

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## ART 1 - ACCEPTATION DE DEVIS

1°/ -La signature au recto (coté devis) de la présente vaut acceptation des conditions générales d'intervention, ainsi que des prix de la main d'œuvre et de la fourniture. Aucune contestation ne sera prise en compte une fois la case «bon pour accord sur la bonne exécution des travaux» signée.

2°/ -Le client n'est en aucun cas sommé de signer le devis dans l'immédiat, il peut tout à fait comparer les prix, soit par internet (smart-phone...), soit par un voisin ou demander à la société de se représenter ultérieurement. Le total HT du devis correspond à la somme du cadre n°1 (Forfaits), du n°2 (Main d'œuvre hors forfait) et du n°3 (Fourniture).

3°/ - Une fois le devis signé, si pour une quelconque raison les travaux ne peuvent être exécutés dans l'immédiat, le client devra prendre rendez vous avec le technicien pour l'exécution des travaux. Tous problème survenant durant le temps d'attente avant le rendez-vous sera exclusivement à la charge du client. (exemple: blocage de la porte, remontée des eaux, etc )

4°/ - La société se donne le délai de 6 mois pour commencer les travaux à partir de la date de signature du devis.

5°/ - Dans l'hypothèse où, du fait de son âge, de son isolement, de sa situation physique ou psychologique, de son absence de connaissance de la langue française, le client ne serait pas en mesure de signer seul le devis proposé, il lui appartient de se faire assister par toute personne de son choix.

## ART 2 - CLAUSE DE FACTURATION

1°/ Les forfaits de recherche de fuite comprennent l'intervention d'un seul technicien pendant une durée maximale d'1h30. Si au delà de ce délai, le technicien estime qu'il n'y a pas de fuite ou dès lors qu'une fuite est trouvée, la totalité du montant lié à la recherche de fuite sera facturée au client.

3°/ Les forfaits de débouchage (sauf camion) comprennent l'intervention d'un seul technicien pendant une durée maximale d'1h30. Tout dépassement entraînera une facturation supplémentaire au taux horaire (75 euros HT de l'heure).

4°/ Lors d'une recherche de fuite, toute fuite trouvée entraînera la facturation de la recherche de fuite. Dans l'éventualité où une seconde fuite était présente, il sera proposé au client un nouveau devis de recherche de fuite.

5°/ Le forfait débouchage concerne uniquement les canalisations, les équipements bouchés ne sont pas pris en compte dans le forfait).

6°/ Nous nous réservons la propriété des marchandises jusqu'au complet paiement du prix par l'acheteur. Notre droit de revendication porte aussi bien sur les marchandises que sur leur prix si elles ont déjà été revendues (Loi du 12 Mai 1980).

7°/ TVA applicables : 5,5%, 10%, 20%

8°/ Tous les forfaits comprennent une durée d'intervention maximale d'une heure trente

## ART 3- LES CONDITIONS DE PAIEMENT

1°/ La signature du devis vaut acceptation, et la prestation doit être réglée dans sa totalité dès son accomplissement. Le technicien n'est pas habilité à effectuer des réductions, à octroyer des délais de paiement, ou à exiger du client que la facture soit réglée en espèces, pour ce faire, il devra préalablement contacter la direction.

2°/ Une majoration de retard de paiement est appliquée de plein droit aux clients professionnels et s'ajoute au montant de la facture et des frais de recouvrement. Cette majoration sera de 15% à titre de dommages et intérêts, et de clause pénale autre les intérêts légaux et les frais judiciaires éventuels. Pour tous travaux dont la facture n'est pas réglée dans sa totalité, le matériel posé reste la propriété de la société.

La société pourra donc récupérer la fourniture posée à tout moment.

3°/ Si une intervention est demandée en urgence et annulée plus de quinze minutes après, le déplacement sera dû si le technicien est à proximité.

4°/ Toute heure commencée est due.

5°/ La société est en mesure de refuser les chèques. (art L. 113-3 du code de la consommation).

6°/ Pour toute acceptation de devis, un acompte devra être versé d'un montant minimum de 50% (plus si le client le demande) du montant des travaux et pièces qui n'ont pas encore été réalisés/installées par le technicien en attendant sa réalisation.

7°/ Le prix de revente des pièces peut varier de +1% à +20000%, le client s'engage à ne pas porter préjudice à la société si après l'acceptation d'un devis, il trouve le même modèle de pièce à moindre coût.

## ART 4 - SERVICE APRÈS-VENTE

1°/ La garantie sera annulée et la responsabilité de la société sera dérogée, en cas d'accident dû à un mauvais fonctionnement de l'appareil provenant soit:

- d'une mauvaise utilisation du propriétaire de l'appareil - d'un blocage uniquement côté extérieur

- de l'intervention de toute personne extérieure à la société

- du refus de remplacement des pièces constatées défectueuses

2°/ La société assure la garantie du matériel neuf utilisé prévue par le constructeur.

3°/ Le technicien proposera en priorité la fourniture stockée dans son véhicule se rapprochant le plus de l'ancienne fourniture (gamme, couleur, taille etc..., suivant les stocks). La garantie ne s'applique que sur un problème de dysfonctionnement de la marchandise, aucune reprise ou échange ne sera effectué pour une question d'esthétique. Si le client veut un modèle spécifique d'une quelconque fourniture, il devra en faire part au technicien avant la signature du devis.

