



CONDITIONS GÉNÉRALES D'INTERVENTION ET DE VENTE (CGI)

ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 L'Entreprise

L'entreprise VIU ELECTROMENAGER est une Entreprise Individuelle (Micro-entreprise), immatriculée au Registre National des Entreprises (RNE) sous le numéro SIRET 79390554800020, dont le siège social est situé au 1 Allée des Châtaigniers, 33610 CESTAS.

1.2 Objet de la Prestation de réparation à domicile

L'entreprise VIU ELECTROMENAGER est spécialisée dans la réparation à domicile de produits de gros et petit électroménager en pose libre et encastrable (Lave-Linge, Sèche-Linge, Lave-Vaisselle, Réfrigérateur, Congélateur, Cuisinière, Four, Table de cuisson, Hotte, Micro-ondes...), hors intervention sur le circuit frigorifique hermétique, réalisée par M. VIU Quentin.

L'entreprise VIU ELECTROMENAGER intervient à domicile sur Cestas et ses communes attenantes. L'acceptation d'une demande d'intervention reste soumise à la disponibilité du technicien et pourra être refusée sans justification nécessaire.

1.3 Conditions Générales de Service

Les présentes Conditions Générales de Service, ci-dessous stipulées « Conditions Générales », sont établies par l'entreprise VIU ELECTROMENAGER. Elles définissent les conditions contractuelles applicables entre l'entreprise VIU ELECTROMENAGER et son Client dans le cadre de son activité de réparation. Le Client déclare en avoir pris connaissance avant de valider sa demande d'intervention.

1.4 Modification des Conditions Générales

L'entreprise VIU ELECTROMENAGER se réserve la possibilité de modifier les présentes Conditions Générales à tout moment afin notamment de respecter les évolutions réglementaires.

ARTICLE 2 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS DE RÉPARATION ET DE MISE EN SERVICE

2.1 Prise de Rendez-vous

Le Client contacte l'entreprise VIU ELECTROMENAGER par téléphone, ou par mail. L'entreprise VIU ELECTROMENAGER se réserve le droit de refuser toute intervention. L'entreprise VIU ELECTROMENAGER, représentée par M. VIU Quentin, annonce son forfait d'intervention lors de la prise de rendez-vous. L'acceptation du créneau d'intervention constitue l'acceptation de ce forfait, payable lors du premier déplacement.

2.2 L'intervention

Le Forfait comprend :

- Le déplacement du technicien au domicile du Client
- La main-d'œuvre nécessaire au diagnostic (1h max)

En supplément sur devis :

- Main-d'œuvre pour la réparation
- Pièces détachées (si remplacement nécessaire)
- Déduction du Bonus QualiRépar (sur produits et pannes éligibles)

Toutes nos prestations de réparation sont garanties 3 mois (pour une panne identique et hors faute d'utilisation du Client).

Si lors de l'intervention au domicile du Client, l'examen du technicien révèle que l'appareil est techniquement non réparable (ex. : pièce épuisée/discontinué) ou si le devis de réparation est refusé par le Client, le forfait Diagnostic réglé reste intégralement dû. L'entreprise VIU ELECTROMENAGER ne procédera à aucun remboursement dudit forfait.

En cas de non-présence du Client sur le créneau horaire défini lors de la prise de rendez-vous, une majoration de 20€ sera facturée au Forfait Diagnostic lors du prochain passage.

ARTICLE 3 : DISPOSITIONS PROTECTRICES DU CONSOMMATEUR ET DROIT DE RÉTRACTATION

3.1 Droit de rétractation (Principe général)

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, pour toute demande d'intervention conclue hors établissement (à domicile), le Client consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Le délai court à compter de la validation de la demande d'intervention ou du devis.

3.2 Exécution immédiate et Renonciation au droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour :

- 1° Les prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable express du consommateur et renonciation expresse à son droit de rétractation ;
- 2° Les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

En conséquence :

- Si le Client demande expressément à L'entreprise VIU ELECTROMENAGER d'intervenir et de réaliser la réparation avant l'expiration du délai de 14 jours, il renonce expressément à son droit de rétractation lors de la signature du devis/ordre de réparation.
- Une fois la réparation effectuée et la prestation pleinement exécutée, aucun droit de rétractation ne pourra être invoqué sur la main-d'œuvre ou les pièces posées.

