

## I. OBJET :

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations entre la société adhérente au service Kidepann.fr et tout Client souhaitant passer commande.

## II. ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE :

Le fait, pour tout Client, de passer commande implique son acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente. La prise de commande n'est possible qu'après avoir consulté par hypertexte les présentes conditions générales de vente, avec clic d'acceptation de celles-ci.

La Société adhérente se réserve la possibilité de modifier les conditions générales de vente. Dans un tel cas les conditions générales de vente applicables seront celles en vigueur au moment de la passation par le client de sa commande.

Le client dispose de la faculté de sauvegarder les présentes conditions générales de vente, étant précisé que la sauvegarde d'une telle édition relève de sa seule responsabilité.

Le client accepte que tout échange effectué électroniquement, au titre des présentes conditions générales de vente, ait la même valeur probante que les échanges effectués par courrier recommandé avec accusé de réception.

En cas de litige, le document faisant foi sera celui stocké dans le système informatique de la Société adhérente.

## III. PRISE DE RENDEZ- VOUS :

Pour toute première prise de rendez-vous et / ou lors de son enregistrement dans « mon espace client », le client doit saisir ses nom, prénom, adresse e-mail, n° de téléphone, ainsi que son mot de passe.

Le mot de passe lui est strictement personnel. Lors de chaque visite, lorsqu'il accèdera à des données personnelles dans « mon espace Client » ou lorsqu'il passera une commande, le Client aura été identifié au préalable par son identifiant et son mot de passe, étant précisé que celui-ci ne sert pas à effectuer de paiement.

Chaque prise de rendez-vous donnera lieu aux étapes suivantes :

- 1 – Localisation et identification du dépanneur Kidepann.fr pouvant intervenir,
  - 2 – Sélection par le Client des dates et heures du rendez-vous sollicité,
  - 3 – Indication par le Client de ses coordonnées,
  - 4 – Précision par le Client du lieu de l'intervention : adresse, accessibilité, et contact sur place,
  - 5 – Constat de la panne établi par le Client,
  - 6 – Confirmation par le Client de sa demande de rendez-vous et envoi à la Société adhérente.
- Au plus tard dans les 24 heures (jours de fermetures et/ou non ouvrés, non compris), à compter de la réception de la demande de rendez-vous, la Société adhérente notifiera au Client, par voie électronique l'acceptation de celui-ci avec indication des dates et heure du rendez-vous possible.

La Société adhérente fera en sorte que ce rendez-vous puisse intervenir si possible dans les 48 heures, sous réserve de ses possibilités de planning.

Dans certains cas de force majeure, tels que des conditions météorologiques exceptionnelles, les délais de confirmation du rendez-vous, pourront être modifiés.

## IV. RENDEZ-VOUS SUR PLACE ET PRESENTATION D'UN DEVIS GRATUIT :

La Société adhérente s'engage à se déplacer aux dates et horaires convenus avec le Client.

Le Client s'engage à laisser les lieux accessibles et à être présent sur place (ou son délégué mentionné lors de la prise de rendez-vous). Le réparateur réalisera un diagnostic sur place et établira un devis soumis à l'acceptation du Client. L'établissement d'un tel devis est gratuit. Aucun dépannage, aucune réparation ne pourront intervenir sans acceptation préalable par le Client, d'un devis présenté soit sur place par le réparateur, et ce sur tablette électronique, soit transmis au Client postérieurement. Le Client, sur cette tablette électronique, examinera le devis avant de donner son acceptation par voie de signature électronique. L'acceptation du devis par le Client, qui certifie être majeur et disposer de la capacité de contracter, n'est possible qu'après avoir consulté par hypertexte les présentes conditions générales de vente, avec clic d'acceptation de celles-ci. Le Client reconnaît la parfaite validité juridique de sa signature électronique. L'acceptation du devis vaut commande sous réserve d'un parfait respect des dispositions légales relatives au démarchage, ci-dessous rappelées.

## V. CONTRAT CONCLU A DISTANCE ET HORS ETABLISSEMENT - RAPPEL DES DISPOSITIONS LEGALES

**Article L221-1 du Code de la Consommation :** Sont considérés comme,  
1° Contrat à distance : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat ;

- 2° Contrat hors établissement : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur :
- a) Dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, en la présence physique simultanée des parties, y compris à la suite d'une sollicitation ou d'une offre faite par le consommateur ;
  - b) Ou dans le lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle ou au moyen d'une technique de communication à distance, immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent de celui où le professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle son activité et où les parties étaient, physiquement et simultanément, présentes ;
  - c) Ou pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur.

