

CONDITIONS GENERALES D'INTERVENTION Au 1^{er} Janvier 2017

1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES D'INTERVENTION

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute demande d'intervention, de réparation, de prestations de services après-vente et de devis effectuée pour des particuliers (ci-après « le Particulier »), auprès des établissements POIVRON VERT et POIVRON ROUGE, tous deux établissements de la Société par Actions Simplifiée POIVRON ROUGE SAS, dont le siège social est situé 36, boulevard Marinoni, 06310 BEAULIEU SUR MER, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de NICE sous le numéro 798781266. Elles s'appliquent sous réserve des dispositions impératives du Code de la Consommation.

2. EXECUTION DES PRESTATIONS

2.1. Les prestations de réparation ont lieu au domicile du Particulier pour le gros électroménager sauf dans le cas où un examen préalable par téléphone ou sur place a mis en valeur la nécessité d'une réparation en atelier. Le petit électroménager doit être envoyé ou apporté en atelier POIVRON VERT pour l'exécution des réparations.

2.2. Les dates et heures de rendez-vous d'intervention seront honorées dans la mesure du possible, eu égard aux aléas de tout planning d'interventions de services après-vente, tels que la durée et la technicité des interventions, la nature des pannes, les contraintes de la route, la disponibilité des pièces détachées.

2.3. Le client a la possibilité de modifier la date de rendez-vous s'il prévient au moins 24 heures à l'avance. De ce fait, si le client n'est pas présent sur le lieu de rendez-vous à la date et l'heure fixées, POIVRON VERT ne pourra réaliser l'intervention et sera dans l'obligation de facturer la somme d'un forfait diagnostic non remboursable correspondant à la zone d'habitation du client.

2.4. En application de l'article 2.1., le transport des produits à réparer est effectué aux risques et frais du Particulier.

2.5. A l'exception des prestations sous garantie, le déplacement au domicile du Particulier ainsi que la main d'œuvre sont payants conformément à l'article 3.

2.6. Les prestations incluent non seulement la réparation du dysfonctionnement signalé et pour lequel un devis a pu être établi, mais aussi la réparation de défauts relevés en cours d'intervention et ayant un caractère de danger manifeste pour la sécurité des personnes ou l'intégrité des locaux. Dans ces deux derniers cas, la facture de réparation remise au Particulier mentionne les désordres constatés.

2.7. Les interventions de POIVRON VERT sont limitées à la France métropolitaine, étant entendu que certains territoires ne sont pas pris en charge.

2.8. POIVRON VERT n'intervient pas pour les appareils sous garantie achetés auprès d'un supermarché, hypermarché ou grandes surfaces spécialisées qui disposent de leur propre service d'intervention à domicile.

2.9. POIVRON VERT s'engage à exécuter les prestations qui lui sont confiées dans les meilleurs délais. Les délais communiqués ne sont toutefois donnés qu'à titre indicatif. Tout retard par rapport à ces prévisions, ne peut en aucun cas, donner lieu à un quelconque dédommagement.

2.10. Pour tout appareil non repris dans un délai de 30 jours à compter de la fin des travaux, il sera facturé des frais supplémentaires de garde de 1€ par jour. Par ailleurs, et en application de la loi du 31 Décembre 1903, tout objet non retiré dans un délai d'un an à compter de sa mise à disposition sera considéré comme abandonné. POIVRON VERT pourra alors faire de l'appareil tout usage que bon lui semblera, y compris le détruire.

3. PRIX ET REGLEMENT

3.1 Prix

Les prestations facturées par les techniciens POIVRON VERT sont fondées sur des forfaits d'intervention selon les tarifs POIVRON VERT en vigueur. Ses tarifs sont disponibles auprès de nos techniciens sur simple demande ou par consultation de notre site internet www.lepoivronvert.fr.

Le forfait diagnostic à domicile est de 65€ TTC (à titre indicatif) et comprend:

- **Main d'œuvre** : la préparation de l'intervention et une demi-heure de main d'œuvre (vérification de l'appareil, établissement d'un devis et réparation si acceptation par le particulier). Le dépassement de temps nécessaire à la vérification et/ou réparation de l'appareil est facturé par ¼ heure. Toute tranche horaire entamée est due.

- **Les frais de déplacement.**

Ce forfait d'intervention n'inclut pas la ou les pièce(s) détachée(s) nécessaire(s) à la remise en état de l'appareil.

3.2 Etablissement d'un devis

Le montant du devis est calculé sur la base du tarif POIVRON VERT en vigueur à la date de l'établissement du devis et est valable pendant un mois après cette date. Au-delà d'un délai d'un mois, le devis pourra être révisé.

3.2 Modalités

Un devis est établi systématiquement lorsque le montant estimé de l'intervention, toutes prestations (y compris le devis) et toutes taxes comprises est supérieur à 150€ TTC. Le Particulier en accuse réception en signant et datant avec la mention « Devis reçu avant l'exécution des travaux ». Le devis n'engage pas la responsabilité de POIVRON VERT quant à la disponibilité des pièces comme par exemple la rupture de stock, l'arrêt de fabrication.

Appareil techniquement irréparable.

Appareil pour lequel les pièces de rechange ne sont pas ou ne sont plus disponibles en France Métropolitaine, garanties par le fabricant ou le constructeur.

Le prêt d'un appareil de remplacement.

Cette prestation est accordée à la demande du bénéficiaire en accord avec la direction de POIVRON VERT et sous réserve de disponibilité. Le prêt d'un appareil de remplacement est soumis à la remise par le bénéficiaire d'un chèque de caution, non encaissé et restitué au bénéficiaire au retour de l'appareil prêté.

