

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

**Commandes :** Toute commande vaut acceptation des conditions générales de vente en vigueur

**Prestations de dépannage, de réparation et d'entretien :** préalablement à l'exécution de toutes prestations de services il sera remis au client un devis détaillé avec le temps estimé ou le montant forfaitaire de la prestation. **Les frais de démontage et de remontage nécessaires à la préparation du devis sont à la charge du client.** Il devra préciser si le client souhaite conserver les pièces remplacées autres que celles sous garantie. Si pendant l'exécution des travaux demandés, d'autres travaux s'avèrent nécessaires, le client en sera informé afin d'obtenir son accord écrit avant la poursuite du travail.

**Devis :** Il sera établi un devis avec durée de validité. Il est indispensable pour que les travaux soient engagés que le client donne son accord écrit en signant le devis. Si au cours des travaux, il apparaît que les travaux ou réparations vont être différents de ce qui était prévu au devis, le client en sera informé afin d'obtenir son accord écrit avant la poursuite du travail. Nous nous réservons le droit de demander un acompte représentant 30% du prix de la commande à la signature du devis (délai repoussé à 7 jours après la signature du devis pour les contrats conclus hors établissement). Une commande n'est acceptée par l'entreprise que lorsque celle-ci en a accusé réception. En cas d'annulation de la commande par le client (après expiration du délai de rétractation pour les contrats hors établissement) sans notre accord écrit, les sommes reçues nous restent acquises.

**Paiement :** les travaux, prestations de service et fournitures sont payables au comptant sans escompte à réception de facture sauf accord particulier mentionné sur la facture. En cas de retard de paiement, des pénalités d'un montant égal au taux REFI majoré de 7 points seront appliquées. Tout retard de paiement de la part d'un professionnel, le rend redevable de plein droit d'une indemnité de 40 euros pour frais de recouvrement (décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012). TVA acquittée sur les encaissements.

**Délai d'exécution :** L'intervention de l'entreprise s'effectuera à la date ou dans le délai indiqué sur le bon de commande. A défaut d'indication quant à la date de livraison ou d'exécution des services, l'entreprise s'engage en tout état de cause à livrer les produits ou à fournir les services dans un délai de 6 mois à compter de la signature du contrat.

**Retard de livraison :** Lorsque le produit commandé n'est pas livré ou le service n'est pas fourni à la date ou à l'expiration du délai mentionné sur le bon de commande, le consommateur peut, après avoir enjoint sans succès le vendeur à exécuter son obligation de livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, dénoncer le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable.

**Réserve de propriété :** Notre Société conserve la propriété des produits vendus jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix en principal et accessoires. Le défaut de paiement de l'une quelconque des échéances pourra entraîner la revendication des biens. Ces dispositions ne font pas obstacle au transfert au Client, dès la livraison, des risques de perte et de détérioration des biens vendus ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner. Tous dommages que ces biens pourraient subir ou occasionner, pour quelque cause que ce soit, ne pourront être imputés à notre Société et aucune indemnité ne pourra être demandée. Les éventuelles réparations du bien livré, si elles peuvent être exécutées, seront de fait facturées.

Les frais afférents à la restitution du bien seront à la charge du Client. En cas d'exécution de la clause, toute somme payée par le Client, en ce compris les acomptes demeurant acquis à notre Société, en contrepartie de l'indemnisation des différents frais afférents à la livraison des biens, leur revendication, leur enlèvement, ainsi que tout préjudice correspondant à la restitution effective. Le tout, sous réserve de l'indemnisation de la résolution de la vente ou du contrat de prestations couvrant tout dommage.

**Garantie conventionnelle :** la garantie des installations couvre le changement des pièces en cas de défaut pour une durée de 24 mois pour l'appareil neuf ou 6 mois pour une pièce de rechange. L'entreprise ne sera pas tenue responsable des dégâts provenant d'accidents de toutes sortes (chocs, inondation, incendie, défaut de ligne téléphonique, foudre) et de manière générale de toutes causes autres que celles résultant d'une utilisation et d'un fonctionnement normal du matériel.

