

# Conditions générales de réparations

Les présentes conditions générales sont applicables dans les relations contractuelles entre le demandeur de réparation et ses préposés (clients), et le réparateur ou ses préposés, sauf conditions particulières, établies par ce dernier.

## Article 1 : Devis

Deux types de devis sont à distinguer : le devis qui fait suite à un diagnostic du réparateur, et celui par voie téléphonique, postale ou par le biais d'un courriel, qui ne nécessite pas l'intervention physique du réparateur.

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

En cas de variations des prix de plus de 10%, par rapport au devis initial, un devis complémentaire devra être accepté par le client.

Toutefois, cet engagement n'est valable que 15 jours après réception du devis.

En cas d'acceptation du devis, un acompte pourra être demandé au client.

Le devis devient ordre de réparation dès qu'il est validé par la signature du client.

Si le client ne donne pas suite au dit devis, dans le cas des suites d'un diagnostic effectué par le réparateur, la prestation de recherche de panne est facturable et payable au comptant suivant les conditions de ce dernier. Si en cours d'exécution de la réparation, des prestations et fournitures autres que celles prévus par le devis sont nécessaires, et si la dépense estimée est supérieure de 10% au devis initial, un devis complémentaire doit être adressé par le réparateur. Dans le cas contraire, le client est réputé avoir donné mandat au réparateur d'agir au mieux conformément aux règles de l'art.

Dans les cas exceptionnels où, en raison de l'urgence, la réparation est menée à bien sur site et sans devis préalable, le client ou son représentant mandaté doit mettre à disposition du réparateur tous les moyens matériels et humains dont il dispose. L'ordre de réparation visé, avec ou sans réserves, par le client ou son représentant mandaté, constitue le document contractuel.

## Article 2 : Ordre de réparation

Toute réparation donne lieu à l'établissement d'un ordre de réparation par le réparateur, au plus tard lors de la prise en charge du matériel.

L'ordre de réparation devra indiquer les opérations acceptées par le client.

L'ordre de réparation est validé par la signature du client ou par courriel via un « bon pour accord ».

## Article 3 : Prêt de matériel

Dans le cas des suites de l'établissement d'un ordre de réparation pour un client professionnel (disposant d'un numéro SIRET), le réparateur a la possibilité de mettre à disposition un appareil de catégorie équivalente. Sous réserve que l'impossibilité d'utiliser l'appareil régi par l'ordre de réparation, ait un impact significatif sur l'activité dudit professionnel (seul appareil disponible, cas d'urgence, etc...), et sous réserve du parc disponible.

L'incapacité du réparateur à fournir un appareil de rechange ne peut donner lieu au paiement d'une quelconque indemnité au client.

## **Article 4 : 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 des travaux supplémentaires, non prévus initialement, des 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.

Le réparateur doit cependant avertir le client d'un éventuel dépassement de plus d'un tiers du temps initialement prévu.

## **Article 5 : Réception des travaux**

Le rapport d'intervention, valant réception des travaux, est remis au client ou à son représentant sur le lieu d'intervention, en main propre ou par courriel. Une fois visé par le client ou son représentant, avec ou sans réserves. Il constitue le document contractuel.

En cas de non-réception par le client, ou par son représentant mandaté, le rapport d'intervention lui est directement adressé. La réception dudit rapport est alors présumée avoir été faite et les travaux acceptés, lorsque, dans un délai de trois jours, le client n'a formulé aucune réserve.

En aucun cas, le réparateur peut être tenu pour responsable du matériel dès que la réparation sur site aura été terminée, et après réception ou absence de celle-ci.

## **Article 6 : Dépôt du matériel en fin de travaux**

Selon les usages professionnels, la mise à disposition du matériel réparé est notifiée par écrit (soit par fax ou par courriel).

Dans le cas où le client ne donne suite, l'envoi de la facture vaut mise à disposition du matériel réparé.

En cas d'absence d'enlèvement ou d'impossibilité de dépôt, dans un délai de quinze jours, à compter de la date de notification de mise à disposition, et après envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception valant mise en demeure restée sans suite, des frais de gardiennage seront réclamés au client, ceci sans préjudice de l'application des dispositions de la loi sur la vente de certains objets abandonnés.

## **Article 7 : Pièces remplacées**

Si le client souhaite récupérer les pièces remplacées, il lui appartient de le préciser lors de l'établissement du devis ou ordre de réparation.

Dans le cas contraire, les pièces sont réputées délaissées et le réparateur en disposera, sans engager sa responsabilité envers quiconque, il pourra en répercuter les coûts d'élimination au client.

## **Article 8 : Facturation**

### **9-1 Réparation en atelier :**

En cas de réparation en atelier, les règles de facturation sont déterminées par le devis.

### **9-2 Réparation sur site :**

En cas de réparation sur site, les règles de facturation sont déterminées par les forfaits en vigueur au jour de la facturation.

Les forfaits comprennent le diagnostic et/ou la réparation, ainsi que les frais de déplacement. En cas d'intervention au-delà des trente kilomètres de la zone de chalandise, des frais supplémentaires peuvent être facturés au client qui lui seront communiqués lors de la prise de rendez-vous.

## **Article 9 : Paiement**

### **10-1 Règles générales :**

Les prestations sont payables au comptant, net et sans escompte, selon les termes du devis, du rapport d'intervention et au plus tard lors de l'enlèvement du matériel ou à la fin de l'intervention, sauf convention particulière.

