

PREAMBULE : Informations relatives au vendeur (voir en bas de page).

Article 1 : Objet Les présentes conditions générales de réparation s'appliquent à tout contrat de prestation de diagnostic ou de réparation, conclu entre le prestataire et tout acheteur (personne physique) "le client".

Article 2 services et prix Le Prestataire présente dans le Point de Vente les services de diagnostic et de réparation d'appareil électroménager qu'il propose ainsi que leurs prix.

Article 3 diagnostic Après paiement du forfait de prise en charge au tarif affiché en magasin, le réparateur s'engage à mettre tout en œuvre pour transmettre au client, par téléphone ou par courriel, un diagnostic précis sur le dysfonctionnement rencontré dans les meilleurs délais.

Article 4 prise en charge et devis Un devis écrit sera systématiquement proposé au client lorsque le montant de la réparation est supérieur au montant de la prise en charge. Dans ce cas, le forfait de prise en charge déjà réglé sera déduit du montant de la réparation.

Avant toute réparation le client sera informé du détail des travaux à réaliser et du prix global de l'intervention. Le devis reste valable (15) quinze jours après que le client en ait été informé. Son accord pour l'engagement des travaux au prix proposé enclenche le processus de réparation. Si le client ne donne pas suite à cette proposition, le montant de la prise en charge reste à la charge du client.

Dans le cas contraire, le client est réputé avoir donné mandat au réparateur d'agir au mieux.

Les devis demandés par le client et fournis par le réparateur, constituent un engagement ferme sur les prix des pièces de rechange, fournitures de main d'oeuvre.

Le devis devient ordre de réparation dès lors qu'il a été validé par la signature de client. Si le client ne donne pas suite au devis, le montant de la prise en charge reste à la charge du client.

Si en cours d'exécution de la réparation, des prestations et fournitures autres que prévues au devis sont nécessaires, un devis complémentaire sera établi.

Dans les cas en raison de l'urgence, la réparation est menée à bien chez le client sans proposition ou devis écrit préalable, le réparateur ou son représentant mandaté doit mettre à disposition du client tous les moyens matériels et humains dont il dispose sous réserve que le client exprime clairement cette demande.

Article 5 Paiement Le paiement du prix du diagnostic s'effectue comptant avant l'exécution de la prestation et comprend les seuls frais d'examen. Le paiement de la prestation de réparation s'effectue au comptant au moment de la signature du devis, avant exécution de la prestation. Les moyens de paiement acceptés par le Vendeur sont : Carte bancaire, espèces dans la limite de 1.000 euros. En aucun cas la Vente ne peut faire l'objet d'une opération de crédit. Tout éventuel versement anticipé du prix (partiel ou total) a la qualité d'acompte, et non d'arrhes.

Article 6 Facturation En cas d'intervention urgente et sans devis préalable, les pièces détachées, la main d'oeuvre et le déplacement doivent être clairement indiqués par le réparateur. Pour toute réparation en atelier, les règles de facturation sont déterminées par le devis.

Article 7 Enlèvement et restitution Sauf accord contraire entre le Prestataire et le Client, la prestation s'exécute sur le lieu du Point de Vente.

Le Prestataire et le Client peuvent convenir d'un enlèvement et livraison de l'appareil au domicile du Client, ou d'une intervention au domicile du Client (zones d'intervention proposées et tarifs affichés au Point de Vente ou communiqués sur demande). En cas de livraison, toute livraison en étage nécessite l'accord préalable du Prestataire. A défaut, le produit est livré au pied de l'immeuble, ou une nouvelle livraison avec paiement du tarif correspondant doit être convenue.

A tout moment, le Client conserve la charge du risque de destruction ou de détérioration par cas fortuit ou de force majeure. Aucun transfert de risques du Client vers le Prestataire n'a lieu.

Article 8 Sécurité Lors de l'intervention, le client en concertation avec le réparateur procède à l'analyse des risques afin de prendre toutes mesures utiles pour assurer tant la sécurité du réparateur, que du client. Dans le cas où les conditions de sécurité ne sont pas réunies, le contrat de réparation sera résilié par le prestataire. Les frais subis ainsi que le déplacement resteront acquis par le prestataire.

Article 9 Délais Les délais d'exécution sont toujours donnés à titre indicatif et ce à partir de la mise à disposition du matériel. Ces délais ne tiennent pas compte de travaux supplémentaires, non prévus initialement, de retards éventuels et imprévisibles dus à une rupture de stock de pièces détachées, à un problème d'acheminement et à des événements indépendants de la volonté du réparateur. Ces événements ne donneront lieu à aucune indemnité.

Article 10 Pièces remplacées Si le client souhaite récupérer les pièces remplacées, il lui appartient de le préciser sur le devis. Dans le cas contraire, les pièces sont réputées délaissées et le réparateur en disposera.

Article 11 Appareils non restitués du fait du client. Sans accord du client (ou refus) de la proposition ou du devis, le client dispose de 60 jours (date de devis) pour reprendre son appareil. Pour les appareils ayant fait l'objet d'une réparation, le client dispose de 60 jours pour venir chercher et régler le solde éventuel des réparations (date de premier avis de disponibilité).

Au delà des frais de garde complémentaires (selon tarif affiché au magasin) de 3€/par appareil /et par mois entamé, seront exigés. Après 6 mois, les appareils n'ayant pu être restitué pour une raison incombant au client (absence d'enlèvement par le client) pourront être détruit par le prestataire. Les frais de garde restant dus par ailleurs.

Article 12 Garantie légale de conformité.

Les garanties légales de conformité s'appliquent uniquement à la vente de bien corporel neuf ou d'occasion ou de fourniture de bien à fabriquer ou à produire.

