

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES

INTERVENTION À DOMICILE

Article 1 : Dispositions Générales

Les présentes conditions générales de services (les « Conditions Générales ») sont celles de La Compagnie du SAV, une société par actions simplifiée au capital de 512.440 € dont le siège social est situé au 5 Rue du Mâconnais – 91090 LISSES, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'EVRY sous le numéro 539 746 289 (numéro de TVA intracommunautaire : FR 31 539746289).

La Compagnie du SAV est spécialisée dans la réparation à domicile de produits de gros électroménager pose libre et encastrable (Lave-Linge, Sèche-Linge, Lave-Vaisselle, Réfrigérateur, Congélateur, Cuisinière, Four, Table de cuisson et Hotte) (les « Appareils »), qu'elle réalise par l'intermédiaire de ses propres techniciens ou de partenaires sélectionnés dont l'expertise est reconnue. La Compagnie du SAV commercialise également à des clients particuliers des pièces détachées et accessoires pour appareils électroménagers.

Article 2 : Champ d'application et modification des Conditions Générales

Les Conditions Générales régissent les relations entre La Compagnie du SAV et tous clients (les « Clients ») souhaitant bénéficier de services d'intervention et de réparation à domicile (les « Services ») portant sur des appareils.

En validant une demande de Services, le Client accepte sans réserve les Conditions Générales.

Les Conditions Générales peuvent être modifiées ou adaptées par La Compagnie du SAV à tout moment. En cas de modification des Conditions Générales, seules les interventions postérieures à l'entrée en vigueur (mise en ligne) des Conditions Générales modifiées seront concernées par le changement.

Article 3 : Caractéristiques des Services

Modalités de souscription des Services

La souscription aux Services proposés par La Compagnie du SAV se fait en ligne sur le site <https://lacompaniedusav.fr/> (rubrique « Demander une réparation ») ou par téléphone avec un téléconseiller au 0.826.622.622 (0,15€/minute + coût d'un appel – accessible du lundi au samedi sauf jours fériés de 8h à 20h).

La souscription aux Services nécessite l'identification préalable de l'Appareil concerné (type, marque, référence de l'Appareil) et la fourniture d'informations personnelles (nom, prénom, adresses postale et électronique, numéro de téléphone).

La Compagnie du SAV propose ensuite au Client différents créneaux d'intervention possibles.

Il appartient au Client de renseigner de manière correcte et complète les informations relatives à l'Appareil et ses informations personnelles afin que La Compagnie du SAV soit en mesure d'exécuter les Services.

Caractéristiques du forfait d'intervention à domicile

La Compagnie du SAV propose un forfait d'intervention à domicile de 130€ TTC (le « Forfait ») qui comprend :

- Le déplacement du technicien au domicile du client.
- L'établissement d'un diagnostic.
- Une intervention de 45 minutes du technicien au domicile du Client sur l'Appareil identifié.
- Remise d'un devis détaillé (gratuit) au client pour la réparation de la panne

Les prestations suivantes sont facturées en supplément du montant du Forfait :

- Prix des pièces nécessaires à la réparation.
- Quart d'heure supplémentaire d'intervention du technicien au domicile du client (facturé 16€ TTC).
- Demi-heure supplémentaire d'intervention du technicien au domicile du client (facturé 32€ TTC).

Dans le cas où la réparation de l'Appareil expertisé ne nécessite aucun changement de pièce, le Client n'aura à acquitter aucune somme supplémentaire par rapport au montant du Forfait à l'exception des éventuels temps d'intervention supplémentaires.

Dans le cas où la réparation de l'Appareil expertisé nécessite une ou plusieurs pièces et que le technicien dispose de ces pièces, le Client doit régler le montant du Forfait ainsi que le solde de l'intervention (montant des pièces et, le cas échéant, temps d'intervention supplémentaire(s)) directement auprès du technicien au terme de l'intervention.

En cas d'établissement d'un devis, la mise en œuvre des réparations prévues au devis interviendra sous réserve de l'accord exprès du Client sur le devis proposé.

