

# Conditions générales du service après-vente STP

SARL STP

2 Henri Moissan  
34500 Béziers

RCS Béziers n° 883 712 499

Il est préalablement précisé que les présentes conditions régissent exclusivement les ventes par la SARL STP de ces produits manufacturés : pieuvres électriques et tableaux précâblés

## Article 1 - Descriptif de la prestation de réparation SAV STP

Si vous décidez d'envoyer le produit auprès du SAV STP, conformément aux dispositions légales, vous trouverez une estimation de vos frais de retour sur le site de Chronopost et cliquez sur « TARIFS PRATIQUES EN POINTS DE VENTE (Bureaux de Poste et Agences Chronopost) ». Cette estimation de frais de retour n'engage pas STP. Le prix à payer pour le renvoi de votre produit pourra varier suivant le transporteur que vous aurez choisi pour renvoyer votre produit. A réception du produit, il vous sera transmis un ordre de réparation par voie électronique. Dès lors que vous aurez signé et que nous auront reçu en retour par voie postale l'ordre de réparation, votre produit sera pris en charge par nos services.

Si vous décidez d'une réparation sur site, il vous sera transmis un ordre de réparation sur site par voie électronique contenant les frais de déplacement et d'hébergement du technicien à votre charge. Dès lors que vous aurez réglé les frais de déplacement et d'hébergement, nous prendrons contact avec vous par voie électronique afin de convenir d'un rendez-vous sur site.

## Article 2 - Réparation couverte par une garantie commerciale

Si votre produit bénéficie de la garantie commerciale STP couvrant les réparations de votre produit (sous réserve que le dysfonctionnement en cause soit couvert par la garantie commerciale invoquée), vous bénéficierez de la prise en charge de la réparation de votre produit dans les conditions de cette garantie commerciale.

En cas de dénonciation de garantie commerciale, après le dépôt de votre produit, un devis estimatif vous sera établi pour acceptation de votre part concernant le coût de réparation de votre produit dans les conditions de l'article 3.2.

## **Article 3 - Réparation hors garantie commerciale**

Les dispositions de cet article s'appliquent, sauf application des garanties légales de conformité et des vices cachés précisées en **Annexe 1** des présentes si votre produit ne bénéficie pas de l'application d'une garantie commerciale couvrant sa réparation (notamment dysfonctionnement non pris en charge par la garantie).

### **3.1 Devis**

En cas de dénonciation de garantie commerciale, un devis du montant de la réparation vous sera établi pour acceptation.

Ce devis est estimatif et est valable 1 mois à compter de sa date d'émission. Ce devis vous est transmis par voie électronique.

Après acceptation du devis, il est procédé à la réparation de votre produit. Nous vous rappelons que le fait d'accepter le devis proposé implique l'obligation à votre charge de payer le prix indiqué.

### **3.2 Devis rectificatif**

Les devis ne sont qu'estimatifs. Si le coût de la réparation s'avère supérieur au montant du devis préalablement envoyé et accepté, un devis rectificatif sera établi et il ne sera procédé à la réparation de votre produit qu'après votre accord préalable et exprès sur le nouveau montant du devis de réparation qui vous sera indiqué.

En tout état de cause, ce devis rectificatif a une durée de validité d'un mois à compter de sa date d'émission. Ce devis rectificatif vous est transmis par voie électronique.

Après acceptation du devis rectificatif, il est procédé à la réparation de votre produit. Nous vous rappelons que le fait d'accepter le devis rectificatif proposé implique l'obligation à votre charge de payer le prix indiqué.

### **3.3 Refus de Devis par le client**

En cas de refus de votre part du devis ou devis rectificatif proposé :

- votre produit vous sera restitué en l'état ou détruit (si vous avez décidé d'abandonner votre produit avec votre accord préalable et écrit pour sa destruction)
- des frais de transport et de logistique vous seront facturés, correspondant à un montant égal aux frais de port du produit augmentés de trois heures de main d'œuvre.

## **Article 4 - Délais d'intervention - Irréparabilité de l'appareil**

STP s'efforce de réduire au minimum les délais d'immobilisation des produits, qui peuvent être imputables aux contraintes des constructeurs ou des importateurs.

STP s'engage à prendre en charge votre produit dans le cadre du SAV et à reprendre contact avec vous,

pour vous informer du statut de votre produit, réparé ou non réparé selon les cas.

En tout état de cause, conformément aux dispositions légales, en cas de retard, vous bénéficiez de la possibilité de résoudre le contrat après l'envoi d'une lettre recommandée demandant la réalisation du service dans un délai raisonnable, dans les conditions et modalités définies à l'article L. 216-2 du Code de la consommation,

L'envoi d'un produit au SAV STP n'entraîne pas une obligation de résultat à la charge de STP quant à la réparation du produit, notamment en cas d'impossibilité technique d'y procéder ou d'indisponibilité de pièces détachées.

## **Article 5 - Avis de livraison**

Lorsque votre produit est disponible, vous êtes prévenu par nos soins : vous recevez un avis livraison qui vous est envoyé par e-mail, sms ou courrier postal.

La date d'émission de l'information de livraison sera considérée comme date de fin d'immobilisation de l'appareil. Cette date sera prise en compte pour calculer la durée d'immobilisation et le démarrage de la prolongation de garantie commerciale STP dont le produit bénéficie (cf Article 8).

## **Article 6 - Restitution**

Une fois l'avis de livraison reçu, votre produit vous sera livré après complet paiement au comptant du prix de la réparation.

Nous vous rappelons qu'au moment où vous (ou un tiers désigné par vous) reprenez possession physiquement de le produit, les risques de perte ou d'endommagement vous sont transférés.

