

CONDITIONS GENERALES DE REPARATION – SERVICE APRES-VENTE (SAV)

I -OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Réparation (ci-après « CGR ») régissent les conditions de réparation du Service Après-vente de la société MAYOUD, société par actions simplifiées, immatriculée au RCS de LYON, sous le numéro 322 305 954, exerçant sous l'enseigne commerciale « MAISON MAYOUD » et ci-après dénommée « MAISON MAYOUD ».

Toute demande de réparation implique l'acceptation sans réserve aux présentes CGR, qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été expressément acceptées par MAISON MAYOUD.

II – DESCRIPTIF DE LA PRESTATION DE REPARATION SAV

MAISON MAYOUD propose à ses Clients la réparation de leurs produits dans le respect des conditions d'intervention définies dans les présentes CGR.

En cas de dysfonctionnement ou de défaut du produit, le Client doit en aviser sans délai le service après-vente de la MAISON MAYOUD, soit en se rendant directement en magasin, soit en le contactant à l'adresse mail dommartin@mayoud.com ou par courrier à l'adresse postale 109 route départementale 306 La Chicotière 69380 DOMMARTIN.

Plus particulièrement, pour toute difficulté ou réclamation relative à un produit, le Client doit contacter le service client à l'adresse mail dommartin@mayoud.com ou par courrier à l'adresse postale 109 route départementale 306 La Chicotière 69380 DOMMARTIN.

Préalablement à toute prise en charge, MAISON MAYOUD réalisera un premier diagnostic du produit pour déterminer le type de prestation à réaliser et vérifier l'application ou non des garanties légales et éventuelle garantie constructeur accordée sur le produit.

Ce diagnostic sera facturé au Client pour un montant de 40 € HT (ou 80 € HT pour les grosses machines type autoportées).

Le Client est également invité à partager toute information sur le produit, utile au diagnostic.

Le Client est tenu de sauvegarder préalablement au dépôt du produit auprès du service-après-vente l'ensemble ses données personnelles éventuellement enregistrées dans le produit. MAISON MAYOUD ne saurait en aucune façon être tenue responsable de toute perte ou altération de données qui pourrait éventuellement survenir.

Après examen du produit et des informations transmises par le Client, MAISON MAYOUD remet au Client un bon de remise précisant notamment :

- la description du produit,
- les accessoires remis,
- la panne déclarée,
- le cas échéant, une estimation du délai de réparation.

Selon le produit, MAISON MAYOUD pourra faire intervenir un tiers opérateur.

MAISON MAYOUD se réserve le droit de refuser d'effectuer la réparation du produit, notamment si le produit est manifestement obsolète ou contrefaisant. Si le Client souhaite contester ce refus, il lui appartient de diligenter une expertise à ses frais.

III- REPARATIONS COUVERTES PAR LES GARANTIES LEGALES OU PAR LA GARANTIE CONSTRUCTEUR

Le Client non professionnel bénéficie des garanties légales (rappelées à l'article XI) ainsi le cas échéant pour l'ensemble des Clients d'une éventuelle garantie constructeur sur son produit, consultable en magasin ou sur le site de MAISON MAYOUD.

MAISON MAYOUD privilégie dans la mesure du possible la réparation du produit plutôt que son remplacement pour des raisons de coûts et d'impact environnemental.

Si le produit est sous garantie, la MAISON MAYOUD se réserve le droit de choisir entre effectuer un remboursement pur et simple de ce dernier, ou procéder à son remplacement, sans qu'aucune autre indemnisation ne puisse être sollicitée par le Client.

Les réparations couvertes par une garantie sont entièrement prises en charge par MAISON MAYOUD.

De même, les frais de diagnostic préalable seront remboursés au Client, si les réparations sont couvertes par une garantie.

IV- REPARATIONS HORS GARANTIE

Si le produit n'est pas couvert par une garantie constructeur ou légale, un devis sera établi par MAISON MAYOUD, précisant le coût estimé des réparations à effectuer ainsi que le coût des pièces de rechange à commander.

Le devis est estimatif et valable durant une durée de trente (30) jours à compter de sa date d'émission. Le devis sera adressé par mail ou par courrier postal à l'adresse indiquée sur le bon de remise.