Conformément aux **articles L 111-1, et L 221-5 du Code de la Consommation**, préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de fourniture de services, le professionnel communiquera de manière lisible et compréhensible les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du bien ou du service,
- le prix du bien ou du service,
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service,
- les informations relatives à son identité (voir article L 111-1 du code de la consommation),
- la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation,
- lorsque le droit de rétractation existe, les conditions de délai et les modalités d'exercice de ce droit (voir article L221-18 1°,3°et 8°du code de la consommation ci-dessous) ainsi que le formulaire type de rétractation (utiliser le formulaire ci-joint),
- l'information sur l'obligation du consommateur de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestations de services dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation (voir article L221-25 du code de la consommation ci-dessous),
- lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L221-28 du code de la consommation, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit à rétractation (voir article L221-28 du code de la consommation ci-dessous),
- les informations relatives aux coordonnées du professionnel.

**Article L221-18 du Code de la Consommation :** Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux **articles L. 221-23 à L. 221-25**.

- Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :
- 1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'**article L. 221-4** ;
  - 2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.
- Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

**Article L221-21 du Code de la Consommation :** Le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18, du formulaire de rétractation mentionné au 2° de l'article L. 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

**Article L221-25 du Code de la Consommation :** Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 221-18, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° de l'article L. 221-5.

**Article L221-28 1°, 3° et 8° du Code de la Consommation**

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- 1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

- 3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

- 8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

**Article L221-10 du code de la consommation :** « Le professionnel ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du consommateur avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement.

Toutefois, ne sont pas soumis aux dispositions du premier alinéa : les contrats ayant pour objet des travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ».

NOTA: Au sens des articles qui précèdent, est considéré comme Contrat Le Devis accepté par le Client, avec acceptation préalable des présentes Conditions Générales de Vente. Si dans le cadre d'un contrat conclu à distance et hors établissement vous annulez votre commande, vous pouvez utiliser le formulaire ci-joint.

## VI. PAIEMENT

Le Client peut effectuer son paiement :

- par chèque,
- par virement,
- en espèce (dans la limite de 1 000 €)

Conditions de paiement : la facture est à régler à sa réception. Aucun escompte n'est accepté pour règlement anticipé. En cas de retard de paiement le client sera redevable de plein droit de pénalités égales à 3 (trois) fois le taux d'intérêt légal. Le taux de l'intérêt légal retenu est celui en vigueur au jour de la livraison des marchandises. Ces pénalités sont calculées sur le montant TTC de la somme restant due, et courent à compter de la date d'échéance du prix. En sus des indemnités de retard, le non-paiement de la facture à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement

## VII. GARANTIES

Le Client bénéficie, en vertu des **articles L217-1 et suivants du Code de la Consommation** et des **articles 1641 et suivants du Code Civil**, des garanties légales relatives aux vices cachés et à la délivrance conforme.

Ces garanties s'appliquent également aux défauts résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à la charge du vendeur ou réalisée sous sa seule responsabilité.

**Article L217-7 du Code de la Consommation :** Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.

Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six mois.  
Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

**Article L217-8 du Code de la Consommation :**

L'acheteur est en droit d'exiger la conformité du bien au contrat. Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il en va de même lorsque le défaut à son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis.

**Article L217-9 du Code de la Consommation :**

En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur 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. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

**Article L217-10 du Code de la Consommation :**

Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est ouverte :

- 1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 217-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;

- 2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

**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.

Les garanties ne sont acquises qu'après paiement intégral du prix dû au Vendeur. Elles sont exclues de plein droit dans les cas suivants :

lorsque, en cas de fourniture seule, la pose effectuée par le Client ou tout autre tiers ne respecte pas les prescriptions du Vendeur ou de son fournisseur ou les règles de l'art, en cas d'utilisation anormale des produits, en cas de dégradation provoquée soit par l'usure naturelle, soit par des conditions climatiques exceptionnelles, soit encore par tout fait extérieur (accident, fausse manœuvre, effraction, négligence, etc.), en cas d'intervention d'un tiers non agréé par le Vendeur ou de modification, sur les produits ou l'installation, non prévue ni spécifiée, en cas d'utilisation de composants ou d'accessoires non d'origine, étant précisé que toute pièce détachée sera disponible pendant une durée minimum de cinq ans à compter de la livraison.

