

Conditions générales : Self-Repair Lambiel _ Version mars 2024 _ 2.4

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales (désignées ci-dessous par l'abréviation « CG ») règlent les rapports juridiques entre la société Self-Repair Lambiel et ses clients pour tous les produits, les services et les autres prestations fournies par Self-Repair Lambiel à ses clients. Les décisions de Self-Repair Lambiel priment toujours sur celles du client si rien n'a été prévu.

Les CG sont applicables automatiquement soit lors de commande oral ou écrite soit lors de paiement du forfait de réparation ou soit lors de son inscription sur le site internet suivant : www.self-repair-lambiel.ch. Par la suite, le client a accepté ces CG. Les dispositions ou les conditions générales qui seraient contraires à ces CG ne sont pas reconnues, même si Self-Repair Lambiel n'y fait pas explicitement opposition.

2. Offres/Prix

Tous les prix de produit et de service sont assujettis au nouveau taux de TVA de 8.1 % depuis le 1^{er} janvier 2024 (CHE-231.813.916 TVA).

Les offres, les rabais et les promotions de Self-Repair Lambiel (sur son site Internet, sur Facebook, chez les partenaires, dans les catalogues, sur les flyers, etc.) sont sans engagement, sous réserve de modifications. Les informations sur les prix des produits et des services sur les différents supports sont données sans engagement ; sous réserve d'erreurs et de fautes d'impression. Uniquement les dernières versions des différents supports font foi. Les versions antérieures sont sans engagement et ne donne aucun droit aux clients concernant les prix et les services. Les rabais divers et variés ne sont pas transmissibles et ne sont pas cumulables.

Carte cadeau et bon cadeau : Validité 24 mois depuis la date de paiement. Possibilité de prolongation de 12 mois pendant la validité. En dehors des délais, il n'y a plus la possibilité de prolongation. Les bons cadeaux reçus suite à un remboursement sont valable une année. Aucun bon sont remboursables en cash ou en nature.

2.1 Réparation à l'atelier :

2.1.1 : Si irréparable (pièces indisponibles ou fin de série) :

En transférant la propriété de l'ancien appareil à Self-Repair Lambiel avec tous les accessoires et en achetant un appareil neuf recommandé par Self-Repair Lambiel, le forfait de réparation de l'ancien appareil est remboursé (valable uniquement le jour de récupération de l'ancien appareil)

- Soit directement sur le nouvel appareil (neuf) si plus de CHF 380.- TTC (CHF 352.83 HT)
- Soit en bon cadeau pour un prochain achat (appareil neuf similaire ou produit d'entretien) si le nouvel appareil de remplacement coûte moins de CHF 380.- TTC

2.1.2 : Frais supplémentaires :

- ❖ Si l'appareil a déjà été démonté par le client, CHF 25.- TTC seront à payer en supplément pour le travail supplémentaire pour la remise en ordre.
- ❖ Si urgence, CHF 36.- TTC seront à payer en supplément pour effectuer la réparation en priorité par rapport aux autres réparations de l'atelier.
- ❖ Si l'appareil n'est pas récupéré dans les délais après réparation (1 mois), CHF 20.- TTC /mois seront facturés en supplément pour l'entreposage et le stockage.
- ❖ Si débarrasage de l'ancien appareil, CHF 20.- TTC seront à payer en supplément pour la prise en charge de votre ancien appareil jusqu'à la déchetterie.

2.2 : Réparation à domicile (client privé) :

Du lundi au vendredi : CHF 96.-/heure + forfait de déplacement (maximum 40km ou 30 minutes de trajet) : CHF 60.- TTC + forfait de réparation* : CHF 36.- par appareil
Forfait de réparation/déplacement : 1 appareil = CHF 96.- TTC, 2 appareils = CHF 132.- TTC, 3 appareils = CHF 168.- TTC, 4 appareils = CHF 204.- TTC, ...

**(Forfait de réparation : frais administratif, frais bureautique, recherche, débarras anciennes pièces, moyen de paiement, place de parc (chez client), tests obligatoire VDE, ...)*

Samedi : CHF 144.-/heure + forfait de déplacement (maximum 40km ou 30 minutes de trajet) : CHF 90.- + forfait de réparation* : CHF 54.- par appareil (CHF 144.- TTC)

Dimanche : CHF 192.-/heure + forfait de déplacement (maximum 40km ou 30 minutes de trajet) : CHF 120.- + forfait de réparation* : CHF 54.- par appareil (CHF 174.- TTC)

Hors zone : acompte de CHF 250.- TTC à payer d'avance (QR-Code site web) : forfait supplémentaire de déplacement par 20km et/ou 20minutes selon les forfaits.

2.3 : Réparation à domicile TTC (client professionnel) :

Lundi au samedi : CHF 192.-/heure + forfait de déplacement (maximum 40km ou 30 minutes de trajet) : CHF 120.- + forfait de réparation* : CHF 54.- par appareil.

Forfait de réparation/déplacement : 1 appareil = CHF 174.- TTC, 2 appareils = CHF 228.- TTC, 3 appareils = CHF 282.- TTC, 4 appareils = CHF 336.- TTC, ...

