

CONDITIONS GENERALES D'INTERVENTION OU REPARATIONS

1. DISPOSITION GENERALE

SONO VIDEO LIGHT SUPPORT (SVL SUPPORT) est une société par actions simplifiée au capital de 2000 euros, dont le siège social est situé 4 Av Bellevue 66500 PRADES immatriculée sous le numéro 918 979 188 RCS PERPIGNAN. L'Etablissement principal est situé 1 Av Gustave Eiffel – Bat 18 Parc la Pinede 66600 RIVESALTES

SIRET 918 979 188 00029

Elle vend et fournit des biens dans les domaines de la sonorisation, de l'éclairage, du multimédia, de la vidéo, de la connectique destinés aux particuliers, professionnels, associations, collectivités, en magasin et à distance.

Elle répare, et assure la maintenance des dits bien précédent, mais aussi de tous matériel électronique professionnel ou grand public

La société est ci-après dénommée le « Prestataire » ou « SONO VIDEO LIGHT SUPPORT »

Le cocontractant de SONO VIDEO LIGHT SUPPORT est ci-après désigné le « Client » ou« l'Acquéreur ».

2. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales s'appliquent à tout contrat de prestation de diagnostic ou de réparation conclu par le Prestataire avec tout acheteur personne physique, ou morale (« Client ») dans le Point de Vente physique du Prestataire, ou sur site

3. SERVICES ET PRIX

Le Prestataire présente dans le Point de Vente, ou sur site les services de diagnostic et de réparation d'appareils électroniques qu'il propose ainsi que leurs prix.

4. PRISE EN CHARGE ET DIAGNOSTIC

Avant conclusion du contrat de prestation de réparation, le Prestataire peut proposer de réaliser un diagnostic du dysfonctionnement rencontré, par la réalisation d'un bon d'intervention

Le prix forfaitaire de la prestation de diagnostic est affiché dans le Point de Vente, ou sur site. Après paiement du prix du diagnostic, le Prestataire s'engage à mettre tout en œuvre pour transmettre au Client, par téléphone ou par courriel, un diagnostic précis sur le dysfonctionnement rencontré dans les meilleurs délais. L'obligation du Prestataire est une obligation de moyens. Le paiement du prix du diagnostic donne lieu à un avoir d'une durée de validité de 15 jours que le Client pourra exclusivement faire valoir sur le prix de la prestation de réparation de l'appareil ainsi diagnostiqué, si cette réparation est proposée par le Prestataire.

5. CONCLUSION DU CONTRAT DE PRESTATION DE RÉPARATION

La conclusion du contrat de prestation de réparation fait l'objet d'un devis accepté par téléphone, par SMS, mail, ou signature.

Le cas échéant, par le versement des acomptes nécessaire selon le devis

Le devis indiquera notamment l'origine du dysfonctionnement, la nature de l'intervention (y compris, le cas échéant, intervention à domicile, enlèvement à domicile, livraison et mise en service), les pièces ou fournitures qui seront remplacées et le prix de la prestation. La conclusion du contrat de prestation est irrévocable et définitive. L'obligation du Prestataire est une obligation de moyens. Si en cours d'exécution de la prestation de réparation, des prestations et fournitures autres que celles spécifiées au devis sont nécessaires, un devis complémentaire sera établi. Si en cours d'exécution la prestation de réparation s'avère impossible, le Prestataire peut restituer le bien et le prix au Client.

6. PAIEMENT

Le paiement du prix du diagnostic s'effectue comptant avant l'exécution de la prestation et comprend les seuls frais d'examen. Le paiement du prix de la prestation de réparation s'effectue après l'exécution de la prestation. Les moyens de paiement acceptés par le Prestataire sont : Virement, Carte bancaire, chèques (dans la limite de 250€), espèces (dans la limite de 1000€). En aucun cas la prestation ne peut faire l'objet d'une opération de crédit. Tout éventuel versement anticipé du prix (partiel ou total) a la qualité d'acompte, et non d'arrhes.