4°/ Le débouchage ne constitue pas en un nettoyage des canalisations, il n'est donc pas garanti

5°/ Un SAV sera traité par la société uniquement durant les horaires d'ouverture non majorés soit 9h - 18h

6°/ La facture acquittée fera office de «garantie pièce et main d'œuvre». La durée légale de garantie est de 2 ans. (uniquement pour la fourniture posée par nos soins)

## ART 5 - LITIGES

1°/ Toute contestation doit être envoyée à l'adresse du siège de la société par lettre recommandée. La direction s'engage, sous un mois, à apporter une réponse aux contestations.

2°/ En cas de désaccord/litige concernant un service ou un produit lié à la société, le client consommateur peut adresser une réclamation motivée au service de médiation auquel la société RMS Dépannage adhère : DEVIGNY Mediation - 9 avenue René GASNIER - D01 - 49100 ANGERS [www.devignymediation.fr](http://www.devignymediation.fr) ou par voie judiciaire.

## ART 6 - MAJORATION

1°/ La majoration des forfaits et du taux horaire s'appliquent en semaine, de 18h à 9h (heure d'arrivée du technicien) ainsi que le week-end et les jours fériés de minuit à minuit. Durant cette période, le prix de la main d'œuvre (taux horaire 75€ HT et forfaits) subit une majoration de +100%.

## ART 7 - DOMMAGES ÉVENTUELS

1°/ L'acceptation par un client d'un devis donne la totale liberté au technicien dans la façon de procéder (type d'ouverture etc). Le client accepte de décharger toute responsabilité de la société dans le cas d'une dégradation éventuelle liée à une ouverture de porte, une réparation / recherche de fuite, débouchage (débordement de l'eau etc), prise de côte de vitrage, changement de vitrage (bris de pare-close, écaillage de peinture, traces de chauffe etc) et toute autre intervention pouvant être effectuée par la société RMS Dépannage.

2°/ Lors d'une intervention sur un équipement de plus de 3 ans, toute casse éventuelle est à la charge du client (ex: siphon usé, ancien wc, bouchon grippé, etc...)

## ART 8 - GÉNÉRAL

1°/ Les services divers de RMS Dépannage, se font fort d'intervenir dans les plus brefs délais. Toute attente n'engage en rien la société

2°/ Dans le cas d'un remboursement de franchise, le client devra dans un délai d'une semaine après la date d'acceptation du devis, fournir à la société, par lettre recommandée, un justificatif du montant de sa franchise. Passé ce délai, aucun remboursement ne pourra être effectué.

3°/ En acceptant l'enlèvement du matériel, le client accepte et comprend que le matériel devient la propriété exclusive de la société RMS Dépannage et qu'elle en disposera comme bon lui semble.

4°/ Le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. exemple <https://www.bloctel.gouv.fr/>

5°/ Si le client n'indique pas de date lors de la signature attestant de la bonne exécution du travail et de la fourniture posée, la date retenue sera celle de l'édition de la facture.

6°/ Si l'encadré « Souhaitez-vous conserver les pièces, éléments ou appareils remplacés ? » n'est pas complété sur le devis, le matériel sera laissé sur place.

7°/ Les devis ou factures où sont mentionné «mise en sécurité» ou «provisoire» ne font l'objet que de mesures provisoires et nécessitent une intervention définitive. La société ne peut être tenue responsable de problème liés à ces interventions conservatoires

## ART 9 - DROIT DE RÉTRACTATION

1°/ En acceptant le devis/signant le document à son recto dans la case A, le client demande expressément à la société d'intervenir avant la fin de son délai légal de rétractation de 14 jours afin que la société puisse intervenir au plus vite de ses capacités. De ce fait, toute somme versée (acompte, arrhes) sera utilisée par la société pour intervenir dans les plus brefs délais.

«Un acompte implique un engagement ferme et définitif et par conséquent l'obligation d'acheter pour le consommateur.[...] Conséquence : Si vous refusez d'exécuter le contrat, vous perdez non seulement l'acompte, mais en plus le commerçant peut exiger l'exécution du contrat et vous réclamer des dommages et intérêts en cas de défaillance.» Cf. Institut National de la Consommation

2°/ Aucune reprise, ni remboursement ne sera effectué sur de la fourniture n'ayant pas son emballage d'origine et/ou ayant servi à la mise en sécurité ( fermeture de porte après dépannage etc... ) d'un quelconque lieu (habitation, local, etc...).

3°/ Si le client fait part à la société du souhait de ne pas poursuivre les travaux avant la fin de leur exécution, le client s'engage à régler la totalité des travaux exécutés et la fourniture commandées ou achetées par la société. Si les travaux n'ont pas commencé, le client s'engage à régler la somme de 75 euros HT (150 ht si devis effectué en horaires majorés), ainsi que les frais de déplacement (majorés durant les horaires majorés). (Uniquement si la société accepte de ne pas poursuivre les travaux).

4°/ Pour faire part à la société de son souhait de se rétracter, le client doit dans le délai imparti, retourner à la société le bordereau de rétractation (voir BORDEREAU DE RETRACTATION) ci-dessous dûment rempli à l'adresse suivante : RMS DEPANNAGE - 3 rue Daniel BERGER - 51100 REIMS

5°/Le client n'aura plus de droit de rétractation une fois les travaux effectués ( individuellement ou entièrement) Cf. L221-25

## BORDEREAU DE RÉTRACTATION (voir article 9 alinéa 4)

Je soussigné.e \_\_\_\_\_ vous notifie ma rétractation du contrat relatif au DEVIS n° \_\_\_\_\_ signé le \_\_\_\_\_ pour la prestation/fourniture(s) suivante(s) : \_\_\_\_\_

Signature datée :