

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## ARTICLE 1 - DEVIS

**1** - La signature datée du devis, accompagnée de la mention « Lu et approuvé » dans le cadre A ou B, vaut acceptation, donnant autorisation à la société SARL Assist Home, à effectuer les travaux mentionnés sur ce dernier, la société se réserve un délai d'intervention de 6 mois à compter de la date d'acceptation du devis.

**2** - Par la signature datée du devis ainsi que par la mention « Lu et approuvé » le client accepte et reconnaît avoir eu à disposition et sans délai les conditions générales de vente et à en avoir pris connaissance ainsi que la nature des travaux et leurs tarifs, déplacements, pièces, mains d'œuvre, forfaits, total HT, % TVA, total TTC.

**3** - La société s'efforce à réaliser les travaux le plus rapidement possible, en aucun cas elle n'affirme pouvoir exécuter les travaux immédiatement et sans délai, tout désagréments indépendants de sa volonté nécessitant un délai d'attente (Ex : Commande fournisseur), ne pourra être imputés à la société. Si pendant ce laps de temps, le problème venait à s'aggraver ou changer, la responsabilité de la société ne pourra être engagée. Par l'évolution des choses, la société s'autorise à annuler le devis et à en présenter un nouveau au client si il/elle le désire.

**4** - Le client reconnaît avoir été libre de son choix, sans qu'aucune obligation ne lui soit imposée, d'accepter ce devis par la mention « Lu et approuvé », signature datée et d'avoir été libre de le refuser. Toutes nos offres et conditions sont édités dans la langue française. Chaque client est libre de se faire accompagner par un tiers par soucis de compréhension, comparaison ou autre, cette décision lui appartient.

**5** - En acceptant le devis, le client consent la collecte de ses données personnelles par la société, nom, prénom, adresse postale, adresse mail, numéro de téléphone etc. (*Voir ARTICLE 8, alinéa 3*)

**6** - Devis valables 30 jours à partir de la date d'édition, passé ce délai, un nouvel exemplaire devra être édité et pourra potentiellement subir une évolution des tarifs.

## ARTICLE 2 - FACTURE

**1** - Par la signature datée de la facture, le client affirme reconnaître la bonne exécution des travaux dans sa globalité et atteste que la société SARL Assist Home ne lui est plus redevable d'aucune manière. Aucune réclamation ne sera prise en compte sauf dans le cadre d'un service après-vente.

**2** - La facture acquittée fait office de garantie, aucun SAV ne sera effectué en cas de non-présentation de celle-ci.

## ARTICLE 3 - TARIFS ET MAJORATIONS

**1** - Tous les tarifs indiqués sont calculés hors taxes, le montant total à payer est la somme du montant total hors taxes additionné au montant du % de la TVA en vigueur de ce montant. La somme à payer est indiquée dans le cadre total TTC.

**2** - Les tarifs dit « Normaux » s'appliquent de 08h00 à 18h00 en semaine du lundi au vendredi hors jours fériés. Une majoration de ces derniers est appliquée de plein droit de 18h à 08h00 en semaine du lundi au vendredi ainsi que les week-end et jours fériés. Ils sont indiqués « Majorés ». Cette majoration s'applique sur le tarif « Déplacement », « Main d'œuvre » et « Forfaits ».

**3** - Les tarifs qui se présentent sous forme de « Forfaits » ne sont pas relatifs à une durée d'exécution précise et ne sont donc pas sommés de respecter une quelconque durée minimum. Les tarifs qui se présentent sous formes de « Main d'œuvre €HT/H » s'applique sur une durée minimale d'une heure. Aucune réclamation n'y quelconque remise ou remboursement ne serait pris en compte si l'intervention venait à durée moins de temps qu'indiqué.

**4** - Dans le cas d'une intervention dans le créneau horaire majoré (18h00 à 8h00, week-end et jour férié), le taux horaire €HT/H subit une majoration, portant le tarif normal de 60€HT/H à 120€HT/H. Le déplacement passe lui, de 35,00€ HT (Horaires normaux) à 70,00 € HT (Horaires majorés).

**5** - Taux de TVA. Se référer au code général des impôts : 5,5 % (article 278-0 bis A du CGI), 20 % (article 278 du CGI), 10 % (article 279-0 bis du CGI).