7. LIEU D'EXÉCUTION DE LA PRESTATION

Sauf accord contraire entre le Prestataire et le Client, la prestation s'exécute sur le lieu du Point de Vente. Le Prestataire et le Client peuvent convenir d'un enlèvement et livraison de l'appareil au domicile du Client (zones d'intervention proposées et tarifs affichés au Point de Vente ou communiqués sur demande). En cas de livraison, toute livraison en étage nécessite l'accord préalable du Prestataire. A défaut, le produit est livré au pied de l'immeuble, ou une nouvelle livraison avec paiement du tarif correspondant doit être convenue. À tout moment, le Client conserve la charge du risque de destruction ou de détérioration par cas fortuit ou de force majeure. Aucun transfert de risques du Client vers le Prestataire n'a lieu.

SVL Support - SAS Sono Vidéo Light Support

Siège social : 4 Av Bellevue 66500 PRADES - Siret 918 979 188 00011 APE 4743Z

Atelier : 1 Av Gustave Eiffel – Bat 18 Parc d'activité la Pinède 6600 RIVESALTES – Siret 918 979 188 00029

06.35.93.78.23 www.SVLS.fr eric.svls.fr@gmail.com

SVLS - CONDITIONS GENERALES D INTERVENTION & REPARATION - 1 Janv 2024 .docx

8. SÉCURITÉ

Une intervention au lieu du domicile du Client ne pourra avoir lieu que si l'intervention peut être réalisée en toute sécurité. Avant l'intervention, le Client, en concertation avec le Prestataire, procède à l'analyse des risques afin de prendre toutes les mesures utiles pour assurer tant la sécurité du Prestataire, que du Client. Dans le cas où les conditions de sécurité ne sont pas réunies, le contrat de prestation de réparation sera résilié de plein droit par le Prestataire. Les frais subis par le Prestataire ainsi que le prix du déplacement resteront acquis au Prestataire.

9. DÉLAIS

Les délais d'exécution sont toujours donnés à titre indicatif et ce à partir de la mise à disposition de l'appareil. Ces délais ne tiennent pas compte de travaux supplémentaires, non prévus initialement, de retards éventuels et imprévisibles dus à une rupture de stock de pièces détachées, à un problème d'acheminement et à des événements indépendants de la volonté du Prestataire. Ces événements ne donneront lieu à aucune indemnité.

10. PIÈCES REMPLACÉES

Si le Client souhaite récupérer les pièces remplacées, il lui appartient de le faire préciser sur le devis. Dans le cas contraire, les pièces sont réputées délaissées et le Prestataire en disposera.

11. APPAREILS NON RESTITUÉS DU FAIT DU CLIENT

Si, dans un délai de 6 mois à compter du premier avis de disponibilité, l'appareil n'a pas pu être restitué au Client pour une raison incombant au Client (l'appareil n'est pas enlevé par le Client, le Client ne convient pas d'une livraison, autre raison incombant au Client), l'appareil pourra être détruit par le Prestataire.

12. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Les pièces ou fournitures demeurent la propriété du Prestataire jusqu'au complet paiement du prix.

13. RESPONSABILITÉS ET GARANTIES

Les responsabilités légales et la garantie complémentaire se cumulent.

13.1. RESPONSABILITÉS LÉGALES

Le Prestataire engage sa responsabilité dans les conditions du droit commun (article 1217 du code civil).

13.2. CONDITIONS DE GARANTIE

Réparation, intervention et pièces détachées

Conditions d'application et durée : La garantie – réparation, intervention et pièces détachées – s'applique à toute panne de fonctionnement causée par l'opération de réparation ou la pièce détachée fournie et survenant dans un délai de **3 mois** à compter de la prestation de réparation. La garantie ne s'applique qu'à la condition que l'appareil réparé soit utilisé à titre privé (non collectif ou professionnel) et conformément à l'usage pour lequel il a été conçu.

La mise en jeu de la garantie suppose :

- Que le Client honore ses engagements financiers envers le Prestataire et utilise l'appareil de façon normale et conforme à toutes préconisations.
- Qu'aucun tiers non agréé par le Prestataire ou le constructeur n'intervienne pour l'entretien ou la réparation sur l'appareil.

