

Conditions générales de vente

Article 1 : Dispositions Générales

1.1 La Société

La société REQUALITY est une société par actions simplifiée à associé unique au capital de 1 000 €, immatriculée au RCS de Sens sous le numéro 938 403 946, dont le siège social est au 3 Rue des Tournelles - 89140 Pont-Sur-Yonne.

1.2 Objet de la Prestation de réparation à domicile

La société REQUALITY est spécialisée dans la réparation de téléphone, matériel informatique, lave-Linge, sèche-Linge, lave-Vaisselle, réfrigérateur, congélateur, cuisinière, four, table de cuisson et hotte, télévision, qu'elle réalise par l'intermédiaire de ses techniciens en propre et de partenaires sélectionnés et reconnus.

1.3 Conditions Générales de Service

Les présentes Conditions Générales de Service, ci-dessous stipulées « Conditions Générales de vente

» sont établies par la société REQUALITY .

Elles définissent les conditions contractuelles générales applicables entre la REQUALITY et son client, dans le cadre de son activité de réparation.

REQUALITY 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, la société REQUALITY , au travers de ses équipes, présentera un devis au client, que celui-ci devra valider avant que le technicien ne débute la réparation.

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 mentionnés au premier alinéa. 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 REQUALITY 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 REQUALITY par :

Courrier électronique avec accusé de distribution à l'adresse électronique : direction@requality.fr 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 www.allrepar.fr . Ils sont mentionnés en euros et toutes taxes comprises, et susceptibles d'évolution sans préavis.

L'ensemble des sommes versées par les clients est définitivement acquis à La société REQUALITY 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 REQUALITY , s'effectuera directement auprès de notre technicien au terme de son intervention, soit par carte bancaire, espèces.

Article 5 : Exonération de responsabilité et force majeure

Conformément aux termes de l'article L.121-20-3 du Code de la consommation, la responsabilité de REQUALITY 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 6 : 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 7 : Réclamation

Toute réclamation doit être adressée au service client de REQUALITY par courriel avec accusé de réception à l'adresse électronique ou bien par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à l'adresse du siège social de REQUALITY mentionnée ci-dessus.

Article 8 : Médiation

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.133-4 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle

<http://www.mediateur-consommation-smp.fr>

Alteritae 5 rue Salvaing 12000 Rodez

Article 9 : 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.

Article 10 – Garanties

1. Garanties légales

Conformément aux dispositions légales :

- Garantie légale de conformité : Le consommateur bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir en cas de défaut de conformité (articles L217-3 et suivants du Code de la consommation).
- Garantie légale contre les vices cachés : Le consommateur peut agir dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice (articles 1641 et suivants du Code civil).

Ces garanties légales s'appliquent indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement consentie.

2. Garantie commerciale REQUALITY

En complément des garanties légales, **REQUALITY** offre une **garantie commerciale de trois (3) mois sur toutes les prestations de réparation réalisées par ses techniciens.

Cette garantie couvre exclusivement les défauts et dysfonctionnements directement liés à l'intervention effectuée par REQUALITY.

Exclusions :

La garantie ne couvre pas :

- les dommages résultant d'une mauvaise utilisation, d'un choc, d'une chute, d'une oxydation ou d'une négligence du Client,
- l'usure normale des composants et consommables,
- les pannes ou dysfonctionnements provoqués par une intervention ultérieure réalisée par un tiers non agréé par REQUALITY,
- les logiciels, systèmes d'exploitation ou pertes de données.

3. Modalités de mise en œuvre

Pour bénéficier de la garantie commerciale, le Client doit :

- présenter la preuve de la prestation réalisée (facture ou bon d'intervention),
- rapporter le produit défectueux dans l'un des points de service REQUALITY ou convenir d'un retour selon les modalités communiquées par le service client.

REQUALITY s'engage, après vérification, à procéder sans frais :

- soit à une nouvelle réparation,
- soit au remplacement de la pièce défectueuse,
- soit, si aucune solution n'est possible, au remboursement de la prestation concernée.