**Garantie légale :**

*Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :*

- bénéficie d'un délai de 2 ans pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation : l'entreprise peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut au moment de l'achat si celui-ci apparaît dans le délai fixé par l'article L. 217-7 du Code de la consommation ;
- peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil ;
- peut, dans cette hypothèse, choisir entre l'action réductoire et l'action estimatoire prévues par l'article 1644 du Code civil.
- la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale

**Information du consommateur :** Indépendamment de la garantie commerciale, le vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L217-1 à L217-14 du code de la consommation et celle relative aux défauts de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil. Lorsque l'acheteur demande au vendeur 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 7 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.

**Forme et contenu de la garantie commerciale :** La garantie commerciale fait l'objet d'un contrat écrit dont un exemplaire remis à l'acheteur.

**Débiteur de la garantie :** Les produits sont vendus sous la seule garantie du fabricant et sont assortis d'un bon de garantie remis à l'acheteur par le vendeur

**Objet et condition de la garantie :** Le vendeur s'engage à remettre en état ou à remplacer dans des conditions déterminées le produit vendu si un défaut apparaît dans un délai d'un mois après la vente.

**Durée d'immobilisation du produit due à la réparation :** Conformément à l'article L.217-16 du code de la consommation, toute période d'immobilisation d'au moins 7 jours due à la réparation du produit couvert par la garantie s'ajoute à la durée de la garantie consentie initialement.

**Exonération de responsabilité et force majeure :** La responsabilité du vendeur ne peut être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat due soit au fait de l'acheteur soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat soit à un cas de force majeure.

**Clause pénale :** Dans tous les cas d'inexécution de ses obligations par l'acheteur, l'acompte versé à la commande reste acquis au vendeur à titre d'indemnité.

**Clause résolutoire :** La résolution de la commande dans les cas prévus aux présentes conditions générales de vente sera prononcée par simple lettre recommandée avec demande d'avis de réception et sera acquise de plein droit sans formalité judiciaire.

**Informations concernant l'exercice du droit à rétractation :** Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Ce délai expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier (insérer le nom de l'entreprise, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, les numéros de téléphone, de télécopieur et l'adresse électronique) votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai rappelé ci-dessus.

**Effets de la rétractation :** Si vous signez le contrat vous aurez le droit de vous rétracter sans donner de motif dans un délai de 14 jours. Le délai de rétraction expire 14 jours après le jour de la conclusion du contrat. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration de ce délai. En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous (le cas échéant) sans retard excessif et, en tout état de cause. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

**Le droit de rétractation ne peut être exercé pour :**

- les travaux pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après votre accord préalable exprès et votre renoncement exprès à votre droit de rétractation ;
- la fourniture de biens connectés selon vos spécifications ou nettement personnalisés ;
- la fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- les contrats signés à l'occasion de foires ou de salons ;
- les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence à votre domicile et demandés par vous, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement

**Protection des données personnelles :** Les données personnelles collectées par l'entreprise (principalement nom, prénom, coordonnées postales, numéro de téléphone, adresse électronique, coordonnées bancaires, etc.) sont enregistrées dans son fichier clients. L'ensemble des informations collectées sont nécessaires à la conclusion et à l'exécution du contrat et seront principalement utilisées pour la bonne gestion des relations avec le maître de l'ouvrage, le traitement des commandes et la promotion des services de l'entreprise. Les informations personnelles collectées seront conservées aussi longtemps que nécessaire à l'exécution du contrat, à l'accomplissement par l'entreprise de ses obligations légales et réglementaires ou encore à l'exercice des prérogatives lui étant reconnues par la loi et la jurisprudence.