3.3 Modalités d'exercice pour les contrats non encore exécutés

Pour les interventions programmées à une date ultérieure (hors urgence et hors exécution immédiate demandée), le Client peut exercer son droit de rétractation avant le début de l'intervention en adressant une déclaration claire :

- Par courrier électronique à : viu.electro@gmail.com (avec la mention "Rétractation" en objet) ;
- Par courrier recommandé avec accusé de réception au siège social de L'entreprise VIU ELECTROMENAGER.

ARTICLE 4 : PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

4.1 Tarifs et Forfaits

Les montants des forfaits sont exprimés en euros (€) Toutes Taxes Comprises (TTC). Conformément à l'article 293 B du Code Général des Impôts (CGI), la TVA est non applicable (statut micro-entreprise).

Les tarifs en vigueur sont consultables sur le site internet entreprise-viu.fr. Ils se composent comme suit :

1. Diagnostic seul (appareil irréparable, pas de panne observée ou devis refusé) :
 - Facturation du FORFAIT DÉPLACEMENT + DIAGNOSTIC

Si l'origine du dysfonctionnement ne peut être établie après 1 heure d'investigation, l'appareil sera déclaré techniquement irréparable par le Technicien.

2. Diagnostic et Réparation :
 - Facturation du FORFAIT DÉPLACEMENT + DIAGNOSTIC
 - Facturation de la MAIN-D'ŒUVRE REPARATION
 - Facturation des PIÈCES DÉTACHÉES (le cas échéant)
 - Déduction immédiate du BONUS QUALIRÉPAR sur les produits et pannes éligibles

Les sommes versées par le Client sont définitivement acquises à l'entreprise VIU ELECTROMENAGER, y compris si de nouvelles conditions tarifaires plus avantageuses étaient proposées ultérieurement.

4.2 Avance et Récupération du Bonus QualiRépar

En tant que réparateur labellisé QualiRépar, L'entreprise VIU ELECTROMENAGER procède à la déduction directe et à l'avance du Bonus Réparation au profit du Client sur sa facture.

Dans l'hypothèse où le versement du bonus serait refusé ou rejeté par l'éco-organisme pour un motif imputable au Client (notamment en cas de fausse déclaration du Client, d'appareil sous garantie légale ou commerciale dissimulée, ou d'inéligibilité de la panne liée à un défaut d'entretien), le montant correspondant au bonus avancé redeviendra immédiatement exigible et sera intégralement dû par le Client à L'entreprise VIU ELECTROMENAGER.

4.3 Modalités de règlement

Le paiement s'effectue immédiatement à la fin de l'intervention auprès du Technicien, par Carte Bancaire, Espèces, Virement instantané ou Chèque bancaire.

ARTICLE 5 : EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ ET FORCE MAJEURE

Conformément à l'article L.221-15 du Code de la consommation, la responsabilité de L'entreprise VIU ELECTROMENAGER ne pourra être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des présentes du fait du Client, du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, ou en cas de force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code civil.

ARTICLE 6 : INVALIDITÉ PARTIELLE

La nullité, l'inopposabilité ou le caractère réputé non écrit d'une ou plusieurs clauses du contrat n'entraînera pas la nullité de l'intégralité des présentes Conditions Générales.

ARTICLE 7 : RÉCLAMATIONS

Toute réclamation doit être adressée au service client de L'entreprise VIU ELECTROMENAGER :

- Par courriel avec accusé de réception à l'adresse : viu.electro@gmail.com
- Ou par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au siège social : 1 Allée des Châtaigniers, 33610 CESTAS.

ARTICLE 8 : MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément aux articles L.612-1 et R.612-1 du Code de la consommation, le Client a le droit de recourir gratuitement au service de médiation de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige l'opposant à l'entreprise.

Le médiateur désigné par l'entreprise VIU ELECTROMENAGER est :
Société Médiation Professionnelle
www.mediateur-consommation-smp.fr
24 rue Albert de Mun – 33000 BORDEAUX

Le litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation que si le Client justifie d'avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de l'entreprise VIU ELECTROMENAGER par une réclamation écrite datant de moins d'un an.

ARTICLE 9 : DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Les présentes Conditions Générales sont régies par le Droit Français. En cas de litige, une solution amiable sera recherchée avant toute action judiciaire. À défaut d'accord amiable ou de médiation, les tribunaux français compétents seront déterminés selon les règles du Code de procédure civile et du Code de la consommation.