3.3 Règlement

Les tarifs sont ceux en vigueur au moment de la prise de la commande par le client. A la fin de l'intervention, le technicien remet une fiche d'intervention où figure le montant total à régler pour la prestation. Les prestations sont payables au comptant dès la première intervention, directement auprès du technicien sans escompte par chèque bancaire ou postal ; carte bancaire nationale, carte Visa et carte American Express et espèces.

3.4 Défaut ou retard de règlement.

Toute somme non payée à l'échéance figurant sur la facture entraîne de plein droit, dès le jour suivant la date de règlement portée sur la facture, l'application d'une pénalité de retard de 10% calculées sur le montant TTC des sommes impayées. Au paiement de ces sommes s'ajoute de plein droit une indemnité pour frais de recouvrement de 40 euros. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, le créancier peut demander une indemnisation complémentaire sur justifications. En tout état de cause, les paiements reçus s'imputent prestations les plus anciennes faites au profit du client.

4. GARANTIE

4.1 Garantie des pièces et de la réparation

Les pièces vendues et la réparation sont garanties pour une durée de 6 mois à partir de la date de facture. Cette garantie comprend la fourniture au Particulier de pièces détachées, à l'exclusion des frais de main d'œuvre et déplacement. Elle ne s'étend pas aux pièces changées gratuitement pendant la période de garantie de l'appareil.

La garantie ne peut s'appliquer si les pièces ont fait l'objet d'un usage anormal, si elles ont été employées dans des conditions différentes de celles pour lesquelles elles ont été fabriquées et mentionnées dans le manuel d'utilisation et dans le cas où la détérioration des pièces proviendrait d'une cause étrangère à l'appareil. La garantie pièces ne s'applique pas si la pièce détachée est mise en place par une personne non employée directement par POIVRON VERT.

4.2 Intervention hors garantie

Toute intervention hors garantie est payante (déplacement, main d'œuvre et pièce(s) détachée(s)). POIVRON VERT se réserve la possibilité de demander à tout moment au particulier une copie de sa facture d'achat afin de vérifier la durée de garantie applicable.

4.3 Garantie des produits

Les produits GEM vendus par POIVRON VERT sont garantis deux ans dont la première année par le fabricant du produit et selon ses propres modalités et la deuxième année par POIVRON VERT pour les pièces détachées et la main d'œuvre. Les produits PEM vendus par POIVRON VERT sont garantis un an par le fabricant du produit et selon ses propres modalités. Ces produits devront être rapportés en magasin pour exercer la garantie. Sur présentation de la facture d'achat, les conditions de garantie qui s'appliquent au(x) produit(s) sont indiquées sur le certificat de garantie du fabricant.

4.3.1 La responsabilité de POIVRON VERT au titre de l'installation des appareils, ne lui incombe que pour l'installation des produits réalisés par les employés de POIVRON VERT et dans la limite maximum du prix hors taxe du produit installé. Il en résulte notamment que POIVRON VERT ne saurait être tenue pour responsable des dégâts matériels, ainsi que de leurs conséquences, ou accidents de personnes consécutifs à une utilisation anormale telle que définie à l'article 4.3.2 et/ou installation non conforme aux dispositions légales et réglementaires telle que, par exemple, l'absence de raccordement à une prise de terre, le déplacement d'appareil entraînant une coupure du cordon d'alimentation, du tuyau d'arrivée de gaz, du tuyau d'alimentation et d'évacuation des eaux ou consécutifs à des phénomènes externes tels que foudre, inondation ou changement de gaz, et plus généralement le non-respect par l'utilisateur, des conditions de montage et de mise en service figurant dans les manuels d'utilisation et/ou installation des produits.

4.3.2. La garantie ne peut intervenir si les appareils ont fait l'objet d'un usage anormal, notamment en cas d'utilisation professionnelle, industrielle ou commerciale, sauf accord express de POIVRON VERT, ou ont été employés dans des conditions différentes de celles pour lesquelles ils ont été construits, en particulier en cas de non-respect des conditions prescrites dans la notice d'emploi, en cas d'exposition à des conditions extérieures affectant l'appareil (humidité excessive par exemple) ou en cas de variations anormales de la tension électrique. Elle ne s'applique pas non plus aux cas de détérioration ou d'accident provenant de chocs, chutes, négligences, défauts de surveillance ou d'entretien ou bien en cas d'intervention effectuée directement par un particulier ou une entreprise non agréée ou non spécifiquement autorisée par le fabricant du produit ou en cas d'utilisation de pièces détachées autres que des pièces détachées d'origine référencées par le fabricant.

4.3.3. La responsabilité de POIVRON VERT est exclusivement limitée à la réparation des dommages corporels et matériels directs dont la preuve est fournie par le particulier, et dans la limite du montant HT du produit en cause. La réparation des pertes de denrées, de la dégradation de linge ainsi que de tout dommage financier est exclue. Les dispositions de la présente clause s'appliquent sous réserve des dispositions d'ordre public.

5. PIECES DETACHEES

Toutes les pièces détachées montées sur les appareils lors d'interventions POIVRON VERT sont exclusivement des pièces d'origine du constructeur. Les prix appliqués sur les pièces détachées peuvent évoluer sans préavis en fonction des modifications éventuelles de prix chez notre fournisseur mais ils sont garantis fixes sur les devis, conformément à l'article 3.2.

5.1 Commande de pièces détachées.

Pour toute commande de pièces détachées, un acompte de 50% du montant estimé est demandé. Le client s'engage à régler les frais de port. Les pièces ne sont ni reprises ni échangées.

6. TRIBUNAL COMPETENT De convention expresse et sous réserve des dispositions impératives applicables au particulier en qualité de consommateur, en cas de litige, les tribunaux compétents sont ceux de NICE.