

## CONDITIONS GENERALES DE REPARATION HORS GARANTIE – POINT DE VENTE PHYSIQUE ENVIE

**1. Coordonnées du Prestataire** Envie Rhône, 12 rue de Cronstadt 69007 Lyon, association loi 1901, Siret 383 679 396 00028, 07 72 71 71 52, contact.envierhone@envie.org, N° TVA intracommunautaire FR19 383 679 396, dont l'activité est la vente d'appareils électrodomestiques d'occasion.

**2. Champ d'application** Les présentes conditions générales s'appliquent à tout contrat de prestation de diagnostic ou de réparation conclu par le Prestataire avec tout acheteur personne physique (« Client ») dans le Point de Vente physique du Prestataire.

**3. 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.

**4. Prise en charge et diagnostic** Avant conclusion du contrat de prestation de réparation, le Prestataire peut proposer de réaliser un diagnostic du dysfonctionnement rencontré. Le prix forfaitaire de la prestation de diagnostic est affiché dans le Point de Vente. Après paiement du prix du diagnostic, le Prestataire 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. L'obligation du Prestataire est une obligation de moyens. Le paiement du prix du diagnostic donne lieu à un avoir d'une durée de validité de 15 jours que le Client pourra exclusivement faire valoir sur le prix de la prestation de réparation de l'appareil ainsi diagnostiqué, si cette réparation est proposée par le Prestataire.

**5. Conclusion du contrat de prestation de réparation** La conclusion du contrat de prestation de réparation est matérialisée par un devis édité par le Prestataire et signé par le Client. Le devis indiquera notamment l'origine du dysfonctionnement, la nature de l'intervention (y compris, le cas échéant, intervention à domicile, enlèvement à domicile, livraison et mise en service), les pièces ou fournitures qui seront remplacées et le prix de la prestation. La conclusion du contrat de prestation est irrévocable et définitive. L'obligation du Prestataire est une obligation de moyens. Si en cours d'exécution de la prestation de réparation, des prestations et fournitures autres que celles spécifiées au devis sont nécessaires, un devis complémentaire sera établi. Si en cours d'exécution la prestation de réparation s'avère impossible, le Prestataire peut restituer le bien et le prix au Client.

**6. 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 du prix de la prestation de réparation s'effectue comptant au moment de la signature du devis, avant l'exécution de la prestation. Les moyens de paiement acceptés par le Prestataire sont : Carte bancaire, chèques, espèces dans la limite de 1000 euros. En aucun cas la prestation 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.

**7. Lieu d'exécution de la prestation** 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.

**8. Sécurité** Une intervention au lieu du domicile du Client ne pourra avoir lieu que si l'intervention peut être réalisée en toute sécurité. Avant l'intervention, le Client, en concertation avec le Prestataire, procède à l'analyse des risques afin de prendre toutes les mesures utiles pour assurer tant la sécurité du Prestataire, que du Client. Dans le cas où les conditions de sécurité ne sont pas réunies, le contrat de prestation de réparation sera résilié de plein droit par le Prestataire. Les frais subis par le Prestataire ainsi que le prix du déplacement resteront acquis au Prestataire.

**9. Délais** Les délais d'exécution sont toujours donnés à titre indicatif et ce à partir de la mise à disposition de l'appareil. 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 Prestataire. Ces événements ne donneront lieu à aucune indemnité.

**10. Pièces remplacées** Si le Client souhaite récupérer les pièces remplacées, il lui appartient de le faire préciser sur le devis. Dans le cas contraire, les pièces sont réputées délaissées et le Prestataire en disposera.

**11. Appareils non restitués du fait du Client** Si, dans un délai de 6 mois à compter du premier avis de disponibilité, l'appareil n'a pas pu être restitué au Client pour une raison incombant au Client (l'appareil n'est pas enlevé par le Client, le Client ne convient pas d'une livraison, autre raison incombant au Client), l'appareil pourra être détruit par le Prestataire.

**12. Réserve de propriété** Les pièces ou fournitures demeurent la propriété du Prestataire jusqu'au complet paiement du prix.

**13. Responsabilités et garanties** Les responsabilités légales (article 8.1) et la garantie complémentaire Envie (8.2) se cumulent.

### 13.1. Responsabilités légales

Le Prestataire engage sa responsabilité dans les conditions du droit commun (article 1217 du code civil).

**13.2. 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.

### 14. Réclamations et médiation

Le Client peut présenter toute réclamation au Prestataire par écrit. En cas de difficultés, 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 ».

En cas d'échec, le Client peut recourir au service de médiation en ligne du CMAP (Centre de médiation et d'arbitrage de Paris) accessible à l'adresse URL : <http://www.cmap.fr/> ou à l'adresse postale : CMAP (Service Médiation de la Consommation) - 39 avenue Franklin D. Roosevelt – 75008 Paris. Pour que la saisine du CMAP soit recevable, cette dernière doit comporter : coordonnées postales, e-mail et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets du Prestataire, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables effectuées.

Conformément aux règles applicables à la médiation, il est rappelé qu'un litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Prestataire, avant toute demande de médiation auprès du CMAP. Ne peuvent faire l'objet d'une revue par le médiateur les litiges pour lesquels, la demande est manifestement infondée ou abusive, ou ont été précédemment examinés ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal, ou si le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du Prestataire ou si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur, ou enfin si le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du Prestataire par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat. La recherche d'une solution amiable n'interrompt pas le délai de la responsabilité légale ni la durée de la garantie complémentaire Envie. La médiation est gratuite pour le Client, sauf s'il décide de faire appel à un expert ou à un avocat.

En outre, les parties peuvent saisir les juridictions compétentes.

### 15. 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.

### 16. Résolution du contrat

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties des obligations essentielles respectives visées aux articles des présentes conditions générales, celui-ci pourra être résolu au gré de la partie lésée. Cette résolution pour manquement d'une partie à ses obligations aura lieu de plein droit 15 jours après la réception d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, en tout ou partie, sans effet. La mise en demeure pourra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire et devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause. Il est expressément convenu entre les Parties que le débiteur sera valablement mis en demeure par la seule exigibilité de l'obligation, conformément aux dispositions de l'article 1344 du Code civil.

### 17. Modification et survie du contrat

Toute modification contractuelle n'est valable qu'après un 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.

### 18. Loi applicable et juridiction compétente

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

Version du 27/01/2020