

CONDITIONS GENERALES DE VENTE au 1^{er} Janvier 2013

Réception - enregistrement - reprise – colisage

Dépôt d'un produit sous garantie fabricant

Une preuve d'achat conforme aux exigences du fabricant doit être remise lors du dépôt du produit.

Sera considéré comme hors garantie :

- Le produit déposé sans justificatif de garantie ou avec justificatif non conforme aux exigences du constructeur.
- Le produit dont la marque ne fait pas partie de nos agréments constructeurs.
- Le produit détérioré par suite de négligence, de défaut d'entretien, de surtension électrique, de corps étranger, d'utilisation anormale ou non-conformité aux préconisations du fabricant.
- Le produit transformé ou réparé en dehors des centres agréés par le fabricant.
- Et plus généralement, l'appareil qui nécessite une intervention ne rentrant pas dans le cadre de la garantie fabricant...

Dépôt d'un produit hors garantie

Une participation équivalente à 1 h de main d'oeuvre, selon le tarif affiché, est demandée lors du dépôt. Cette somme constitue un acompte à valoir sur le montant de la facture.

En tout état de cause, elle restera acquise à 2ES quelle que soit la nature des prestations (panne non constatée, appareil économiquement irréparable, pièce indisponible, devis refusé...).

Afin d'éviter tout litige, il est demandé de joindre une liste de colisage avec chaque colis. Tout produit manquant par rapport à cette liste entraînera le refus du colis. En l'absence de cette liste, les réclamations sur des produits manquants ne seraient être acceptées.

Tous colis reçus présentant des signes d'avarie, de détériorations ou d'ouverture seront refusés.

Lors du dépôt d'un produit au comptoir, un bon de réception est remis au client.

Ce bon précise le modèle et le numéro de série du produit, les anomalies dont se plaint le client, la nature des interventions à effectuer et la liste des accessoires éventuellement joints.

Le client se doit de vérifier l'exactitude des indications portées sur celui-ci. Aucun accessoire, non mentionné sur le bon de réception, ne pourra être réclamé à la reprise de l'appareil.

Le bon de réception sera exigé au moment de la reprise du produit. Tout produit non repris dans un délai supérieur à un mois à partir de la mise à disposition fera l'objet d'une facturation de 0,50 €HT par jourde gardiennage.

Les produits reçus seront exclusivement retournés à l'expéditeur après intervention, aucune demande d'envoi à une autre adresse ne sera acceptée.

En application de la loi du 31 décembre 1903, modifiée par la loi du 31 décembre 1968, passé un délai d'un an à compter de sa remise pour réparation tout appareil non retiré dans un délai de quinze jours après réception d'un courrier recommandé avec A.R., sera considéré comme abandonné et pourra être vendu dans les conditions et formes prévues par les textes.

Expédition - livraison - Transport

Tous les appareils expédiés voyagent aux risques et périls du destinataire, quel que soit le mode de transport, auquel il appartient d'exercer les éventuels recours auprès des transporteurs.

Facturation et garantie de réparation

Les appareils bénéficiant d'une garantie constructeur doivent obligatoirement être accompagnés des documents exigés par la marque. A défaut, la réparation sera facturée au client. Dans le cas où les documents de garantie seraient présentés à la reprise de l'appareil, des frais de refacturation pourront être supportés par le client. Une intervention payée est garantie trois mois à compter de la date de sortie du produit. Cette garantie s'applique dans le cas d'une panne répétitive, d'un même défaut et d'une même cause non consécutive à une mauvaise utilisation. Dans le cas de détérioration du scellé de garantie, la garantie ne peut s'appliquer ; la facture ou le bon de livraison de la dernière réparation doivent impérativement accompagner le produit. Cette garantie s'exerce uniquement dans nos locaux.

Réparation usuelle

- Sous Garantie : pas de facturation (hors exclusions), sauf transport et frais de déplacement si non pris en charge par le constructeur.
- Hors Garantie : voir liste et tarifs en vigueur : Forfaits ou Main d'œuvre et pièces limitées au plafond ou Main d'œuvre et pièces.
- Les produits réparés dans ce cadre bénéficient d'une garantie de réparation de 3 mois.

Réparation suite à dommage physique

- La garantie du constructeur, les forfaits et plafonds ne s'appliquent pas dans ce cas. Facturation de la Main d'œuvre et des pièces au tarif en vigueur.
- Les produits réparés dans ce cadre bénéficient d'une garantie de réparation de 3 mois.

Maintenance et révision

- Le client demande une révision de son appareil qui ne présente pas de dysfonctionnement ou, le produit en panne s'avère être utilisé dans un cadre particulier (utilisation intensive, professionnelle, location...).
- La garantie du constructeur, les forfaits ou les plafonds ne s'appliquent pas dans ce cas. Facturation de la Main d'œuvre et des pièces au tarif en vigueur.
- Les produits réparés dans ce cadre bénéficient d'une garantie de réparation de 3 mois.

Devis refusés ou sans réponse sous 30 jours

- Facturation de frais de diagnostic / prise en charge.
- Les produits retournés dans ce cadre ne bénéficient d'aucune garantie de réparation.

En cas d'expédition, les frais y afférents ne sont pas couverts par la garantie sauf accord spécifique du constructeur.

Nos prestations sont facturées sur la base des tarifs en vigueur au moment de la prise en charge du produit, nos tarifs sont affichés dans nos locaux et le client reconnaît en avoir pris parfaite connaissance.

Tout produit réclamé avant la fin des travaux fera l'objet d'une facturation en rapport avec les frais engagés.

La facture est envoyée sous 8 jours.

2ES s'engage à effectuer les réparations suivant les règles de l'Art de sa profession. Si toutefois sa responsabilité était retenue, quel que soit le préjudice subi, la réparation ou le dédommagement ne saurait excéder la valeur vénale de l'appareil.