Toute réparation n'est engagée qu'après acceptation expresse du devis par le Client.

Ainsi, en cas d'accord sur le devis par le Client, les réparations seront effectuées à ses frais. Le fait d'accepter le devis implique obligation du Client de régler le prix indiqué sur ce dernier. Les frais de diagnostic préalable seront imputés sur le coût de la réparation.

Le devis n'étant qu'estimatif, au cours de la réparation, des coûts supplémentaires de remise en état peuvent se révéler.

Dans ce cas, MAISON MAYOUD adressera un nouveau devis rectificatif au Client. Il ne sera alors procédé à la réparation du produit qu'après accord préalable et exprès du Client sur le nouveau montant du devis.

Ce devis rectificatif est valable pour une durée de trente (30) jours et sera adressé au Client par mail ou par courrier postal à l'adresse figurant sur le bon d'intervention.

En cas de refus du devis (initial ou rectificatif) ou de non-réponse au devis dans un délai de trente (30) jours, le produit sera stocké dans les entrepôts de la MAISON MAYOUD, aux frais du Client (à hauteur de 5€ HT soit 6 € TTC par jour) ou considéré comme abandonné le cas échéant conformément aux dispositions de l'article VIII des présentes CGR.

Le Client peut également décider d'abandonner le produit conformément aux dispositions de l'article VIII des présentes CGR.

En cas de refus du devis, les frais de diagnostic préalable ne seront pas remboursés au Client. Toutefois, tout acompte versé par le Client lui sera reversé.

V – DELAIS DE REPARATION

Le délai de réparation est indiqué de manière estimative sur le bon de prise en charge pour les réparations sous garantie ou sur le devis pour les réparations hors garantie.

Le délai est calculé en tenant compte de la typologie du produit, de la marque, de la complexité de l'intervention et de la disponibilité des pièces détachées.

MAISON MAYOUD s'efforce de réduire au minimum les délais d'immobilisation du produit, qui peuvent être imputables aux contraintes des constructeurs ou des importateurs.

Aucune indemnité ne sera due pour les Clients non professionnels en cas de dépassement du délai de réparation estimé.

MAISON MAYOUD s'engage toutefois à procéder à la réparation dans un délai raisonnable ne pouvant être supérieur à trente (30) jours pour le Client non professionnel, dans le cadre de la garantie légale de conformité, conformément à l'article L.217-10 du Code de la consommation.

En cas de dépassement de ce délai de trente (30) jours, le Client non professionnel pourra solliciter une réduction du prix du produit ou procéder à la résolution du contrat, en application des dispositions de l'article L.217-14 du Code de la consommation.

VI – MISE A DISPOSITION ET RESTITUTION

MAISON MAYOUD informera le Client par SMS ou par mail de la mise à disposition du produit.

Après réception de l'avis de mise à disposition, le Client pourra récupérer son produit sur présentation du bon de remise et de sa pièce d'identité. Si la personne effectuant le retrait n'est pas la même que celle ayant effectuée le dépôt, la restitution ne pourra avoir lieu que sur présentation d'une photocopie de la pièce d'identité de la personne déposante et d'une attestation de sa part autorisant la restitution du produit à cette tierce personne.

La restitution aura lieu uniquement après complet paiement du prix de la réparation.

MAISON MAYOUD se réserve ainsi le droit de retenir le produit jusqu'au paiement intégral des sommes dues, conformément au droit de rétention.

A compter de la restitution du produit, les risques de perte ou d'endommagement sont de nouveau transférés au Client.

VII – PRODUITS NON RECUPERES

Pour tout produit non récupéré dans un délai de quinze (15) jours après information de sa mise à disposition par mail ou par sms, MAISON MAYOUD pourra :

- facturer des frais de garde/stockage à concurrence de 5 euros HT soit 6 euros TTC par jour,
- ou en cas de non-récupération prolongée du produit, disposer du produit conformément aux dispositions prévues à l'article VIII, soit après l'envoi d'une mise en demeure de récupérer le produit par lettre recommandée avec accusé de réception demeurée infructueuse dans un délai de deux mois.

VIII – ABANDON DE PRODUIT

En cas de refus du devis et d'accord exprès du Client, MAISON MAYOUD pourra procéder à la revalorisation du produit (revente, destruction...).

