

**PRÉAMBULE :** 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'appareils électroménagers 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 quinze (15) 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 sa charge. Dans le cas contraire, le client est réputé avoir donné mandat au réparateur d'agir en ce lieu. Les devis demandés par le client et fournis par le réparateur constituent un engagement ferme sur les prix des pièces détachées, fournitures et main-d'œuvre. Le devis devient ordre de réparation dès lors qu'il a été validé par la signature du client. Si le client ne donne pas suite au devis, le montant de la prise en charge reste à sa charge. En cours d'exécution de la réparation, si des prestations ou fournitures autres que prévues au devis sont nécessaires, un devis complémentaire sera établi. Dans les cas, en raison de l'urgence, où la réparation est menée directement chez le client sans proposition ou devis écrit préalable, le réparateur ou son représentant mandaté doit mettre à disposition du client tous les moyens techniques 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.

**Article 6 – Facturation**

En cas d'intervention urgente et sans devis préalable, les pièces détachées, la main-d'œuvre 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. À défaut, le produit est livré au pied de l'immeuble, ou une nouvelle livraison avec paiement du tarif correspondant doit être convenue. À 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 la sécurité du réparateur et 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 seront acquis par le prestataire.

**Article 9 – Délais**

Les délais d'exécution indiqués sont donnés à titre indicatif, c'est-à-dire à titre informatif et sans engagement ferme. Ils ne tiennent pas compte des délais supplémentaires non prévus initialement, des retards éventuels ou imprévus, des ruptures de stock de pièces détachées, des problèmes d'acheminement, ni des événements indépendants de la volonté du réparateur. Ces circonstances ne pourront en aucun cas donner lieu à une indemnité.

**Article 10 – Pièces remplacées**

Si le client souhaite récupérer les pièces remplacées, il doit impérativement le préciser en cochant la case correspondante sur le devis. À défaut de cette mention, les pièces sont réputées délaissées et le réparateur pourra en disposer librement.

Je souhaite récupérer la pièce

**Article 11 – Appareils non restitués du fait du client :**

Tout appareil non réclamé dans un délai de 3 mois est considéré comme abandonné. Le Prestataire pourra procéder à sa destruction ou à sa récupération à ses frais.

**Article 12 – Garantie légale de conformité :**

Le Prestataire applique les garanties légales de conformité et de garantie des vices cachés. Toute contestation se fera dans le cadre des articles L217-4 et suivants du Code de la consommation.

**Article 13 – Responsabilités légales :**

Le Prestataire engage sa responsabilité dans les conditions prévues aux articles 1217 et suivants du Code civil.

**Article 14 – Conditions de la garantie complémentaire**

La garantie est limitée à la prestation définie sur la facture et s'applique à une panne identique sur le même appareil dans un délai de 3 mois. La garantie ne couvre pas : mauvais usage, surtensions, dommages causés par une tierce personne, pièces hors intervention, etc. Elle est non applicable si l'appareil a été déplacé ou modifié par une autre personne.

**Article 15 – Clause de réserve de propriété :**

Toutes les pièces ou fournitures demeurent la propriété du Prestataire jusqu'au paiement complet du prix.

**Article 16 – Cas de force majeure :**

En cas de force majeure (grève, incendie, inondation, pénurie de pièces...), l'exécution des obligations du Prestataire peut être suspendue ou annulée sans indemnité.

**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 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. » À 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 différend 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.

**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 demeurent en vigueur entre les parties.

**Article 19 – Loi applicable et juridiction compétente :**

Les présentes conditions générales de réparation (CGR) sont soumises au droit français.

Tout litige relatif à leur formation, interprétation et/ou exécution relève des juridictions françaises compétentes.

La signature du devis, accompagnée de la coche d'acceptation, atteste de l'accord du client sur ces conditions.

**Réparation à domicile :**

Conformément à l'article L221-1 du Code de la consommation, un contrat entre un professionnel et un consommateur peut être annulé dans un délai de 14 jours à la signature du contrat, (ou 12 mois sans contrat) (Art L221-5). Les frais de retour, ne peuvent pas s'appliquer dans le cadre d'une réparation à domicile. 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 L221-18 du CC). De même le délai de paiement à l'expiration de 7 jours n'est pas applicable (Art L221-10 du CC).

**Mention manuscrite à reporter :**

« Je renonce au délai de rétractation de 14 jours, car j'ai sollicité expressément La Clinique du Ménager 25, le [date], pour une réparation urgente à mon domicile. »

Date :

Signature du Client :