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés de l'entreprise, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à la gestion des commandes, sans qu'une autorisation du maître de l'ouvrage soit nécessaire. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, l'entreprise s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du maître de l'ouvrage, à moins d'y être contraint en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Les destinataires des données sont intégralement situés au sein de l'Union européenne (à vérifier auprès des services internes et/ou des prestataires externes de l'entreprise. Si les données sont amenées à être transférées en dehors de l'UE, en informer le client et lui préciser les garanties prises afin de sécuriser les données : adhésion du prestataire externe au « Privacy Shield », adoption de clauses types de protection validées par la CNIL, adoption d'un code de conduite, obtention d'une certification CNIL, etc.).

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, le maître de l'ouvrage bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

Dans le cas où le maître de l'ouvrage ne souhaiterait pas recevoir des messages promotionnels et invitations via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux, celui-ci a la possibilité d'indiquer son choix dans le cadre du document matérialisant l'offre de l'entreprise, de modifier son choix en contactant l'entreprise dans les conditions évoquées ci-dessus ou en utilisant les liens de désinscription prévus dans les messages SMS ou électroniques. Ce droit vaut également pour les personnes dont les données (notamment leur identité et leurs coordonnées) auraient été transmises, avec leur autorisation, à l'entreprise par des tiers, à des fins de prospection commerciale.

En cas de difficulté en lien avec la gestion de ses données personnelles, le maître de l'ouvrage peut adresser une réclamation auprès du délégué à la protection des données personnelles de l'entreprise (si l'entreprise en a désigné un. Indiquer ses coordonnées), de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ou de toute autre autorité compétente.

Enfin, le maître de l'ouvrage consommateur est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », sur laquelle il peut s'inscrire (<https://consobloctel.fr>).

**Médiation en cas de différend :** En cas de litige, vous devez vous adresser en priorité au service client de l'entreprise au 02.54.51.99.07 (numéro non surtaxé à partir d'une ligne fixe en France métropolitaine) du lundi au vendredi sauf jour férié ou chômé, de 10 h 00 à 12 h 00 et de 14 h 00 à 17 h 00 ou par courrier à l'adresse AB STEAM, 90 rue basse d'Aulnay 41 500 MER  
En l'absence de solution dans les 21 jours qui suivent votre demande, vous pouvez saisir Le Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice, 49 Rue de Ponthieu, 75008 PARIS / ou par téléphone au 01.89.47.00.14 / ou sur le site internet <https://www.cm2c.net/>

**Contestations :** toute réclamation relative à la facture doit être faite par lettre recommandée, dans un délai de 8 jours suivant sa date d'émission. A défaut d'accord amiable entre les parties, tout litige sera porté devant le tribunal du lieu d'exécution des travaux ou du domicile du maître de l'ouvrage quand celui-ci est un consommateur.

**Code de déontologie :** Les professionnels du secteur de la vente hors établissement commercial ont élaboré des règles déontologiques sous la forme d'un code éthique envers le consommateur et d'un code de conduite des entreprises de vente directe. Le client peut prendre connaissance de ces codes sur le site internet de la fédération de la vente directe ([www.fdv.fr](http://www.fdv.fr)).



-----Formulaire de rétractation-----

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter à AB STEAM 90 rue Basse d'Aulnay 41 500 MER, [contact@ab-steam.fr](mailto:contact@ab-steam.fr)

L'envoyer par courrier recommandé avec accusé de réception.

*A l'attention de Monsieur Boutet Arnaud*

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

Nature de la marchandise.....

Date de la commande.....

Nom(s) du (des) consommateur(s) : .....

Adresse(s) du (des) consommateur(s) : .....

Fait à ....., le .....

Signature du (des) consommateur(s)

-----  
AB STEAM 90 rue Basse d'Aulnay 41 500 MER

ATTESTATION DU CLIENT Madame / Monsieur .....

Adresse : .....

Atteste(nt) avoir reçu communication des informations précontractuelles visées aux articles L.111-1 et R.111-1, L.111-2 et R.111-2 du Code de la consommation préalablement à la conclusion du contrat.

Fait en deux exemplaires à..... à .....heures..... . Le \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Signature(s) du (des) client(s)