## **Article 7 - Modalités de paiement**

Nous vous rappelons que le fait de valider le devis proposé implique l'obligation à votre charge de payer le prix indiqué.

Le règlement des frais de traitement et du prix du devis peut s'effectuer selon les moyens de paiement indiqués sur le site [pieuvreselectriques.com](http://pieuvreselectriques.com).

## **Article 8 - Prolongation de la garantie commerciale STP**

Conformément à l'article L. 217-16 du Code de la Consommation, en cas de remise en état de votre produit couverte par la garantie commerciale STP, STP prolongera votre garantie en cours du temps d'immobilisation

de votre appareil, si ce délai excède 7 jours.

## **Article 9 - Garantie des réparations, pièces détachées et accessoires**

Nos réparations sont garanties dès leur date de mise à disposition pendant une période de trois mois. De sorte qu'en cas de dysfonctionnement similaire à celui ayant conduit à l'envoi de votre produit au SAV STP, le SAV STP prendra en charge la remise en état de votre appareil.

Les pièces détachées et accessoires ne bénéficient pas de garantie.

## **Article 10 - Garanties**

### 10.1 Garanties légales

Nonobstant l'application des présentes Conditions Générales du service après vente STP, vous êtes informé que vous bénéficiez sur votre produit des garanties légales de conformité et des vices cachés visées dans ci-dessous et dont les textes sont précisés en **Annexe 1** des présentes conditions.

Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur:

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir vis-à-vis de son vendeur;
- 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;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt quatre mois suivant la délivrance du bien sauf pour les biens d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir votre bien. Il est rappelé que le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

### 10.2 Garanties commerciales

Pour pouvoir bénéficier des éventuelles garanties commerciales sur votre produit, il convient impérativement de conserver la facture d'achat et le / les justificatifs de ces garanties commerciales couvrant votre produit.

## **Article 11 - Reprise des produits réparés**

Tout produit non réceptionné par vos soins, dans un délai de trois mois après y avoir été invité sera considéré comme abandonné et STP se réservera la possibilité de disposer du matériel abandonné.

## **Article 12 - Contactez-nous**

Pour toute information ou question, notre service clientèle est à votre disposition sur le site [pieuvreselectriques.com](http://pieuvreselectriques.com) ou par téléphone au 06 46 19 01 85 du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h.

Vous êtes informé que dans le cadre de l'activité du service clientèle vos données sont accessibles par des sous-traitants, agissant pour le compte de STP. STP met en œuvre toute procédure requise pour obtenir les garanties nécessaires à la sécurisation de vos données. Plus d'information sur le traitement de vos données dans la rubrique Données personnelles.

## **Article 14 - Données personnelles**

Conformément aux dispositions de la Loi informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, les informations nominatives et personnelles recueillies sont nécessaires au traitement de la réparation de votre produit. Ces informations sont destinées à STP et pourront dans ce cadre être communiquées aux organismes ou sociétés liés avec elle. Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires et pour nous permettre d'améliorer et personnaliser les services que nous vous proposons et les informations que nous vous adressons.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux informations personnelles vous concernant, dans les conditions prévues par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en écrivant à SARL STP – 2 rue Henri Moissan 34500 Béziers, en nous indiquant vos nom, prénoms, e-mail et si possible votre référence client. Conformément à la réglementation en vigueur, votre demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Une réponse vous sera alors adressée dans un délai de 2 mois suivant la réception de la demande

Existence d'une liste d'opposition au démarchage téléphonique : Si votre numéro de téléphone est recueilli dans le cadre du service de réparation STP, nous vous informons que vos coordonnées téléphoniques ne seront utilisées que pour la bonne exécution du service de réparation. Sans préjudice de ce qui précède, conformément aux dispositions légales, vous êtes informés que vous pouvez, si vous le souhaitez, vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur cette liste qui s'impose à tous les professionnels à l'exception de ceux avec lesquels vous avez déjà conclu un contrat.

## **Article 15 - Responsabilité**

La responsabilité de STP au titre de ses prestations de SAV, 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 était dû à un cas de force majeure ou du fait d'un tiers.

La responsabilité de STP ne pourra en aucun cas être engagée pour les dommages indirects résultant dans l'exécution des prestations SAV.

De même STP ne pourra voir en conséquence sa responsabilité engagée pour tout préjudice quel qu'il soit résultant d'une activité professionnelle, et ne saurait en aucun cas être responsable au titre des dommages résultant d'une mauvaise utilisation de l'appareil par le client.

## Article 16 - Droit applicable - Litiges - Traitement des réclamations - Médiation

**Droit applicable :** Le présent contrat est soumis à la loi française. La langue du présent contrat est la langue française. En cas de litige les tribunaux français seront seuls compétents.

**Traitement des réclamations :** Pour toute réclamation vous pouvez contacter le service clientèle aux coordonnées mentionnées à l'Article 12 des présentes conditions.

**Médiation des litiges de consommation :** Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, STP détient un service de médiation.

Vous pouvez recourir au service de médiation pour les litiges de consommation liés à une commande effectuée auprès de STP sur internet. Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Service Consommateur STP (2 rue Henri Moissan 34500 Béziers).

Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de STP, le Service de médiation peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

**Plateforme de Règlement en Ligne des Litiges :** Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

## Annexe 1

### Article L. 217-4 Code de la consommation

Le vendeur 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 L. 217-5 Code de la consommation

Le bien est conforme au contrat :

- S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
  - s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
  - s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
- Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

### Article L. 217-12 Code de la consommation

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

### Article L. 217-16 Code de la Consommation

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 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 Code civil

Le vendeur 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 l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

### Article 1648 alinéa 1er Code civil

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