Il est à noter que les marques listées sur notre site seront prises en charge pour la réparation SAV sous réserve de pièces détachées fabricants ou grossistes disponibles.

De plus, les marques dites professionnelles ou les appareils à usage professionnel ainsi que les appareils petit électroménager ne peuvent pas être pris en charge par nos services pour la réparation SAV.

Garantie des prestations

Toutes les prestations réalisées par La Compagnie du SAV sont garanties trois (3) mois pour la même panne.

Appareil non réparable

Dans le cas où le technicien constate que l'Appareil expertisé est techniquement non réparable (exemple : mur de froid fissuré), le montant du forfait ou du devis accepté par le Client restera intégralement dû et La Compagnie du SAV ne procédera à aucun remboursement.

Le constat du caractère réparable ou non-réparable de l'Appareil est laissé à l'entière appréciation du technicien, ce que le Client reconnaît et accepte.

Limitations générales

La Compagnie du SAV propose les Services uniquement sur le territoire de la France métropolitaine à l'exception des îles non reliées par un pont.

Les Services sont réalisés pendant les jours ouvrés aux heures ouvrables uniquement.

Il appartient au Client de s'assurer que l'Appareil objet de l'intervention est facilement accessible dans la mesure où le forfait d'intervention prend en compte le temps passé par le technicien au domicile du Client et pas uniquement le temps passé sur l'Appareil. En cas de temps nécessaire au technicien pour accéder à l'Appareil (exemple : démontage d'éléments extérieurs), ces temps seront décomptés du temps du forfait.

Article 4 : Prix

Le montant du Forfait et le prix des Services proposés par La Compagnie du SAV sont indiqués sur le site <https://lacompaniedusav.fr/>. Les prix sont mentionnés en euros et toutes taxes comprises.

Les prix sont susceptibles d'évolution sans préavis. En cas de changement de prix d'un Service, seules les demandes d'intervention validées après la date du changement de prix seront concernées par le changement.

Une fois la demande de Services validées par le Client, le montant des Services est insusceptible de modification même dans le cas où de nouvelles conditions forfaitaires seraient proposées ultérieurement à des conditions financières plus avantageuses.

Le montant des Services est le suivant :

- Forfait pour l'intervention à domicile sur un Appareil : 130€ TTC
- Quart d'heure supplémentaire d'intervention du technicien au domicile du client : 16€ TTC/quart d'heure
- Demi-heure supplémentaire d'intervention du technicien au domicile du client (facturé 32€ TTC).

Article 5 : Paiement

Le règlement des Services s'effectue à chaque prestation effectuée directement auprès du technicien au terme de son intervention, soit par carte bancaire (Cartes Visa, Mastercard), soit par remise d'un chèque bancaire.

Article 6 : Droit de rétractation

Conformément aux dispositions du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la validation de sa demande d'intervention, qui constitue la date de conclusion du contrat à distance entre le Client et La Compagnie du SAV, pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier sa décision.

Tout exercice du droit de rétractation devra être exercé auprès du Service Client de La Compagnie du SAV par :

- Courrier électronique avec accusé de distribution à l'adresse électronique relationclients@csav.fr en précisant le terme « Rétractation » dans l'objet de ce courrier électronique ; ou
- Courrier recommandé avec demande d'avis de réception à l'adresse spécifiée ci-dessous en utilisant le formulaire de rétractation standard figurant en Annexe 1 des CGV :

**La Compagnie du SAV
Relation Clients Internet
5 Rue du Mâconnais
91090 LISSES**

Le Client est averti sur le fait que l'exercice de son droit de rétractation par courrier électronique peut entraîner le non-traitement de la demande en cas d'erreur dans l'adressage du message.

Dans le cas où le Client souhaiterait que les Services convenus débutent avant l'écoulement du délai légal de rétractation, c'est-à-dire dans le cas où le Client émettrait le souhait que la visite du technicien à son domicile ait lieu avant l'écoulement du délai de quatorze (14) jours après la validation de sa demande d'intervention, il sera demandé au Client de consentir préalablement et expressément à ce début d'exécution et de renoncer à son droit de rétractation conformément aux dispositions de l'article L. 221-18 1° du Code de la consommation. Dans cette hypothèse, le droit de rétractation ne pourra plus être exercé par le Client valablement ultérieurement et si les Services convenus ont été exécutés, le Client restera redevable de l'intégralité du prix des Services.

Modalités de remboursement

En cas d'exercice valide du droit de rétractation, La Compagnie du SAV procédera au remboursement de la totalité des sommes versées par le Client dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle le Client a notifié son intention de se rétracter à La Compagnie du SAV.

Article 7 : Responsabilité / Force majeure

La responsabilité de La Compagnie du SAV ne saurait être engagée au titre de :

- Tout défaut ou retard dans l'exécution des Services si ledit défaut ou retard résulte d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.
- Toute perte de profit, perte d'activité, interruption d'activité ou perte d'opportunité commerciale si le Client requiert les Services à des fins commerciales ou professionnelles.

Article 8 – Présence obligatoire d'un adulte lors de l'intervention

Pour des raisons de sécurité, de responsabilité civile et pénale, ainsi que de conformité aux obligations légales et règles de l'entreprise, la présence d'une personne majeure au domicile est obligatoire lors de toute intervention à domicile.

Le client s'engage à être présent, ou à mandater un représentant majeur, pendant toute la durée de l'intervention. Ce représentant devra être en mesure de :

- Accueillir le technicien,
- Autoriser l'accès au lieu d'intervention,
- Valider les travaux réalisés,
- Signer les documents (devis, CRI, etc.),
- Régler, le cas échéant, le montant dû.

En cas d'absence d'un adulte au moment du rendez-vous :

- Le technicien n'est pas autorisé à entrer dans le domicile,
- L'intervention sera automatiquement reportée à une date ultérieure,
- L'information sera enregistrée dans le dossier client.

Cette mesure vise à garantir la sécurité des personnes, à prévenir tout risque de litige ou d'accusation infondée, et à assurer la validité juridique des prestations réalisées.

Article 9 : Données à caractère personnel

Les données à caractère personnel fournies par le Client lors de sa souscription aux Services sont collectées, traitées et stockées selon les dispositions de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 relative à la protection des données personnelles et au Règlement général sur la protection des données (la « Règlementation RGPD »).

Conformément à la Règlementation RGPD, le Client dispose d'un droit d'accès, d'interrogation, de rectification, d'effacement sur les informations qui le concernent, d'un droit d'opposition à la prospection ou pour motif légitime, d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité, ainsi que d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après son décès. A ces fins, le Client doit s'adresser à La Compagnie du SAV par email à l'adresse relationclients@csav.fr.

Pour plus d'informations sur le traitement et la protection des données à caractère personnel par La Compagnie du SAV, le Client est invité à consulter la Charte de protection des données accessible à l'adresse suivante : <https://lacompaniedusav.fr/politique-de-confidentialite/>.

En cas de différend relatif au traitement de vos données, le Client dispose du droit de déposer une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Article 10 : Médiation

Conformément à l'article R.612-1 du Code de la consommation, le Client peut gratuitement recourir au Médiateur de la consommation suivant pour toutes les réclamations déjà déposées par écrit auprès du service clientèle de La Compagnie du SAV depuis moins d'un an et non satisfaites :

Société Médiation Professionnelle - Alteritae
5, rue Salvaing 12000 Rodez
www.mediateur-consommation-smp.fr



SOCIÉTÉ MÉDIATION PROFESSIONNELLE
MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Article 11 : 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 et exclusive 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.

Annexe 1

Formulaire de rétractation

(A envoyer à l'adresse indiquée dans les CGV)

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat conclu à distance portant sur la souscription aux services suivants :

Date de souscription/validation :

Nom et prénom :

Adresse :

Numéro de commande :

Motif de rétractation (facultatif) :

Date :

Signature :