Devis

Il n'est établi de devis que sur demande expresse ou lorsque le montant de la réparation est supérieur à 150 €TTC.

Tous nos devis sont valables un mois; passé ce délai, le devis sera considéré comme refusé, l'appareil sera retourné au client avec les frais y afférant et dont le montant est spécifié sur le devis.

Tout devis refusé est facturable : le refus du devis entraînera une participation aux frais d'exécution suivant le tarif en vigueur.

Le devis est considéré comme accepté s'il est retourné signé et accompagné du règlement du montant total de la réparation estimée.

Dans le cas de réparation forfaitaire pièce et main d'oeuvre, l'ordre de travail signé par l'utilisateur devra être joint à l'appareil.

Abandon du produit

Le client peut choisir d'abandonner son produit suite au devis établi. La mention « abandon » ainsi que le cachet de société et la signature du client devront être indiqués sur le devis retourné à 2ES. Ces appareils font l'objet d'une facturation de la prise en charge et de l'expertise

Défaut non constaté

- Sous Garantie : pas de facturation.

- Hors Garantie : Facturation de frais de diagnostic / prise en charge.

- Les produits retournés dans ce cadre ne bénéficient d'aucune garantie de réparation.

Appareil économiquement irréparable (vétusté ou dommage trop important)

- La garantie du constructeur ne s'applique pas dans ce cas.

- Facturation de frais de diagnostic / prise en charge.

- Les produits retournés dans ce cadre ne bénéficient d'aucune garantie de réparation.

Appareil non traité par 2ES

- Retour direct du produit avec facturation des frais administratifs et éventuellement de frais de contre remboursement pour des clients sans comptes.

Vente de pièces détachées

Nos tarifs sont des tarifs professionnels et s'entendent hors taxes. Ils peuvent varier en fonction du prix de nos approvisionnements, sans avis préalable. Il appartient au client professionnel de vérifier le prix de vente avant de passer sa commande. Une facture proforma peut être transmise sur simple demande. Nous garantissons les prix communiqués par écrit pendant une période d'un mois. Nos prix sont fixés pour enlèvement à notre comptoir. Les frais d'emballage et d'expédition seront facturés forfaitairement suivant le tarif en vigueur. Ce tarif peut varier en fonction du mode de transport et du poids du colis. Nos fournitures ne sont ni reprises, ni échangées. Dans le cas d'une erreur de livraison de notre part, les fournitures doivent nous être retournées, sous 10 jours maximum en parfait état dans leur emballage d'origine. Passé ce délai, aucun retour ne sera accepté, de même qu'aucun colis ne sera repris sans un accord préalable de notre part.

Païement

Les clients en compte bénéficient d'un règlement de fin de mois, la totalité du relevé de factures est payable à réception.

Toute somme non payée à l'échéance entraînera :

- le paiement d'intérêts de retard au taux égal à 3 fois le taux d'intérêt légal jusqu'au paiement effectif encaissé ; ces intérêts courront du jour de la mise en demeure jusqu'au paiement effectif encaissé.

- l'application d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement à hauteur de 40 €.

Par ailleurs, une indemnité complémentaire pourra par ailleurs être réclamée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement seront supérieurs.

Les prestations hors garantie sont facturées sur la base des tarifs (pièces détachées et main d'oeuvre) en vigueur au moment de la commande.

Les temps de main-d'oeuvre sont déterminés selon le barème suivant : temps passé par tranche d'1/2h pour le particulier ou au forfait main d'oeuvre pour le professionnel.

Les factures sont payables au comptant, sans escompte, à l'enlèvement de l'appareil ou à l'acceptation du devis.

Clients en compte : voir les conditions générales de vente

Clients non en compte : avant d'entreprendre les travaux, le règlement par chèque ou CB sera exigé (forfait ou montant du devis) ou bien, après acceptation du client, le produit pourra être expédié en contre remboursement après acceptation du client (participation de 15 €HT).

Délai

Les délais de réparation sont donnés à notre clientèle à titre indicatif. Tout retard par rapport à ces prévisions ne donne pas le droit de réclamer des dommages et intérêts.

Clauses limitatives de responsabilité

Dans le cas où nous ne pourrions restituer les produits qui nous sont confiés et sauf faute lourde de notre part, nous serions seulement tenus de verser en dédommagement au client la valeur de remboursement des matériels conformément aux usages des Assureurs.

La société n'encourt aucune responsabilité à raison des dommages causés aux supports magnétiques, cassettes, bandes, disques, disques et autres accessoires, contenus dans l'appareil à réparer, et ce, quelque soit la nature du préjudice subi par le client.

Toute réclamation concernant d'éventuels accessoires manquants à la livraison et mentionnés sur le rapport d'intervention devra obligatoirement être communiquée à 2ES au plus tard 48 heures suivant la réception (jour ouvré).

Sauvegarde des données

Préalablement à la remise du produit entre les mains de 2ES, il est conseillé au Client de procéder à la sauvegarde des données, sur tout support distinct et autonome de la marchandise confiée.

2ES ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de toute perte de données ou de logiciels installés sur la marchandise confiée en réparation.

Commande de pièces détachées et d'accessoires (service non disponible dans certaines agences)

Pour toute commande de pièces détachées, un acompte de 50% du montant estimé est demandé. Ces pièces ne sont ni reprises, ni échangées.

Divers

Les pièces défectueuses ne seront fournies que pour les réparations Hors Garantie et si la demande de récupération a été mentionnée sur le bon de dépôt joint avec le produit.

Litige

Pour les professionnels, tout litige survenant à l'occasion des présentes sera soumis aux tribunaux compétents du siège de la société.