Conditions générales de vente et d'intervention à domicile et en atelier

Article 1 : Dispositions Générales

1.1 L'association

L'association Le MAS (Montagne Limousine Accueil Solidarité) est une association loi 1901, immatriculée sous le numéro SIRET 92315387800023, dont le siège social est sis au 10 rue du Champ des Rameaux, 19170 Tarnac. Elle porte le projet de service de réparation Tambour Battant Emmaüs Réparation.

1.2 Objet de la Prestation de réparation à domicile

L'association Le MAS (Montagne Limousine Accueil Solidarité) est spécialisée, mais non seulement, dans la réparation à domicile de produits de gros électroménager pose libre et encastrable (Lave-Linge, Sèche-Linge, Lave-Vaisselle, Réfrigérateur, Congélateur, Cuisinière, Four, table de cuisson et hotte), de petit électroménager, d'informatique et de smartphones, qu'elle réalise par l'intermédiaire de ses techniciens en propre et de partenaires sélectionnés en reconnus.

L'association le MAS (Montagne Limousine Accueil Solidarité) intervient sur les départements suivants : Creuse, Corrèze, Haute-Vienne.

1.3 Conditions Générales de Service

Les présentes Conditions Générales de Service, ci-dessous stipulées « Conditions Générales » sont établies par L'association le MAS (Montagne Limousine Accueil Solidarité).
Elles définissent les conditions contractuelles générales applicables entre L'association le MAS (Montagne Limousine Accueil Solidarité) et son client, dans le cadre de son activité de réparation.

Le Client déclare en avoir pris connaissance avant même d'avoir validé sa demande d'intervention.

1.4 Modification de ces Conditions Générales

L'association le MAS (Montagne Limousine Accueil Solidarité) se réserve la possibilité de modifier les présentes Conditions Générales à tout moment, afin notamment de respecter les éventuelles évolutions de la réglementation.

Article 2 : Description des Prestations de Réparation et de Mise en Service

2.1 Réparation

Pour la réparation des appareils, L'association le MAS (Montagne Limousine Accueil Solidarité), au travers de ses équipes, présentera un devis au client, que celui-ci devra valider avant que le technicien ne finalise son intervention de réparation.

Préalablement, et concernant les interventions à domicile sur un gros électroménager seulement, nous proposons une tarification simple, au forfait, permettant au client d'être assuré du premier montant qu'il devra acquitter :

Forfait unique comprenant :

- Le déplacement de notre technicien au domicile du client.
- La main d'œuvre nécessaire à la réparation de l'appareil en panne (hors pièces) jusqu'à 45 min.
- Et en supplément :
    - Un devis détaillé proposé pour la réparation de la panne avec pièces
    - Chaque quart d'heure supplémentaire passé au domicile du client est facturable Toutes nos prestations sont garanties 3 mois.

Si lors de son intervention au domicile du client, l'intervention de notre technicien devait révéler que l'appareil en panne était techniquement non réparable (exemple : mur de froid fissuré), ou si le devis réalisé par les équipes de L'association le MAS (Montagne Limousine Accueil Solidarité) devait être refusé par le client, notre forfait réglé en acompte serait intégralement dû. L'association le MAS (Montagne Limousine Accueil Solidarité), en pareils cas, ne procédera donc à aucun remboursement.

2.2 Garantie

Les pièces remplacées sont garanties pendant 3 mois, sauf mention contraire. La garantie couvre les défauts liés à la pièce ou à la main d'œuvre, mais pas les dommages causés par une mauvaise utilisation ou un choc postérieur à la réparation.

2.3 Stockage

Lorsque la prestation est réalisée en atelier, L'association le MAS (Montagne Limousine Accueil Solidarité) prévient le client lorsque la réparation est terminée. Celui-ci dispose alors de 15 jours pour venir récupérer son appareil. Passés ce délai, les frais de stockage de l'appareil sont de 3€ par jour.

2.4 Responsabilité

L'association le MAS (Montagne Limousine Accueil Solidarité) décline toute responsabilité en cas de perte de données. Si applicables, il est fortement recommandé au client d'effectuer une sauvegarde avant toute intervention. L'association ne pourra être tenue responsable que dans les limites de la prestation facturée.

Article 3 : Dispositions protectrices du consommateur / Droit de rétractation

3.1 Rappel des textes légaux

Il est rappelé expressément les dispositions de l'article L.121-20 du Code de la consommation.

Article L.121-20 du Code de la consommation : Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant de frais de retour. Le consommateur peut déroger à ce délai au cas où il ne pourrait se déplacer et ou simultanément il aurait besoin de faire appel à une prestation immédiate et nécessaire à ses conditions d'existence. Dans ce cas, il continuerait à exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Le délai mentionné à l'alinéa précédent court à compter de la réception pour les biens ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services. Lorsque les informations prévues à l'article L.121-19 du Code de la consommation n'ont pas été fournies, le délai d'exercice du droit de rétractation est porté à trois mois. Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient dans les trois mois à compter de la réception des biens ou de l'acceptation de l'offre, elle fait courir le délai de quatorze jours mentionné au premier aliéna. Lorsque le délai de quatorze jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Article L.121-20-1 du Code de la consommation : Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours qui suivent la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur. Ce remboursement s'effectue par tout moyen de paiement. Sur proposition du professionnel, le consommateur ayant exercé son droit de rétractation peut toutefois opter pour une autre modalité de remboursement.

