

CONDITIONS GÉNÉRALES POUR L'ACHAT DE MATÉRIEL

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après CGV) s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tout achat de matériel avec ou sans abonnement de téléassistance.

Les présentes CGV sont communiquées au 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 Ventes et des conditions tarifaires en vigueur et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat de vente.

ARTICLE 2 : COMMANDES

Le Client ou toute personne dûment autorisée, transmet son besoin via un bon de commande et le mode de délivrance (installation à domicile, récupération en agence, expédition). Les conditions de paiement des Produits commandés, (chèque ou mandat SEPA) ainsi que la tarification des interventions (visite à domicile et installation) sont attachées au bon de commande. Les visites à domicile et les livraisons avec installation sont réalisées exclusivement en heures ouvrées.

- Dans le cas où le matériel et l'environnement de l'installation sont connus (exemple : besoin matériel clairement identifié, incluant l'environnement et la nature du support d'installation connus), la commande ne nécessite pas obligatoirement de visite à domicile. Un rendez-vous de livraison avec installation peut être déclenché, ou le matériel peut être récupéré en agence par le client, ou expédié.
- Dans le cas où le matériel ou l'environnement de l'installation est non connu, ou que la situation est spécifique (exemple : besoin matériel non identifié, ou l'environnement et la nature du support inconnus), la commande nécessite une visite à domicile (Cf. Nos tarifs) pour déterminer les produits adaptés, vérifier l'environnement de vie du Client et les conditions d'installation appropriées. Selon le cas, un devis pourra être remis au client ou adressé après le rendez-vous, par mail ou voie postale, qu'il devra retourner signer avec la mention « Bon pour accord ». Le rendez-vous de livraison avec installation à domicile est déclenché après réception du devis signé. Si aucune intervention n'est nécessaire, le matériel pourra être récupéré en agence par le client ou expédié à son domicile.

ARTICLE 3 : PRIX

Les prix des produits vendus ou loués 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.

Téléassistance Sud-Isère 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.

ARTICLE 4 : MODALITES DE PAIEMENT

Le règlement s'effectue soit :

- Par chèque à l'attention de **Téléassistance Sud-Isère**
- Par mandat SEPA dûment signé, accompagné du RIB.

En raison d'impossibilité pour **Téléassistance Sud-Isère** de rendre la monnaie, le règlement en espèce n'est pas accepté.

Le paiement des produits devra intervenir à la date d'installation, de délivrance ou de l'envoi postale de la commande.

Le technicien installateur, muni de sa carte professionnelle, est dûment habilité à percevoir le règlement.

En cas de retard de paiement, des pénalités de retard calculées au taux mensuel de 10% du montant TTC du prix seront acquises automatiquement et de plein droit à **Téléassistance Sud-Isère**, sans formalité 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 de suspendre ou d'annuler la livraison des commandes en cours.

ARTICLE 5 : LIVRAISON

La livraison des commandes est effectuée :

- Pour le matériel courant, en stock, et nécessitant une installation par un technicien **Téléassistance Sud-Isère** :

L'installation est réalisée sur RDV, 15 jours au plus tard après expiration du délai de rétractation.

- Pour le matériel ne nécessitant pas d'installation :

- soit par la remise directe de la marchandise au Client, à l'agence **Téléassistance Sud-Isère**
- soit par l'envoi par colis postal au lieu indiqué par le Client sur le devis.
- soit dans le cadre d'une livraison à domicile : dans ce cas, des frais de déplacement seront facturés en plus (Cf. Nos tarifs).

Tout retard raisonnable dans la livraison des produits (ex : Réapprovisionnement en cours, indisponibilité dans le planning d'intervention) ne pourra pas donner lieu au profit du Client, à l'allocation de dommages et intérêts ni à l'annulation de la commande.

ARTICLE 6 : CONDITIONS D'INSTALLATION ET RESPONSABILITES DU CLIENT

L'installation par le technicien suppose que le matériau du support mural ait pu être clairement identifié, le technicien est soit 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 mentionnés sur le bon d'intervention. Les frais de déplacement restent dus, au tarif en vigueur.

ARTICLE 7 : RESPONSABILITE DE TELEASSISTANCE SUD-ISERE - GARANTIE

Les Produits vendus sont conformes à la réglementation en vigueur en France et ont des performances compatibles avec des usages non professionnels. Garanties légales :

Les Produits 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,

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 de **Téléassistance Sud-Isère** ; 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, pour lesquels le délai est ramené à 12 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 Téléassistance Sud-Isère ou son fournisseur 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 de **Téléassistance Sud-Isère** ne peut pas être engagée en cas de mauvaise utilisation, d'utilisation à des fins professionnelles, de négligence ou de défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du produit, d'accident ou de force majeure.

La garantie de **Téléassistance Sud-Isère** est, en tout état de cause, limitée au remplacement ou au remboursement des produits non conformes ou affectés d'un vice.

ARTICLE 8 : DROIT APPLICABLE

Les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations qui en découlent entre **Téléassistance Sud-Isère** et le Client sont régies par le droit français.

ARTICLE 9 : LITIGES

Tout litige qui n'aurait pas pu être résolu à l'amiable entre **Téléassistance Sud-Isère** et le Client sera 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.

A défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le Tribunal de Commerce de Grenoble.

ARTICLE 10 : INFORMATION PRECONTRACTUELLE - 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 de **Téléassistance Sud-Isère**, 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 à **Téléassistance Sud-Isère**.

GARANTIE DE CONFORMITE - GARANTIE LEGALE DES VICES-CACHES

Article L217-4 du Code de la consommation :

Téléassistance Sud-Isère est tenue 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 **Téléassistance Sud-Isère** 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 **Téléassistance Sud-Isère**, 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 **Téléassistance Sud-Isère** 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 à **Téléassistance Sud-Isère**, 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 viennent 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 : **Téléassistance Sud-Isère** 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 1er 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.

LIENS DOCUMENTATION :

- Nos Tarifs :

<https://www.teleassistance-sudisere.fr/nos-solutions-adaptees-a-tous/nos-tarifs/>