Service d'urgence sous 24h00 : CHF 250.- TTC à payer en supplément directement sur place avant les travaux (uniquement en cash).

Hors zone : acompte de CHF 250.- TTC à payer d'avance (QR-Code site web) : forfait supplémentaire de déplacement par 20km et/ou 20minutes selon les forfaits.

2.4 : Prise en charge de petit électroménager : lors d'une intervention à domicile des frais de CHF 20.- TTC/appareil pour le transport jusqu'à mon atelier (assurance, ...)

2.5 : Location électroménager : suite à une intervention, j'offre la possibilité d'avoir un appareil de prêt à prendre et à ramener à l'atelier pendant les horaires d'ouverture.

Tarifs : CHF 60.- TTC par mois et le dépôt de CHF 200.- TTC (à payer uniquement en cash). Le dépôt sera rendu au retour complet de l'appareil, en bonne état et nettoyé.

Si une offre pour un nouvel appareil a été faite et acceptée par le client, le prix de location (CHF 60.- TTC) ne seront pas facturés ou remboursés en bon cadeau (uniquement).

2.6 : Livraison appareil à domicile (sur trottoir) : CHF 89.- TTC par trajet (pas remboursable)

2.7 : Livraison/installation 1 appareil : CHF 280.- TTC (sans modification)

2.8 : Débarrasage : gros électroménager <85cm de hauteur : CHF 60.- TTC, gros électroménager >85cm de hauteur : CHF 80.- TTC

2.9 : Annulation de rendez-vous sans déplacement :

Si pour une raison vous êtes contraint d'annuler le(s) rendez-vous, vous avez jusqu'à 24 heures avant l'heure du rendez-vous pour l'annuler sans engendrer de frais supplémentaires. Si le délai n'est pas respecté et sans nouvelle de votre part pour fixer un nouveau rendez-vous, CHF 36.- TTC par appareil vous sera facturé pour le désagrément. Si vous me recontactez dans les 7 jours pour fixer un nouveau rendez-vous, les frais vous seront offerts.

2.10 : Annulation de rendez-vous avec déplacement :

Si lors de mon passage à domicile, vous n'étiez pas présent et/ou vous ne m'aviez pas laissé la possibilité d'effectuer la prestation et/ou je n'ai pas réussi à vous joindre par téléphone des frais supplémentaires seront facturés. Sans nouvelle de votre part d'ici 7 jours, une facture vous sera adressée incluant le déplacement, le temps d'attente (maximum 20 minutes) et un supplément de CHF 36.- TTC pour le désagrément

2.11 : Conseil d'entretien à domicile (max. 2 personnes) : gros électroménager - 1h30 (40km ou 30 minutes) - forfait de CHF 259.- TTC

2.12 : Service d'entretien à domicile : gros électroménager - tarifs à domicile + pièces d'usures + 1 produit d'entretien offert

2.13 : Conseil d'achat (durable) d'appareil neuf : soit de CHF 259.- TTC par appareil ou soit de minimum CHF 595.- TTC (changement cuisine ou nouveau logement)

2.14 : Coachings à domicile : sont possibles uniquement si le client m'ont fait expressément la demande par téléphone avant mon intervention. Une fois sur place, je ne peux plus proposer ce service. Le coaching prend du temps de planification avant mon intervention et sur place, je dois également prévoir plus de temps pour la planification de mes autres rendez-vous. Les tarifs pour ce service supplémentaire sont à CHF 395.- TTC par appareil en plus du travail horaire et du forfait de réparation/déplacement.

2.15 : Coaching à l'atelier du petit et/ou du gros électroménager : 1h30 - forfait de CHF 395.- TTC par appareil

2.16 : Coaching à l'atelier ½ jour : forfait de CHF 695.- TTC (selon horaire atelier)

2.17 : Coaching à l'atelier 1 jour : forfait de CHF 1495.- TTC (uniquement lundi)

3. Paiement

Les forfaits, les acomptes et les dépôts sont toujours à payer d'avance sur place et ne sont pas remboursable. Pour la location, le dépôt est à payer uniquement en cash et le prix/jour sont à payer à l'aide des moyens mis à disposition sur place. Le dépôt sera remboursé entièrement au retour complet et en parfait état de fonctionnement. Si des jours supplémentaires sont rajoutés, un supplément sera demandé au retour du produit (voir annexe 3.1 à 3.1.5). Pour les coachings, le paiement est à effectuer d'avance via mon site web : www.self-repair-lambiel.ch.

En cas de retard de paiement, Self-Repair Lambiel se réserve le droit d'imputer les frais occasionnés pour les rappels et/ou les poursuites, ainsi que les intérêts moratoires. Le 1^{er} rappel s'effectuera au minimum 10 jours à partir de la date d'échéance. Les rappels suivants s'effectueront par intervalle de maximum 5 jours à partir du rappel précédent avec une indemnité de CHF 36.- TTC par rappel.

