

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 PRO Plus d'effectuer les travaux mentionnés sur ce dernier.

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 avoir pris connaissance de la nature des travaux et leurs tarifs, déplacements, pièces, mains d'œuvre, forfaits, total HT, % TVA, total TTC.

3 - La société n'affirme en aucun cas pouvoir exécuter les travaux immédiatement et sans délai, mais se donne 6 mois à compter de la signature du devis pour commencer les travaux. 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.

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 éditées 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 gratuits 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 reconnaît la bonne exécution des travaux dans sa globalité et atteste que la société GROUPE AFLH de son nom commercial PRO Plus ne lui est plus redevable d'aucune manière hors garanties. Aucune réclamation ne sera prise en compte sauf dans le cadre d'un service après-vente.

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 « Forfait ».

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. Une durée minimale de 1H/HT de main d'œuvre sera appliquée à toute prestation. Aucune réclamation n'y quelconque remise ou remboursement ne serait pris en compte si l'intervention venait à durer 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 75€HT/H à 150€HT/H. Le déplacement passe lui, de 60,00€ HT (Horaires normaux) à 90,00 € 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, application d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros selon l'article D. 441-5 du code du commerce.

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, après un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement. 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 de problème lié à une mauvaise utilisation, intervention inadaptée, mauvais entretien ou à l'intervention d'un tiers.

ARTICLE 6 – RETRACTION

1 - Nos services interviennent dans un contexte d'urgence, de ce fait il n'est pas toujours possible de respecter le délai légal de rétractation de 14 jours. En signant dans le cadre « A », le client accepte le

devis et renonce au délai de rétractation afin que la société puisse répondre à un besoin immédiat comme l'autorise le code de la consommation. Il est à noter, que tant que la prestation n'est pas réalisée entièrement, le consommateur dispose du droit de rétractation.

2 – Le client consommateur dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat, uniquement lorsque ce dernier est conclu hors établissement du professionnel, en présence simultanée des deux parties, et qu'il est signé immédiatement après remise au client (signature seulement dans la case « B » permettant de conserver ce droit). Le client peut exercer ce droit en renvoyant le formulaire de rétractation joint au devis et mit à disposition sur le site internet mentionné, en conservant la preuve de la date d'exercice de ce droit. Dans le cas d'une rétractation survenant dans le délai 14 jours, 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 : GROUPE AFLH, 8 Bis rue Gabriel Voisin, 51100 REIMS. La société sera dans son droit de ne pas rembourser un éventuel acompte. Un bordereau est disponible librement sur notre <https://www.assisthome-depannage.fr>.

ARTICLE 7 - GENERAL

1 - 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.

2 - SARL GROUPE AFLH, nom commercial PRO Plus, siège social situé 8 Bis rue Gabriel Voisin, 51100 REIMS, au capital de 6000€ - SIREN 919610238 - APE 4322A - TVA FR85919610238 RCS REIMS B est représentée par le gérant M. LASSERON-MAGNE Steven et le co-gérant M. 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 GROUPE AFLH, 8 Bis rue Gabriel Voisin, 51100 REIMS.

2 - En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable. A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel. La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer : Soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com. Soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS.

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 GROUPE AFLH peut y accéder. Le consommateur est en mesure d'user des droits prévus par le RGPD. Conformément à l'article L223-2 du Code de la consommation, nous vous informons de votre droit à vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL. Ce droit vous permet de ne plus être sollicité par des professionnels avec lesquels vous n'avez pas de relation contractuelle en cours

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 décennale et civile (ACM IARD SA dont le siège est situé 4 RUE RAIFFEISEN 67906 STRASBOURG), numéro de contrat I7 1000750 valable sur le territoire de la France métropolitaine Pour faire valoir ce droit, le client devra être capable de présenter la facture acquittée dans sa totalité.

ARTICLE 10 – MODALITÉS 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 débouchage : 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.

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. Clause – Ouverture de porte nécessitant des méthodes destructives

Forfaits d'ouverture de porte N°1 N°2 et N°3

Conformément aux articles 1102 et 1103 du Code civil relatifs à la liberté contractuelle et à la force obligatoire du contrat, le client reconnaît qu'il appartient au serrurier de déterminer la méthode d'ouverture adaptée à la situation rencontrée.

Lorsque l'ouverture non destructive est techniquement impossible, le serrurier est autorisé, avec l'accord préalable du client, à employer des méthodes dites « destructives », pouvant entraîner la détérioration d'éléments de serrurerie (cylindre, poignée, serrure, porte) et/ou la nécessité de procéder à un perçage technique dans la menuiserie.

Ces dommages, lorsqu'ils résultent de la nécessité technique de l'intervention et de l'exécution conforme du contrat, ne constituent pas une faute du serrurier, conformément à l'article 1231-3 du Code civil relatif à la responsabilité contractuelle. Le remplacement des pièces détériorées est intégralement à la charge du client.