Aucun retour de produit ne peut être unilatéralement effectué par le Client sans l'accord préalable et écrit du Vendeur.

Garanties spécifiques : le Vendeur applique pour les produits suivants les garanties du fabricant, à savoir :

- deux ans pour les volets, les portes de garage et les stores d'intérieur,
- deux ans pour les systèmes de motorisation,
- cinq ans pour les stores d'extérieur (sauf lambrequins),
- dix ans pour les menuiseries PVC et alu (sauf en ce qui concerne la quincaillerie qui fait l'objet d'une garantie de deux ans).

En cas d'extension de garantie émanant du fabricant, cette extension sera portée à la connaissance du Client.

La participation du Vendeur au réseau KOMILFO n'entraîne aucune relation contractuelle entre le Client et ce Groupement, représenté par KOMILFO SAS. Dès lors, la responsabilité de KOMILFO SAS ne peut être recherchée à quelque titre que ce soit, ni par le Client, ni par le Vendeur.

Les prestations du Vendeur sont couvertes par une garantie décennale obligatoire et une assurance responsabilité civile.

#### VIII. MEDIATEUR

Conformément à l'article L 612-1 du Code de la Consommation, en cas de litige vous avez la faculté de recourir gratuitement à un médiateur, par courrier à l'adresse suivante : Médiateur du Commerce Coopératif et Associé - FCA - 77 rue de Lourmel - 750017 Paris, ou sur le site internet [www.mcca-mediation.fr](http://www.mcca-mediation.fr) sur lequel se trouvent la Charte de la Médiation du Commerce Coopératif et Associé et les pièces justificatives à fournir.

#### IX. RESERVE DE PROPRIETE TRANSFERT DES RISQUES

Tout produit livré et/ou installé reste la propriété pleine et entière du Vendeur jusqu'au paiement intégral du prix de la Commande et des éventuels suppléments.

Il est expressément convenu que le Vendeur pourra solliciter la restitution des produits non payés à échéance, ce qui interdit le Client de s'en dessaisir avant paiement intégral du prix, sauf à mettre en cause sa responsabilité.

Le Client supporte seul les risques de perte, de vol ou de détérioration des produits dès leur livraison.

#### X. INFORMATIQUE ET LIBERTES, PROTECTION ET TRAITEMENT DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le site respecte la vie privée de l'internaute et se conforme strictement aux lois en vigueur sur la protection de la vie privée et des libertés individuelles. Aucune information personnelle n'est collectée à l'insu du client. Le client est informé que les données nominatives dont le site est destinataire pourront être communiquées à des partenaires dans un but de prospection commerciale, le client disposant cependant de la faculté de s'opposer à la communication des informations le concernant lors de la passation de commande.

Conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les internautes disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui les concernent. Ce droit s'exerce, en justifiant de son identité, à l'adresse suivante :

KOMILFO SAS  
Société pas action simplifiée à capital variable  
RCS Rennes : 440 096 790  
2D, allée Jacques FRIMOT - 35000 Rennes  
Tél 02 23 46 10 33 - [RGPD@kidepann.fr](mailto:RGPD@kidepann.fr)  
Responsable de la Publication : Antoine Le Poulichet

#### XI. OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Vous avez la possibilité de vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL ([www.bloctel.gouv.fr/](http://www.bloctel.gouv.fr/)) afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel vous n'avez pas de relation contractuelle en cours, conformément à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation. Tout consommateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur cette liste sur le site <https://conso.bloctel.fr/index.php/inscription.php>.

### INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception de frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposée par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat.

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 reçu des biens dans le cadre du contrat :

Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à nous-même ou à la personne habilitée par nous à réceptionner le bien à l'adresse suivante : ..... (nom et adresse de la Société), sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat.

Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de 14 jours.

Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.

Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

### FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de : ....., de la société ....., située

.....

.....

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*) /pour la prestation de services (\*) ci-dessous :

Commandé le (\*) /reçu le (\*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (Uniquement en cas de notification du présent (formulaire sur papier)

Date : / /

(\*) Rayez la mention inutile