Exclusion de garantie :

- Lorsque les pièces fournies par le Prestataire auront été remplacées par le Client par d'autres pièces.
- Si l'appareil a été démonté ou transporté sans les précautions d'usage ou s'il a subi une erreur de manipulation.
- En cas d'utilisation anormale ou fautive ou résultant d'une cause étrangère aux qualités intrinsèques du produit.
- Lorsque la remise en service aura été faite hors de la présence du Prestataire ou de son représentant ou par un autre intervenant qui n'a pas reçu l'agrément du Prestataire.

La garantie ne couvre pas les frais de déplacement éventuel

La garantie ne donne pas droit à :

Prêt de matériel de remplacement le temps de la réparation

Dédommagement quelconque pour les désagréments ou préjudice de quelle nature qu' il soit

Prise en charge et réparation :

Sauf accord contraire entre le Prestataire et le Client, le produit doit être déposé à l'atelier du Prestataire (adresse et conditions communiquées sur demande). La garantie consiste en la réparation de la panne de fonctionnement survenue. A l'issue de la réparation, le produit sera mis à disposition du Client à l'atelier pour enlèvement.

SVL Support - SAS Sono Vidéo Light Support

Siege social : 4 Av Bellevue 66500 PRADES - Siret 918 979 188 00011 APE 4743Z

Atelier : 1 Av Gustave Eiffel – Bat 18 Parc d'activité la Pinède 6600 RIVESALTES – Siret 918 979 188 00029

06.35.93.78.23 www.SVLS.fr eric.svls.fr@gmail.com

SVLS - CONDITIONS GÉNÉRALES D'INTERVENTION & RÉPARATION - 1 Janv 2024 .docx

Prolongation :

En cas d'immobilisation du bien due à la mise en œuvre de la garantie et supérieure à 7 jours, la durée de la garantie est prolongée d'une durée égale à l'immobilisation.

14 DISPOSITIONS PROTECTRICES DU CONSOMMATEUR / DROIT DE RETRACTATION

Rappel des textes légaux

Il est rappelé expressément les dispositions de l'article L.121-20 du Code de la consommation.

Article L.121-20 du Code de la consommation : Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant de frais de retour. Le consommateur peut déroger à ce délai au cas où il ne pourrait se déplacer et où simultanément il aurait besoin de faire appel à une prestation immédiate et nécessaire à ses conditions d'existence. Dans ce cas, il continuerait à exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Le délai mentionné à l'alinéa précédent court à compter de la réception pour les biens ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services. Lorsque les informations prévues à l'article L.121-19 du Code de la consommation n'ont pas été fournies, le délai d'exercice du droit de rétractation est porté à trois mois. Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient dans les trois mois à compter de la réception des biens ou de l'acceptation de l'offre, elle fait courir le délai de quatorze jours mentionné au premier alinéa. Lorsque le délai de quatorze jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Article L.121-20-1 du Code de la consommation : Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours qui suivent la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur. Ce remboursement s'effectue par tout moyen de paiement. Sur proposition du professionnel, le consommateur ayant exercé son droit de rétractation peut toutefois opter pour une autre modalité de remboursement.

Article L.121-20-2 du Code de la consommation : Le droit de rétractation ne peut être exercé, sauf si les parties en sont convenues autrement, pour les contrats : 1° De fourniture de services

SVL Support - SAS Sono Vidéo Light Support

Siege social : 4 Av Bellevue 66500 PRADES - Siret 918 979 188 00011 APE 4743Z

Atelier : 1 Av Gustave Eiffel – Bat 18 Parc d'activité la Pinède 6600 RIVESALTES – Siret 918 979 188 00029

06.35.93.78.23 www.SVLS.fr eric.svls.fr@gmail.com

SVLS - CONDITIONS GENERALES D INTERVENTION & REPARATION - 1 Janv 2024 .docx

dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de quatorze jours francs [...]. Il est rappelé qu'est un consommateur, une personne physique agissant pour la satisfaction de ses besoins personnels, sans lien avec son activité professionnelle. Une personne morale ou une personne physique qui agirait à des fins professionnelles et qui émettrait une acceptation de l'offre du Commerçant ne bénéficie pas de la faculté de rétractation. Il est également rappelé que La société X et le Client n'ont convenu d'aucune dérogation aux modalités légales de rétractation.