Article L.121-20-2 du Code de la consommation : Le droit de rétractation ne peut être exercé, sauf si les parties en sont convenues autrement, pour les contrats : 1° De fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de quatorze jours francs […]. Il est rappelé qu'est un consommateur, une personne physique agissant pour la satisfaction de ses besoins personnels, sans lien avec son activité professionnelle. Une personne morale ou une personne physique qui agirait à des fins professionnelles et qui émettrait une acceptation de l'offre du Commerçant ne bénéficie pas de la faculté de rétractation. Il est

également rappelé que L'association le MAS (Montagne Limousine Accueil Solidarité) et le Client n'ont convenu d'aucune dérogation aux modalités légales de rétractation.

3.2 Exercice du droit de rétractation

Dans les conditions prévues par l'article L.121-20 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de rétractation de quatorze jours à compter de sa validation à une demande d'intervention pour réparation ou mise en service d'un appareil donné.
Le client dispose d'une faculté de résiliation pour chacune de ses demandes.

Tout exercice du droit de rétractation devra être exercé auprès du Service Clients de L'association le MAS (Montagne Limousine Accueil Solidarité) par :

- Courrier électronique avec accusé de distribution à l'adresse électronique reparation@emmaus-montagnelimousine.org en précisant le terme « Rétractation » dans l'objet de ce courrier électronique.
- Courrier recommandé avec demande d'avis de réception à l'adresse du siège social spécifié ci-dessus.

Le client est expressément averti et son attention est spécifiquement attirée sur le fait que l'exercice de ce droit par courrier électronique, peut entraîner le non-traitement de la demande, en cas d'erreur dans l'adressage du message.

Article 4 : Prix et Paiement

4.1 Le prix

Le montant des différents forfaits est mentionné sur le site https://emmaus-montagnelimousine.org/ et sont affichés en atelier. Ils sont mentionnés en euros et toutes taxes comprises, et susceptibles d'évolution sans préavis.

Pour chacune des interventions, tout dépassement du créneau horaire prévu dans le forfait à hauteur d'un quart d'heure, sera facturé 15€ par quart d'heure.

L'ensemble des sommes versées par les clients est définitivement acquis à L'association le MAS (Montagne Limousine Accueil Solidarité) sans possibilité de réduction même si de nouvelles conditions forfaitaires étaient proposées ultérieurement à des conditions financières plus avantageuses pour le client.

4.2 Modes de paiement

Le règlement de la prestation de L'association le MAS (Montagne Limousine Accueil Solidarité), s'effectuera directement auprès de notre technicien au terme de son intervention, soit par carte bancaire (Cartes Visa, Mastercard), soit par chèque bancaire, soit en espèces.

Article 5 : Données personnelles
Les données recueillies lors de la prise en charge de l'appareil sont traitées dans le respect du RGPD. Elles sont utilisées uniquement pour assurer le suivi client et ne sont jamais cédées à des tiers.

Article 6 : Exonération de responsabilité et force majeure

Conformément aux termes de l'article L.121-20-3 du Code de la consommation, la responsabilité de L'association le MAS (Montagne Limousine Accueil Solidarité) ne pourra être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des présentes du fait du client, du fait imprévisible de tout tiers aux présentes ou encore du fait d'un cas de force majeure.

Article 7 : Invalidité partielle
La nullité, l'inopposabilité ou le caractère réputé non écrit d'une ou plusieurs clauses du contrat n'entraînera pas de plein droit la nullité de l'intégralité des présentes.

Article 8 : Réclamation
Toute réclamation doit être adressée au service client de L'association le MAS (Montagne Limousine Accueil Solidarité) par courriel avec accusé de réception à l'adresse électronique reparation@emmaus-montagnelimousine.org ou bien par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à l'adresse du siège social de L'association le MAS (Montagne Limousine Accueil Solidarité) mentionnée ci- dessus.

Article 9 : Médiation
Conformément à l'article R.612-1 du Code de la consommation, le client peut gratuitement recourir au Médiateur de la consommation : Société Médiation Professionnelle – www.mediateur-consommation-smp.fr – 24 rue Albert de Mun – 33000 Bordeaux, pour toutes les réclamations déjà déposées par écrit auprès du service clientèle de L'association le MAS (Montagne Limousine Accueil Solidarité) depuis moins d'un an et non satisfaites.

Article 10 : Droit applicable et Juridiction compétente
Les Conditions Générales sont régies par le Droit Français.

Dans les limites autorisées par la loi française, en cas de litige, compétence expresse est attribuée aux juridictions de la Cour d'Appel de Paris, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête.