



Conditions Générales de Ventes et de Services

Objet :

Les présentes conditions de ventes et de services définissent les règles suivant lesquelles RITAINE SAV DEPANNAGE répare et vend des appareils électroménagers, ainsi que leur livraison et leur installation. Toute demande de réparation ou tout achat de produits reconditionnés implique l'acceptation entière et sans réserve par le client des présentes CGVS.

1) Service de dépannage à domicile de gros électroménager

Forfait d'intervention de dépannage :

- Le forfait comprend le déplacement, la demi-heure de main d'œuvre (pleinement utilisée ou non), la gestion du dossier et le diagnostic. Il est tarifé à 80€ TTC.
- La prime QUALIREPAR est déduite du forfait d'intervention lorsque les conditions sont réunies (appareil réparé et non garanti).
- Il pourra être compté un temps supplémentaire consacré à la réparation si celle-ci dépasse la demi-heure de main d'œuvre prévue au forfait.
- Lorsqu'une intervention nécessite une commande de pièce et une deuxième visite, celle-ci ne sera pas facturée : seules les pièces et la main d'œuvre au-delà de 30 minutes seront comptées.

Accessibilité :

- Afin de permettre la réparation de l'appareil pour lequel il a sollicité RITAINE SAV DEPANNAGE, le client devra veiller à son accessibilité afin d'éviter tout risque de détérioration de son environnement pour laquelle la société ne pourrait être tenue pour responsable.

Garantie :

- Une garantie de 3 mois est appliquée à partir de la date d'intervention, sur une panne identique, même cause et même pièce, sauf défaut d'utilisation, d'entretien ou intervention extérieure à l'entreprise.
- La réparation ne présume pas de l'absence d'une autre panne masquée par celle qui a motivé l'intervention. De ce fait, un nouveau dysfonctionnement mis en évidence ne remet en cause ni la garantie ni la deuxième visite gratuite mais fera l'objet d'une nouvelle facturation de pièce et de main d'œuvre.

Prix :

- Les tarifs appliqués sont exprimés en euros et sont soumis à la TVA de 20% au vertu du statut d'EURL de la société.
- Le forfait, la prise en charge et le temps passé restent acquis même en cas d'irréparabilité, d'indisponibilité des pièces détachées ou de panne non identifiée.
- En cas de réparation impossible ou de refus de devis, l'appareil est laissé en l'état ou bien recyclé selon le vœu du client.
- Le règlement se fait toujours au comptant, le jour de l'intervention, sans escompte, par chèque, virement ou espèces.
- Tout défaut de paiement constaté le jour de la prestation peut faire l'objet de pénalités de retard à compter du jour suivant, le taux d'intérêt appliqué est de 3.15% du prix total par jour de retard.

Délais :

- Les délais d'intervention sont donnés à titre indicatifs et restent soumis aux aléas pouvant affectés le service (absence, incident, rupture, ...).
- Le client ou toute autre personne majeure de confiance choisie par le client devra impérativement être présent au moment de l'intervention.
- En cas d'absence, le client devra informer RITAINE SAV DEPANNAGE au moins 24 heures avant la date du rendez-vous.

Devis :

- Pour toute demande de réparation de plus de 150€ TTC, un devis sera établi.
- Les devis sont valables 1 mois.
- Un devis ne pouvant être honoré pour cause d'indisponibilité imprévisible d'approvisionnement en pièce détachée (rupture de stock, arrêt de fabrication) le rend caduque.
- Un acompte de 30% pourra être demandé pour la commande de pièce.

2) Ventes d'appareils électroménagers reconditionnés

Reconditionnement des appareils :

- Les appareils remis sur le marché ont subi un contrôle technique avec changement de pièces si nécessaire, un nettoyage approfondi ainsi que des tests de fonctionnement.
- Les défauts, esthétiques ou fonctionnels, sont explicitement détaillés sur la fiche produit et seront mentionnés sur la facture d'achat.

Prix :

- Le client doit verser un acompte d'un montant de 50% du prix total du produit lors de la commande. La somme restante due devra être réglée au comptant à la livraison ou au retrait du produit.
- Tout défaut de paiement constaté le jour de la livraison ou du retrait du produit peut faire l'objet de pénalités de retard à compter du jour suivant, le taux d'intérêt appliqué est de 3.15% du prix total par jour de retard.
- Les produits vendus restent la propriété de RITAINE SAV DEPANNAGE jusqu'au paiement intégral de toutes les sommes dues. Néanmoins, à compter de la livraison, le client assume la responsabilité des dommages que ces biens pourraient subir ou occasionner.

Délais, retraits et livraisons :

- Les délais de livraison sont donnés à titre indicatifs et restent soumis aux aléas pouvant affectés le service (absence, incident, rupture, ...).
- Le client devra impérativement être présent au moment de la livraison et de l'installation le cas échéant.
- En cas d'absence, le client devra informer RITAINE SAV DEPANNAGE au moins 24 heures avant la date du rendez-vous. En cas d'absence non justifiée, RITAINE SAV DEPANNAGE se réserve le droit de facturer la nouvelle livraison au même tarif.
- Le client est invité à vérifier avec RITAINE SAV DEPANNAGE la conformité et l'état du produit au moment du retrait ou de la livraison.

Garanties et effets:

- L'acheteur bénéficie de la garantie légale de conformité de 2 ans, avec présomption d'antériorité des défauts de 6 mois, et de la garantie vice-caché de 2 ans.
- Une garantie commerciale de 6 mois prenant effet à la date d'achat couvre les pannes avec ou sans changement de pièces, le déplacement et la main d'œuvre nécessaires.
- Les défauts résultants d'une mauvaise utilisation, d'une faute intentionnelle, du détournement de l'usage, d'un mauvais entretien, d'une modification faite par un autre que RITAINE SAV DEPANNAGE, d'un dommage extérieur (canalisation, corps étrangers, rayures, bosses, ...), du non-respect des instructions données par le revendeur ainsi que les défauts mentionnés sur la facture d'achat ne sont pas couverts par ces garanties.
- La facture sera indispensable à la mise en œuvre de la garantie.
- Si une réparation ou un remplacement est impossible, l'acheteur a la possibilité soit de rendre l'appareil avec remboursement intégral, soit de le garder avec restitution d'une partie du prix ne pouvant dépasser 15% du prix initial.