## ARTICLE 4 - CONDITIONS DE PAIEMENTS

**1** - Le client s'engage par sa signature à s'acquitter du montant total TTC de la facture qui sera délivrée dès la livraison des travaux.

**2** - Délai de paiement : La société exige légalement le règlement total et immédiat de la facture à la livraison des travaux pour les clients particuliers.

**3** - En cas de retard de paiement, des pénalités seront légalement appliquées et ajoutées au montant total TTC de la facture (12% du montant total de la facture). Le montant des pénalités sera calculé sur la base du calcul légal en vigueur.

**4** - Divers moyens de paiements sont proposés (Carte bancaire, espèces, virement, PayPal, chèque). La société s'autorise légalement à refuser les chèques quand elle le désire.

**5** - A l'acceptation du devis et dans le cas d'une intervention non immédiate obligeant la société à commander ou à acheter des pièces ainsi que pour toute intervention devant être exécutée à un moment ultérieur, la société exige légalement le règlement d'un acompte de 30% du montant total TTC de la facture. Pas d'escompte pour paiement anticipé.

**6** - En vertu de la lois N°80-335 du 12 Mai 1980, la société reste de plein droit la propriétaire des pièces installées ou non dans le cas où une facture ne serait pas acquittée dans sa totalité.

## ARTICLE 5 – SERVICE APRES VENTE

**1** - Un service après-vente sera effectué seulement sur présentation de la facture acquittée, cette dernière faisant office de garantie. Il aura lieu exclusivement en semaine de 8h à 18h en dehors des horaires majorés.

**2** - La garantie SAV sera annulée et ne sera pas assurée en cas d'un problème lié à une mauvaise utilisation, intervention inadaptée, mauvais entretien ou à l'intervention d'une autre société. L'entreprise se réserve le droit de facturer un déplacement si la réclamation SAV du client ne répond pas aux critères une fois le technicien sur place.

## ARTICLE 6 – RETRACTION

**1** - Nos services interviennent dans un cadre d'urgence, de ce fait il n'est pas toujours possible de respecter le délai légal de rétraction de 14 jours. En signant dans le cadre « A », le client accepte le devis et renonce au délai de rétraction afin que la société puisse intervenir au plus vite pour répondre à un besoin immédiat comme l'autorise le code de la consommation.

**2** - Dans le cas d'une rétractation survenant dans le délai 14 jours, (signature seulement dans la case « B » permettant de conserver ce droit), le client devra nous faire part de sa décision par une lettre de rétractation adressée par voie postale en lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : SARL Assist Home, 8 bis rue Gabriel Voisin, 51100 REIMS. La société sera dans son droit de ne pas rembourser un éventuel acompte. Un bordereau de rétractation sera immédiatement mis à disposition du client qui en fait la demande.

**3** - Dès lors qu'une intervention est demandée par téléphone, la société procède au déploiement immédiat d'un technicien, ce dernier a un coût, le déplacement sera donc facturé même en cas d'annulation si le technicien est en cours de route.

## ARTICLE 7 - GENERAL

**1** - La société ne sera pas tenue responsable d'éventuels dégâts liés à la réussite de l'intervention initiale, ni contrainte de procéder à la réparation ou au nettoyage.

-Plomberie : Dégâts des eaux dus à : « Recherche de fuite » « Réparation de fuite » « Débouchage ».

-Serrurerie : Bosses, rayures, traces.

-Vitrerie : Bris de glace, éclats de peinture, traces.

**2** - La société s'assure de maintenir un stock de pièces dans ses véhicules d'interventions afin de répondre immédiatement au caractère urgent de certaines situations. En aucun cas elle n'est tenue de proposer un modèle de remplacement identique. Si le client désire un modèle spécifique, il est de sa responsabilité de nous en informer avant de signer le devis.

**3** - SARL Assist Home, siège social situé 8 bis rue Gabriel Voisin, 51100 REIMS, au capital de 6000€ - SIRET 91961023800017 - APE 4322A - TVA FR85919610238 RCS REIMS B est représentée par le gérant Mr LASSERON MAGNE Steven et le co-gérant Mr FERNANDEZ Anthony.

## ARTICLE 8 – LITIGES – PROTECTION CONSOMATEUR

**1** - Si le client décide d'entreprendre une quelconque réclamation, il devra faire parvenir à la société, une lettre de réclamation par voie postale en lettre recommandée à l'adresse suivante : SARL Assist Home, 8 bis rue Gabriel Voisin, 51100 REIMS.