Exercice du droit de rétractation

Dans les conditions prévues par l'article L.121-20 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de rétractation de quatorze jours à compter de sa validation à une demande d'intervention pour réparation ou mise en service d'un appareil donné.

Le client dispose d'une faculté de résiliation pour chacune de ses demandes.

Tout exercice du droit de rétractation devra être exercé auprès du Service Clients de La société X par :

Courrier électronique avec accusé de distribution à l'adresse électronique société X @xxx.fr en précisant le terme « Rétractation » dans l'objet de ce courrier électronique.

Courrier recommandé avec demande d'avis de réception à l'adresse du siège social spécifié ci-dessus.

Le client est expressément averti et son attention est spécifiquement attirée sur le fait que l'exercice de ce droit par courrier électronique, peut entraîner le non-traitement de la demande, en cas d'erreur dans l'adressage du message.

15. RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION

Le Client peut présenter toute réclamation au Prestataire par écrit. En cas de difficultés, le Client a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable par le système de la médiation.

Selon l'article L.612-1 du Code de la consommation : « Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation ».

Société Médiation Professionnelle – www.mediateur-consommation-smp.fr – 24 rue Albert de Mun – 33000 Bordeaux,

Conformément aux règles applicables à la médiation, il est rappelé qu'un litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Prestataire, avant toute demande de médiation. Ne peuvent faire l'objet d'une revue par le médiateur les litiges pour lesquels, la demande est manifestement infondée ou abusive, ou ont été précédemment examinés ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal, ou si le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du Prestataire ou si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur, ou enfin si le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du Prestataire par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat. La recherche d'une solution amiable n'interrompt pas le délai de la responsabilité légale ni la durée de la garantie complémentaire. La médiation est gratuite pour le Client, sauf s'il décide de faire appel à un expert ou à un avocat. En outre, les parties peuvent saisir les juridictions compétentes.

16. FORCE MAJEURE

Le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable pour toute non-exécution ou retard découlant d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

17. RÉOLUTION DU CONTRAT

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties des obligations essentielles respectives visées aux articles des présentes conditions générales, celui-ci pourra être résolu au gré de la partie lésée. Cette résolution pour manquement d'une partie à ses obligations aura lieu de plein droit 15 jours après la réception d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, en tout ou partie, sans effet. La mise en demeure pourra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte

SVL Support - SAS Sono Vidéo Light Support

Siege social : 4 Av Bellevue 66500 PRADES - Siret 918 979 188 00011 APE 4743Z
Atelier : 1 Av Gustave Eiffel – Bat 18 Parc d'activité la Pinède 6600 RIVESALTES – Siret 918 979 188 00029
06.35.93.78.23 www.SVLS.fr eric.svls.fr@gmail.com

SVLS - CONDITIONS GENERALES D INTERVENTION & REPARATION - 1 Janv 2024 .docx

extrajudiciaire et devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause. Il est expressément convenu entre les Parties que le débiteur sera valablement mis en demeure par la seule exigibilité de l'obligation, conformément aux dispositions de l'article 1344 du Code civil.

18. MODIFICATION ET SURVIE DU CONTRAT

Toute modification contractuelle n'est valable qu'après un accord écrit et signé des Parties. Si l'une des dispositions des conditions générales ou une partie d'entre elles est nulle au regard d'une règle de droit et en particulier de l'article 1184 du Code civil, elle sera réputée non écrite, mais n'entraînera pas la nullité des autres stipulations des conditions générales qui demeureront en vigueur entre les Parties.

19. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur formation, interprétation et/ou à leur exécution relève des juridictions françaises.

SVL Support - SAS Sono Vidéo Light Support

Siege social :4 Av Bellevue 66500 PRADES - Siret 918 979 188 00011 APE 4743Z
Atelier : 1 Av Gustave Eiffel – Bat 18 Parc d'activité la Pinède 6600 RIVESALTES – Siret 918 979 188 00029
06.35.93.78.23 www.SVLS.fr eric.svls.fr@gmail.com