommateurs

Le client, dans la mesure où il est un consommateur au sens de l'article 13 du Code civil allemand, dispose d'un droit de rétractation conformément aux dispositions légales.

Informations concernant le droit de rétractation

Droit de rétractation

Vous avez le droit d'annuler le présent contrat dans un délai de quatorze jours sans

indication de motifs.

Le délai de rétractation est de quatorze jours à compter de la date de conclusion du contrat.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer, Chrono24 Direct GmbH, Sachsenallee 24, 01723 Wilsdruff, Allemagne, e-mail : service@chrono24-direct.com, de votre décision de vous rétracter du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par ex. une lettre envoyée par la poste ou un e-mail). Vous pouvez utiliser à cet effet le modèle de formulaire de rétractation ci-joint, qui n'est toutefois pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, la communication relative à l'exercice du droit de rétractation doit être envoyée avant l'expiration du délai de rétractation.

Conséquence de la rétractation

En cas de rétractation du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de votre part, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant de votre choix d'une autre méthode de livraison que la livraison standard, solution la moins chère proposée par nous), sans retard excessif et au plus tard quatorze jours à compter de la date à laquelle nous aurons reçu la communication de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf si nous en avons expressément convenu autrement avec vous. En aucun cas nous ne vous facturons de frais pour ce remboursement. Si vous avez demandé que les services soient commencés pendant la période de rétractation, vous devrez nous payer un montant correspondant à la part de services déjà fournis jusqu'au moment où vous nous informez de l'exercice de votre droit de rétractation à l'égard du présent contrat par rapport au total des services prévus au contrat.

Exemple de formulaire de rétractation

(Si vous souhaitez annuler le contrat, veuillez remplir et retourner ce formulaire.)

- À : Chrono24 Direct GmbH, Sachsenallee 24, 01723 Wilsdruff, Allemagne, e-mail : service@chrono24-direct.com
- Par la présente, je/nous (*) révoque/révoquons le contrat signé avec moi/nous (*) concernant le service suivant (*)
- Commandé le (*)
- Nom du ou des client(s)
- Adresse du ou des client(s)
- Signature du ou des client(s) (uniquement pour les déclarations effectuées sur papier)
- Date

(*) Rayez la mention inutile.

Dans le cas d'un contrat de prestation de services, le droit de rétractation expire avant la fin de l'exécution du service si le client a expressément accepté, avant le début de l'exécution, que Chrono24 Direct commence à fournir le service avant la fin du délai de rétractation et a donné son accord tout en confirmant qu'il avait connaissance du fait que le droit de rétractation expire lorsque Chrono24 Direct a exécuté le contrat dans son intégralité.

– Fin de l'information sur le droit de rétractation –

En cas de rétractation, Chrono24 Direct renvoie la montre au client. Les frais de port pour le retour sont à la charge du client. Le client reçoit une facture pour ces frais.

14. Dispositions finales

- 14.1. Le client qui n'est pas un consommateur ne peut compenser les créances de Chrono24 Direct ou faire valoir un droit de rétention que si sa contre-créance est incontestée, s'il existe un titre exécutoire ou si la contre-créance est dans un rapport synallagmatique avec la créance concernée.
- 14.2. Le droit de la République fédérale d'Allemagne s'applique aux prestations de service et à l'ensemble des relations juridiques entre Chrono24 Direct et le client, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies relatives aux contrats de vente internationale de marchandises (CISG). Pour les consommateurs résidant dans l'UE, les dispositions obligatoires du droit de la consommation de l'État membre dans lequel le consommateur a sa résidence principale s'appliquent également, si elles sont plus avantageuses pour le consommateur que les dispositions du droit allemand.
- 14.3. Pour les clients qui sont des commerçants au sens du code de commerce allemand (HGB), des fonds spéciaux de droit public ou des personnes morales de droit public, Dresde est le seul tribunal compétent pour tous les litiges en rapport avec les prestations de service.
- 14.4. Pour les clients qui sont des consommateurs, la juridiction compétente est celle du domicile du client et celle du siège de Chrono24 Direct. Chrono24 Direct ne peut intenter une action en justice contre un consommateur que devant les tribunaux de son siège.
- 14.5. Si l'une des dispositions des présentes conditions des services est ou devient totalement ou partiellement nulle ou caduque, la validité des autres dispositions n'en sera pas affectée. Le droit légal (article 306, paragraphe 2, du Code civil allemand) remplace les dispositions non incluses ou caduques des présentes conditions des services. Si une telle disposition légale n'existe pas dans le cas présent (lacune réglementaire) ou si elle conduit à un résultat inacceptable, les parties entameront des négociations afin de remplacer la disposition non incluse ou invalide par une disposition valide.
- 14.6. Chrono24 Direct souligne qu'il n'est ni disposé ni tenu de participer à une procédure de règlement de litiges devant un organisme d'arbitrage de consommateurs.
- 14.7. En cas de désaccord ou de différence d'interprétation, seule la version allemande des présentes conditions générales de service et de réparation fait foi.