Article 13 Responsabilités légales. Le prestataire engage sa responsabilité dans les conditions de droit commun (article 1217 du code civil).

Article 14. Conditions de la garantie complémentaire Envie incluse sans supplément de prix – réparation et pièces détachées

Conditions d'application et durée : La garantie complémentaire Envie – réparation et pièces détachées – s'applique à toute panne de fonctionnement causée par l'opération de réparation ou la pièce détachée fournie et survenant dans un délai de 6 mois à compter de la prestation de réparation.

La garantie complémentaire Envie ne s'applique qu'à la condition que l'appareil réparé soit utilisé à titre privatif (non collectif ou professionnel) et conformément à l'usage pour lequel il a été conçu.

La mise en jeu de la garantie complémentaire Envie suppose :

- Que le Client honore ses engagements financiers envers le Prestataire et utilise l'appareil de façon normale et conforme à toutes préconisations.

- Qu'aucun tiers non agréé par le Prestataire ou le constructeur n'intervienne pour l'entretien ou la réparation sur l'appareil.

La garantie complémentaire Envie ne jouera pas :

- Lorsque les pièces fournies par le Prestataire auront été remplacées par le Client par d'autres pièces.

- Si l'appareil a été démonté ou transporté sans les précautions d'usage ou s'il a subi une erreur de manipulation.

- En cas d'utilisation anormale ou fautive ou résultant d'une cause étrangère aux qualités intrinsèques du produit.

- Lorsque la remise en service aura été faite hors de la présence du Prestataire ou de son représentant ou par un autre intervenant qui n'a pas reçu l'agrément du Prestataire.

Prise en charge et réparation : Sauf accord contraire entre le Prestataire et le Client, le produit doit être déposé à l'atelier du Prestataire (adresse communiquée sur demande).

La garantie complémentaire Envie consiste en la réparation de la panne de fonctionnement survenue. A l'issue de la réparation, le produit sera mis à disposition du Client à l'atelier pour enlèvement.

Prolongation : En cas d'immobilisation du bien due à la mise en œuvre de la garantie et supérieure à 7 jours, la durée de la garantie est prolongée d'une durée égale à l'immobilisation.

Article 15: Clause de réserve de propriété. Les pièces ou fournitures demeurent la propriété du Prestataire jusqu'au complet paiement du prix.

Article 16: Cas de force majeure.

Le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable pour toute non-exécution ou retard découlant d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

Article 17: Réclamations, litiges et médiation.

Le consommateur peut présenter toute réclamation au professionnel par écrit (voir adresse postale mentionnée dans le préambule).

En cas de difficulté dans l'application du présent contrat, le client a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable par le système de la médiation.

Selon l'article l 612-1 du code de la consommation:

" tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation".

Pour pouvoir bénéficier de la médiation, il faut que le consommateur ait adressé au professionnel une réclamation écrite qui remonte à moins de douze mois, que le professionnel n'ait pas répondu ou que sa réponse ne donne pas satisfaction au consommateur et que le différent n'ait pas déjà été examiné par le tribunal ou un autre médiateur. La médiation est gratuite pour le consommateur, sauf s'il décide

de faire appel à un expert ou un avocat. Le professionnel pourra choisir entre un médiateur interne, sectoriel ou conventionnel. le client peut recourir au service de la médiation CMAP 39 av F D Roosevelt-75008 Paris. Url: <http://www.cmap.fr>.

Le consommateur trouvera toutes les informations utiles à cette démarche sur le site: <http://www.cmap.fr> et sur le site <http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

Article 18: Modification et survie du contrat.

Toute modification contractuelle n'est valable qu'après accord écrit et signé des parties. Si l'une des dispositions des conditions générales ou une partie d'entre elles est nulle au regard d'une règle de droit et en particulier de l'article 1184 du code civil, elle sera réputée non écrite, mais n'entraînera pas la nullité des autres stipulations des conditions générales qui demeureront en vigueur entre les parties.

Article 19: Loi applicable et juridiction compétente.

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur formation, interprétation et /ou exécution relève des juridictions françaises.

Réparation à domicile:

Article L 221-1 du code de la consommation: La réparation à domicile est un contrat entre 1 consommateur et 1 professionnel, qui exerce son activité professionnelle hors son établissement (L221-1/2°/A. du CC)

Les frais de retour, ne peuvent pas s'appliquer dans le cadre d'une réparation à domicile.

Le consommateur bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours à la signature du contrat, (ou 12 mois, sans contrat) (Art L221-5), sauf disposition contraire (Art L221-28 du CC).

Pour les travaux de réparation, à réaliser en urgence au domicile du consommateur, et expressément sollicité par lui, dans la limite, de pièces et travaux strictement nécessaires, le droit de rétractation ne peut être exercé (Art L 221-18 du CC). De même le délai de paiement à l'expiration de 7 jours n'est pas applicable (Art L221-10-4 du CC).

Mention manuscrite à reporter :

Je renonce au délai de rétractation de 14 jours, car j'ai sollicité expressément Envie, le ..., pour un RDV, pour une réparation urgente à mon domicile.

Date:

Signature du client:

Les présentes conditions générales ont été rédigées et entreront en vigueur le: 10/02/2020

www.sud-alsace.envie.org

Envie fait partie de l'ensemblier



Envie Haute Alsace

58 Avenue de Belgique . 68110 ILLZACH

Tél : 03 89 50 25 84 . Fax : 03 89 50 91 05 . envie68@envie.org

Association loi 1908-TI du 30/01/93 Siret 391 492 527 00059. APE 9522z