En cas de réparation dans ses ateliers, le réparateur dispose, pour tout paiement stipulé comptant, et à défaut d'exécution de ce dernier par le client du droit de rétention.

### **10-2 Défaut de paiement :**

Toute somme non payée à l'échéance entraînera :

- L'exigibilité de toutes les sommes restantes dues, et ce quel que soit le mode de règlement prévu,
- Le versement de pénalités de retard calculées à raison d'une fois et demi le montant de l'intérêt légal en vigueur à compter de la date d'exigibilité de la créance et jusqu'à la date de paiement effectif,
- La perception à titre de clause pénale d'une indemnité égale à 15% des sommes dues.

### **10-3 Assureur :**

Le réparateur n'ayant aucun lien de droit avec l'assureur du client, ce dernier demeure seul responsable du paiement des travaux, même si le coût de la prestation doit être couvert totalement ou partiellement par l'assureur auquel le réparateur communiquera tous renseignements disponibles avec l'accord de l'assuré.

## **Article 10 : Garantie contractuelle (réparation)**

Les réparations sont garanties pendant une période de 3 mois et les pièces remplacées selon le fabricant, après réception des travaux prévu par l'article 6.

Ne sont donc pas couvert par la garantie :

- La fourniture par le réparateur d'un matériel équivalant pendant la période d'immobilisation,
- Les frais de port relatifs à l'opération de garantie, ceux-ci restant à charge du client,
- Lorsque des pièces montées par le réparateur auront été remplacées par le client par des pièces d'une autre origine,
- Lorsque les avaries sont dues à une négligence ou à une utilisation non prévue du matériel par le client,
- Lorsque certaines pièces dont le remplacement ou la réparation a été jugée nécessaire par le réparateur et aura été refusé par le client,
- Lorsque la remise en route aura été faite hors de la présence du réparateur ou de son représentant ou par un autre intervenant qui n'a pas reçu l'agrément du réparateur.

Le réparateur ne couvre pas les conséquences indirectes d'un éventuel défaut (perte d'exploitation, immobilisation, etc.) ou dommages immatériels.

## **Article 11 : Garanties légales de conformité (vente)**

Conformément aux obligations légales, Réparapid' répond des défauts de conformité apparaissant sur votre bien ou bien comportant des éléments numériques (biens neufs, biens d'occasion et reconditionnés) dans les conditions suivantes :

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien neuf, le délai pour un bien d'occasion ou reconditionné est indiqué sur la facture d'achat, 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 portée 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.

### **Article 12 : Responsabilité du réparateur et du client**

La responsabilité du réparateur ne pourra, en aucun cas, être engagée lorsque :

- Le matériel réparé aura été démonté hors de sa présence,
- Un tiers quelconque aura procédé à une réparation postérieure à la réparation litigieuse,
- L'utilisateur n'aura pas respecté les prescriptions d'utilisations du constructeur.

D'une façon générale, et en cas de responsabilité prouvée de dommage au matériel confié au réparateur, la responsabilité de ce dernier est, de convention expresse, et dans tous les cas limitée à la remise en état dudit matériel ou à son remplacement.

Le réparateur décline toute responsabilité pour les préjudices indirects ou immatériels que sont notamment les pertes de chiffre d'affaires, et/ou manque à gagner, ce que le client accepte expressément. Le réparateur et le client sont respectivement couverts par leurs assurances Responsabilité Civile professionnelle.

### **Article 13 : Clause de réserve de propriété**

Le réparateur conserve la propriété des pièces détachées incorporées dans les appareils qui ont fait l'objet d'une réparation par ses soins jusqu'au complet paiement de cette dernière.

Conformément à la législation, le droit à revendication s'exerce même dans le cas de redressement ou de liquidation judiciaire du client.

### **Article 14 : Cas de force majeure**

La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre les obligations du réparateur.

### **Article 15 : Sécurité**

Lors d'intervention sur site, le client en concertation avec le réparateur procède à l'analyse des risques (notamment l'analyse de la situation de travail), prends toutes les mesures utiles pour assurer tant la sécurité du réparateur ou de son préposé que les premiers secours.

Dans le cas où le réparateur estime que les conditions de sécurité ne sont pas réunies, il peut faire jouer son droit de retrait.

### **Article 16 : Déchets**

En cas de réparation à domicile, il appartient au client de se charger de l'élimination des déchets.

Dans le cas contraire, le réparateur pourra facturer la prestation correspondante au client.

### **Article 17 : Attribution de juridiction**

Tout litige résultant d'une prestation relève de la compétence du tribunal du lieu du siège social du réparateur.

## **Article 18 : Informatique et libertés**

Le professionnel met en œuvre un traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité la gestion de la relation client ainsi que la mise en conformité vis-à-vis des organismes liés au bonus de réparation, à savoir Ecologic et Ecosystem. Ces informations seront conservées 3 ans maximum à compter de la date de prestation et le cas échéant traitées par « Réparapid' » afin, dans tous les cas, de fournir un service de qualité à ses besoins et d'être utilisés dans le cadre d'opérations commerciales et marketing, y compris par courriel si le client a donné son accord.

En application de la loi Informatique et libertés du 06.01.1978, le client dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes relativement à l'ensemble des données le concernant qui s'exercent par courrier postal à l'attention de : SARL Réparapid', 9 rue de la Pistole, 49150 Le-Vieil-Baugé.