Tout produit non repris par le Client, dans un délai de deux mois après l'envoi par courrier recommandée avec accusé de réception d'une mise en demeure de récupérer le produit, sera considéré comme abandonné et MAISON MAYOUD se réservera la possibilité de procéder à la revalorisation du produit (revente, destruction...).

IX – PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

Les prestations de réparation sont gratuites pour les produits bénéficiant des garanties légales ou de la garantie constructeur.

Pour les réparations hors garantie, le prix est fixé dans le devis adressé et accepté par le Client préalablement à la réparation.

Les prix sont exprimés en euros et toutes taxes comprises (TTC).

Le règlement s'effectue lors de la restitution du produit au Client et pourra être effectué par carte bancaire, virement bancaire, chèque ou espèces.

Un acompte pourra être sollicité par MAISON MAYOUD lors de l'envoi du devis.

Le paiement est réputé effectif uniquement après encaissement complet des sommes dues.

Les paiements qui sont dus à la MAISON MAYOUD ne peuvent ni être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque réduction.

X – GARANTIE DES REPARATIONS

Les réparations effectuées sont garanties pendant une durée de six (6) mois à compter de la restitution du produit. De sorte qu'en cas de nouveau dysfonctionnement similaire à celui ayant conduit au dépôt initial du produit au service après-vente de MAISON MAYOUD, survenant dans le délai susmentionné, la nouvelle réparation sera prise en charge par MAISON MAYOUD.

La garantie ne couvre pas :

- l'usure normale,
- une mauvaise utilisation,
- un choc, une oxydation ou une intervention par un tiers,

- un défaut non signalé lors de la prise en charge.

Les pièces détachées et accessoires utilisés dans le cadre de la réparation ne bénéficie pas de cette garantie.

Cette garantie s'applique sans préjudice des garanties légales ou garantie constructeur, ci-après rappelées.

XI – GARANTIES APPLICABLES AUX PRODUITS

11.1 Garanties légales

MAISON MAYOUD est tenue des défauts de conformité du bien objet de la commande dans les conditions prévues par les articles L.217-3 à L.217-20 du Code de la consommation ainsi que des vices cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Ces garanties s'appliquent indépendamment de toute garantie constructeur éventuellement consentie.

Le Client a le choix entre la mise en œuvre de la garantie de conformité et la mise en œuvre de la garantie des vices cachés.

Le Client dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour la MAISON MAYOUD, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au Client droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui. Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Client bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale. Si le Client demande la réparation du bien, mais que la MAISON MAYOUD impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date

de remplacement du bien. Le Client peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° La MAISON MAYOUD refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le Client, notamment lorsque le Client supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité de la MAISON MAYOUD restée infructueuse. Le Client a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le Client n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le Client n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

La MAISON MAYOUD qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile conformément aux dispositions de l'article L. 241-5 du code de la consommation.

Le Client bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

11.2 Garantie constructeur

Outre les garanties légales, certains produits bénéficient d'une garantie constructeur.

Cette garantie constructeur figure sur la fiche produit et est précisée dans les documents d'accompagnement du produit concerné.

La garantie prend effet à compter de la date de délivrance du produit.

La garantie constructeur ne s'applique pas aux produits d'occasion.

11.3 Exclusion de garantie

Les garanties ne couvrent pas, sans que cette liste ne soit exhaustive :

- Les vices apparents, c'est-à-dire les défauts d'aspects visibles non déclarés par le Client lors de la livraison ou l'enlèvement des Produits,
- Les défauts et détériorations résultant d'une usure normale des Produits,
- Les dommages résultant d'une mauvaise utilisation, ou d'un stockage inadapté,
- Les dommages résultant du non-respect des notices d'instruction ou d'utilisation,
- Les dommages résultant de la faute ou de la négligence du transporteur ou du Client,
- Les défauts et les conséquences dus à l'intervention d'un installateur ou un réparateur, autre que MAISON MAYOUD
- le remplacement des consommables ;
- les cas de force majeure
- les frais de déplacement.

Sont également expressément exclues du champ des prestations de réparation, la fourniture et le remplacement des pièces dites d'usure, c'est-à-dire les composants dont la détérioration ou le remplacement résulte de leur utilisation normale, de leur consommation ou de leur vieillissement naturel.

