

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat de produits et services d'aides associés proposés par FILIADPA SAS ("le prestataire") aux clients, en propre ou sous sa marque "Sud Isère Téléassistance". Les caractéristiques principales des services sont présentées dans le dossier d'accueil du prestataire dont le client est tenu de prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un produit est de la seule responsabilité du client.

Les Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout client préalablement à la conclusion du contrat de vente et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et des conditions tarifaires en vigueur et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat de fourniture des services.

Les Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat.

Les coordonnées du prestataire sont les suivantes :

**FILIADPA SAS**

**Sud Isère Téléassistance**

**5 bis rue du Tour-de-l'eau • 38400 Saint-Martin-d'Hères**

**Tél. 04 76 29 48 12**

**Email : [contact@teleassistance-sudisere.fr](mailto:contact@teleassistance-sudisere.fr)**

Inscription au Registre du Commerce de Grenoble sous le Siret 880 338 942 00019, n° de TVA FR69880338942.

Les activités du prestataire sont couvertes par un contrat d'assurance n° 10703731204 souscrit auprès de AXA Assurances.

## ARTICLE 2 : DÉFINITIONS

**FILIADPA SAS :** désigne le prestataire avec lequel le client conclut le présent contrat. FILIADPA SAS est la filiale de téléassistance de l'association médico-sociale ADPA, qui en est son actionnaire unique.

**Contrat :** désigne l'ensemble contractuel constitué des présentes conditions générales, du devis préalablement validé et du bon d'intervention attestant le service fait lors de l'installation de ou des produit(s).

**Produits :** désigne l'ensemble des produits proposés à la vente ainsi que les prestations de service d'installation et leur paramétrage éventuel.

## ARTICLE 3 : COMMANDES

Les produits peuvent être commandés par le client ou toute personne dûment autorisée, à distance ou au sein de l'agence du prestataire. Pour les commandes à distance :

- Soit la commande est définie comme étant "standard", avec des aides techniques aux dimensions définies, avec un environnement clairement identifié par le client (matériau de support mural par exemple). Dans ce cas la commande ne nécessite pas de diagnostic à domicile. Un devis est adressé au client par mail ou voie postale, qu'il doit retourner avec la mention "Bon pour accord", ce qui déclenche la prise d'un RDV pour installer le service ou produit défini.
- Soit la commande est "spécifique", nécessitant un diagnostic préalable pour déterminer les produits appropriés à l'environnement de vie du client, et les conditions d'installation appropriées, (par exemple au vu du matériau du support mural). Dans ce cas, un premier RDV de diagnostic est pris à domicile, et le devis de la commande sera réalisé à l'issue de ce RDV.
- Dans ce cas, le RDV de diagnostic préalable est réalisé en semaine, en heures ouvrées (8 h 00-12 h 00 ou 13 h 30-17 h 00). Il est facturé et sera remboursé en cas de confirmation de commande.

La prise de RDV s'accompagne de l'envoi au client des conditions de paiement des produits commandés, (chèque ou mandat SEPA).

## ARTICLE 4 : PRIX DES PRODUITS ET TARIFS DES SERVICES

Les prix des produits vendus sont ceux en vigueur au jour de la prise de commande. Ils sont libellés en euros et calculés hors taxes. Par voie de conséquence, ils seront majorés du taux de TVA et des frais de livraison et d'installation applicables au jour de la commande.

Les commandes sont composées du produit vendu, appareillage d'aide technique, complété au besoin de l'outillage nécessaire à son installation (ex : fixations murales), et du temps de main d'œuvre nécessaire à l'installation.

Le prestataire s'accorde le droit de modifier ses prix à tout moment. Toutefois, il s'engage à facturer les produits et services aux prix indiqués lors de l'enregistrement de la commande.

Les tarifs en vigueur sont communiqués par ailleurs, sur le devis.

## ARTICLE 5 : MODALITÉS DE PAIEMENT

Le règlement s'effectue soit :

- par chèque à l'attention de FILIADPA SAS
- par mandat SEPA dûment signé, accompagné du RIB.

Le règlement en espèce n'est pas accepté.

Le paiement des produits nécessitant une installation par un technicien FILIADPA s'effectue lors du RDV d'installation.

Le technicien installateur est dûment habilité à percevoir le règlement de la commande. Il a en sa possession une carte professionnelle prouvant au besoin son identité professionnelle.

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le client au-delà des délais ci-dessus fixés, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux mensuel de 10 % du montant TTC du prix d'acquisition figurant sur ladite facture, seront acquies automatiquement et de plein droit au prestataire, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable, et entraînera l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes dues par le client, sans préjudice de toute autre action que le prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du client.

En outre, le prestataire se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la livraison des commandes en cours effectuées par le client.

Aucun frais supplémentaire, supérieur aux coûts apportés par le prestataire pour l'utilisation d'un moyen de paiement ne pourra être facturé au client.

## ARTICLE 6 : LIVRAISON

La livraison des commandes est effectuée :

**Pour le matériel nécessitant une installation par un technicien FILIADPA :**

L'installation est réalisée sur RDV, fixé sur une plage maximale de 2 heures, selon un agenda permettant un délai moyen inférieur à 15 jours (délai donné à titre indicatif sans que cela soit contractuel), une fois le délai de rétractation passé. Un retard raisonnable par rapport à ce délai moyen ne pourra pas donner lieu au profit du client à l'allocation de dommages et intérêts ni à l'annulation de la commande.