**2** - Dans le cas où la réponse apportée par la société n'apporte pas satisfaction au client, ce dernier peut user de sa protection consommateur auprès du cabinet de médiation agréé CECMC auquel la société adhère. AME CONSO, 11 Place Dauphine, 75001 PARIS, [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)

**3** - RGPD : Les données personnelles collectées par l'entreprise sont celles communiquées par le consommateur (Nom, prénom, adresse postale, adresse mail, numéro de téléphone). Elles sont conservées informatiquement à des fins non commerciales (Historique de facturation, base client) pour une durée de 99 ans. Seul SARL Assist Home peut y accéder. Le consommateur est en mesure d'user des droits prévus par le RGPD.

## ARTICLE 9 – GARANTIE

**1** - Tous nos clients bénéficient, à partir de la date d'acquiescement de la facture, d'une garantie légale de conformité d'une durée de 2 ans, une garantie vice caché d'une durée légale de 5 ans ainsi qu'une garantie commerciale de 6 mois. Pour faire valoir ce droit, le client devra être capable de présenter la facture acquittée dans sa totalité.

## ARTICLE 10 – DETAILS DES FORFAITS

**Forfait déplacement :** Le déplacement ne respecte aucune distance kilométrique minimum et est dû dès lors qu'un véhicule d'intervention est dépêché chez un client.

**Forfait diagnostic :** Un diagnostic sera considéré comme effectué dès lors que le technicien aura procédé à l'identification du problème / panne / défaillance et que le client en sera informé.

**Forfait mise en sécurité :** Les travaux liés à ce forfait n'ont pas vocation à être définitifs. Il est de la responsabilité du client de veiller à apporter une solution définitive au plus vite. La société ne pourra être tenue responsable en cas de problème lié à cette intervention. De plus, toutes les fournitures installées et facturées dans le cadre de cette intervention ne seront ni remboursées ni échangées.

**Forfaits ouverture de porte N°1 N°2 N°3 N°4 :** Il va de soi qu'une porte n'est jamais faite pour que son système de sécurité soit contourné. Il se peut donc qu'il soit nécessaire de remplacer d'éventuelle(s) pièce(s). Ce remplacement n'est pas inclus dans les forfaits et sera facultativement proposé soit sur le même devis, soit sur un second une fois la porte ouverte, aux frais du client.

**Forfait ouverture de porte N°1 :** Ouverture sans destruction, porte non verrouillée avec cylindre profil européen sans pare attaque ni certification, hors serrure en applique)

**Forfait ouverture de porte N°2 :** Ouverture sans destruction, porte non verrouillée avec cylindre profil non européen et/ou avec pare attaque et/ou certification ou avec serrure en applique)

**Forfait ouverture de porte N°3 :** Ouverture de porte avec destruction, porte verrouillée avec cylindre profil européen sans pare attaque ni certification.

**Forfait ouverture de porte N°4 :** Ouverture de porte avec destruction, porte verrouillée avec cylindre non européen et/ou avec pare attaque et/ou certification.

**Forfaits débouchages :** Un forfait débouchage ne revendique en rien un nettoyage des canalisations, dès lors qu'un forfait débouchage permet à l'eau de reprendre son écoulement, l'intervention sera considérée comme terminée. Tout sédiment ou quelconque matière n'empêchant pas la stagnation de l'eau ne constituera pas un motif de réclamation, aucun SAV, ne sera appliqué sur un débouchage.

**Forfaits réparations de fuite :** Dans le cas de plusieurs fuites distinctes, un forfait de réparation sera nécessaire pour chaque fuite. La réparation sera focalisée sur la fuite en elle-même et ne traitera pas obligatoirement le dysfonctionnement d'une pièce dont l'utilité première n'est pas l'étanchéité en elle-même.

**Forfait recherche de fuite :** Il sera considéré qu'une recherche de fuite est correctement effectuée dès la localisation de cette dernière, par visibilité direct ou non (Ex : fuite détectée par caméra thermique sans destruction derrière un mur sans visibilité direct). La réparation de celle-ci n'est pas comprise dans le forfait, un devis de réparation de fuite sera facultativement proposé au client.