À titre indicatif et non limitatif, peuvent notamment être considérées comme des pièces d'usure : joints, filtres, courroies, batteries, fusibles, ampoules, balais, lubrifiants ou tout autre composant soumis à une usure normale liée à l'exploitation du matériel.

Le remplacement de ces pièces pourra, le cas échéant, faire l'objet d'une facturation complémentaire sur la base d'un devis préalablement accepté par le Client.

XII – RESPONSABILITE

MAISON MAYOUD ne pourra être tenu responsable de l'effacement, de la perte ou de la destruction des données, fichiers, logiciels, programmes ou toutes autres informations contenues dans le produit, le cas échéant.

La responsabilité de MAISON MAYOUD, au titre de sa prestation de service après-vente, ne peut être engagée qu'en cas de faute dans la réalisation des prestations qui lui sont confiées et pour les dommages directs seulement, sauf si ce manquement est dû à un cas de force majeure ou du fait d'un tiers.

En cas d'achat à titre professionnel, la responsabilité de MAISON MAYOUD ne pourra en aucun cas être engagée pour les dommages indirects résultant de l'exécution des prestations de service après-vente tels que notamment (sans que cette liste ne soit exhaustive) : perte de temps, destruction de fichiers, perte de données, perte de chiffres d'affaires, préjudices financiers et commerciaux, manque à gagner, pertes d'exploitation.

XIII –DONNEES PERSONNELLES

Les données à caractère personnel communiqués à la MAISON MAYOUD par le Client ont pour objectif la bonne exécution des commandes, la gestion des relations commerciales, l'amélioration de la qualité des produits et services proposés, d'établir des statistiques commerciales et/ou de lui permettre de bénéficier des offres de la MAISON MAYOUD, et le cas échéant de ses partenaires commerciaux, et ce dans le respect de la réglementation applicable sur les données à caractère personnel.

Conformément à cette réglementation, le Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de limitation, de rectification, de portabilité et de suppression des données à caractère personnel.

Pour exercer ce droit, le Client peut écrire à l'adresse :

dommartin@mayoud.com

Pour plus d'information, le Client peut consulter la « Politique de Protection des Données personnelles » de la MAISON MAYOUD, accessible via le site internet de la MAISON MAYOUD ou sur simple demande.

Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, le Client non professionnel a la possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique via le site internet BLOCTEL (www.bloctel.gouv.fr).

XIV –LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes conditions générales de vente seront régies par la loi française.

Tout litige qui pourrait naître entre les Parties, relatif notamment à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales de vente, devra être portée à la connaissance de l'autre Partie en vue de tenter de régler au préalable amiablement le litige.

A défaut d'accord amiable, le Client non professionnel a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève MAISON MAYOUD, à savoir AME CONSO, soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com; soit par courrier postal adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint Germain 75007 PARIS.

Les litiges entre la MAISON MAYOUD et un Client professionnel sont de la compétence des tribunaux du siège social de la MAISON MAYOUD, nonobstant pluralité des défendeurs et/ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête, sauf compétence d'ordre public.

XV –DISPOSITIONS FINALES

15.1 INTEGRALITE

Les présentes conditions générales de réparation forment un ensemble contractuel indivisible entre MAISON MAYOUD et le Client.

Elles annulent et remplacent tout accord antérieur, oral ou écrit, ayant le même objet

18.2 MODIFICATIONS DES CONDITIONS GENERALES DE REPARATION

MAISON MAYOUD se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales de réparation à tout moment afin de les adapter aux évolutions légales, réglementaires ou techniques. La version applicable est celle en vigueur à la date de la demande d'intervention effectuée par le Client.

18.3 NON-RENONCIATION

Le fait pour MAISON MAYOUD de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une clause des présentes conditions générales de réparation ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

18.4 CONVENTION DE PREUVE

Les registres informatisés conservés dans le système de MAISON MAYOUD seront considérés comme preuve des communications, commandes et paiements intervenus entre les Parties.

18.5 NULLITE PARTIELLE

Dans l'hypothèse où l'une des clauses des présentes conditions générales de réparation serait nulle et non avenue par un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, les autres stipulations conserveront leur plein effet.