**Pour le matériel ne nécessitant pas d'installation :**

- soit par la remise directe de la marchandise au client, à l'agence FILIADPA ;
- soit par l'envoi par colis postal au lieu indiqué par le client sur le devis ;
- soit dans le cadre d'une tournée de l'un de nos techniciens (en y incluant les frais de déplacement).

Le délai de livraison indiqué lors de l'enregistrement de la commande est donné à titre indicatif. Par voie de conséquence, tout retard raisonnable dans la livraison des produits ne pourra pas donner lieu au profit du client à l'allocation de dommages et intérêts ni à l'annulation de la commande.

## ARTICLE 7 : CONDITIONS D'INSTALLATION ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT

L'installation par le technicien suppose que le matériau du support mural a pu être clairement identifié, le technicien est habilité à confirmer la conformité de l'installation, ou émettre des réserves, voire refuser de procéder à l'installation du produit, en fonction de la qualité et de la solidité du support.

Les éventuelles réserves ou refus d'installation seront mentionnées sur le bon d'installation. Les frais de déplacement restent dus, au tarif en vigueur.

## ARTICLE 8 : RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE - GARANTIE

Les produits proposés à la vente sont conformes à la réglementation en vigueur en France et ont des performances compatibles avec des usages non professionnels.

Garanties légales :

Les produits par le prestataire bénéficient de plein droit et sans paiement complémentaire, conformément aux dispositions légales,

- de la garantie légale de conformité, pour les produits apparemment défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la commande ou à l'achat immédiat ;
- de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les produits livrés et les rendant impropres à l'utilisation.

Dans les conditions et selon les modalités visées ci-dessus et définies en annexe aux présentes Conditions Générales de Vente (garantie de conformité / garantie des vices cachés).

Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le client bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir à l'encontre du prestataire ; peut choisir entre la réparation et le remplacement du produit commandé, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L 217-9 du Code de la consommation ; est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du produit, sauf pour les biens d'occasion, dont le délai est porté à six mois (art. 217-7 du Code de la consommation).

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir le produit. Le client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés conformément à l'article 1641 du Code civil. Dans ce cas, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente, conformément à l'article 1664 du Code civil.

Afin de faire valoir ses droits, le client devra informer le prestataire, par écrit, de la non-conformité des produits dans les délais ci-dessus visés et retourner ou rapporter en magasin les produits défectueux dans l'état dans lequel ils ont été reçus avec l'ensemble des éléments (accessoires, emballage, notice...). Le prestataire remboursera, remplacera ou fera réparer les produits ou pièces sous garantie jugés non conformes ou défectueux. En cas de livraison, les frais d'envoi seront remboursés sur la base du tarif facturé et les frais de retour seront remboursés sur présentation des justificatifs. Les remboursements des produits jugés non conformes ou défectueux seront effectués dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 15 jours suivant la constatation par le prestataire du défaut de conformité ou du vice caché. Le remboursement s'effectuera par crédit sur le compte bancaire du client ou par chèque bancaire adressé au client. La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- non-respect de la législation du pays dans lequel les produits sont livrés, qu'il appartient au client de vérifier,
- en cas de mauvaise utilisation, d'utilisation à des fins professionnelles, négligence ou défaut d'entretien de la part du client, comme en cas d'usage normale du produit, d'accident ou de force majeure.

La garantie du prestataire est, en tout état de cause, limitée au remplacement ou au remboursement des produits non conformes ou affectés d'un vice.

## ARTICLE 9 : DROIT APPLICABLE

Les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations qui en découlent entre le prestataire et le client sont régies par

le droit français. Les présentes Conditions Générales de Vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

## ARTICLE 10 : LITIGES

Tous les litiges auxquels les prestations conclues en application des présentes Conditions Générales de Vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation leurs conséquences et leur suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le prestataire et le client seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Le client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (article L. 534-7 du Code de la consommation) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le tribunal de commerce de Grenoble.

## ARTICLE 11 : INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE - ACCEPTATION DU CLIENT

Le client reconnaît avoir eu communication, préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière claire et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation, et notamment les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du produit,
- le prix des produits et des frais annexes (livraison, par exemple) ;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le prestataire s'engage à livrer le produit,
- les informations relatives à l'identité du prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte,
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre,
- les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité,
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

Le fait pour une personne physique (ou morale), d'effectuer un achat immédiat ou de commander un produit emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et obligation au paiement des produits commandés, ce qui est expressément reconnu par le client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au prestataire.

## ANNEXE : GARANTIE DE CONFORMITÉ - GARANTIE LÉGALE DES VICES CACHÉS

**Article L217-4 du Code de la consommation :**

Le prestataire est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

**Article L217-5 du Code de la consommation :**

Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- Correspondre à la description donnée par le prestataire et posséder les qualités que celui-ci a présentées au client sous forme d'échantillon ou de modèle, présenter les qualités qu'un client peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le prestataire, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
- Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par le client, porté à la connaissance du prestataire et que ce dernier a accepté.

**Article L217-12 du Code de la consommation :**

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

**Article L217-16 du Code de la consommation :**

Lorsque le client demande au prestataire, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

**Article 1641 du Code civil :**

Le prestataire est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que le client ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

**Article 1648 alinéa 1<sup>er</sup> du Code civil :**

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par le client acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

T51120624\_web\_cgv

<b>Fait en deux exemplaires</b>	Signature du client :
Lieu : .....	
.....	
Date : .....	