Les moyens de paiement recommandés sont : par cash, par e-banking/e-finance (d'avance) par Twint (code QR atelier)

Coordonnée bancaire : Self-Repair Lambiel, 14-988639-6, IBAN CH05 0900 0000 1498 8639 6, SWIFT/BIC : POFICHBEXXX

Les remboursements se font toujours en bon cadeau (valable 1 an) ou directement déduit suite à l'achat d'un appareil neuf (plus de CHF 380.- TTC) par mes soins.

VALABLE SANS SIGNATURE

Conditions générales : Self-Repair Lambiel _ Version mars 2024 _ 2.4

4. Livraisons

La livraison de produits est possible exclusivement en Suisse. Self-Repair Lambiel se réserve le droit d'apporter, sans préavis, des modifications aux produits, exclusivement à des fins d'améliorations, ou s'il s'agit d'adaptations (*couleur, ...*) que l'on peut raisonnablement apporter compte tenu des circonstances. Self-Repair Lambiel décline toute responsabilité en cas de retard de livraison survenus hors de son entreprise, en particulier les retards dus au fabricant ou à d'autres tiers. Si le colis et/ou contenant est endommagé, Self-Repair Lambiel ne fournit aucune garantie. Vous avez **7 jours**, à compter de la date de distribution, pour signaler le dommage à la filiale de **la Poste** la plus proche de chez vous. Veuillez apporter le colis ou la lettre avec justificatif de distribution (« *Recommandé* », « *Courrier A Plus* » par exemple), sans oublier le contenu afin que la poste évalue les dommages et puisse établir un procès-verbal d'avarie. La poste vérifie ensuite si vous avez droit à une indemnisation.

La livraison est offerte à partir d'un montant de CHF 160.- TTC par panier : boutique et pièces de rechange (*deux sources différentes et ne peuvent pas être regroupées*).

Pour la livraison à domicile des gros électroménagers et des encombrants par les soins de « Self-Repair Lambiel » (voir tarifs : chapitre 2.6), la livraison s'effectue jusqu'à devant la maison, l'immeuble ou tous types d'habitation (*sur le trottoir*). C'est aux clients de placer l'appareil à l'intérieur de son habitation.

5. Droit de restitution

Les marchandises peuvent être retournées dans un **déla**i de **7 jours après réception** (*uniquement s'il n'a pas été ouvert*) avec le bon de livraison et/ou la facture, **aux frais de l'acheteur**. Sont exclus, les articles commandés auprès de fournisseurs tiers à la demande du client, les exécutions spéciales, les articles techniques et les articles déjà utilisés. La marchandise doit parvenir au **complet, dans l'emballage d'origine** (*fermé*), en parfait état et ne pas comporter d'inscription, faute de quoi, elle ne pourra être remboursé. Les frais d'enlèvement par Self-Repair Lambiel sont à la charge du client. Si l'appareil a été ouvert, un contrôle supplémentaire sera effectué (*plusieurs jours*), **aux frais de l'acheteur : CHF 29.- TTC pour les pièces de rechange et les accessoires, CHF 89.- TTC pour les petits appareils et CHF 129.- TTC pour les gros électroménagers**. Les éventuels remboursements se font **uniquement sous forme de bon cadeau**, si tous les points énoncés sont en ordre. Au-delà de 7 jours, Self-Repair Lambiel ne pourra sous aucun prétexte rembourser et reprendre les appareils. Les frais de livraison de réception et de retour au fabricant ne sont jamais remboursables et sont à payer en supplément pour les retours : **CHF 15.- TTC** pour les pièces de rechanges et accessoires et **CHF 89.- TTC** pour les gros électroménagers et les encombrants (*plus de 20 kg*).

6. Garantie

6.1 : A l'atelier : Self-Repair Lambiel garantie son travail (*forfait de réparation*) **pendant 1 mois** (*de la date de récupération de l'appareil à l'atelier*) si le même problème énoncé lors de la 1^{ère} réparation. Les pièces supplémentaire (*si besoin*) **seront toujours facturées en sus même pendant le 1^{er} mois**. **Si pendant le 1^{er} mois un autre problème survient, le forfait de réparation sera à nouveau facturé** (*nouveau cas*). *Si entre temps, le prix des pièces fabricant augmentent, le client devra payer la différence.*

En payant les forfaits d'entretien avec soit 3 mois, soit 6 mois ou soit 12 mois de garantie. Self-Repair Lambiel garantie son travail et les pièces changées selon recommandation (*obligatoire*). Pendant le temps de garantie, le client à l'obligation d'acheter selon les recommandations de Self-Repair Lambiel les produits d'entretien et de procéder au détartrage et au nettoyage (*si possible*).

6.2 : A domicile : Si le même problème revient dans un délai d'un mois, Le forfait de réparation/déplacement n'est pas facturé. Par contre le temps de travail horaire et les pièces de rechange supplémentaires sont toujours à payer en supplément par le client. Si la même pièce et à nouveau défectueuse il y aura sûrement un autre composant qui mets la pièce en défaut qui faudra changer au frais du client. Si dans un délai de 3 mois, le problème persiste ou un autre problème survient, la facture de ma première intervention (*diagnostic*) vous sera remboursée (*sauf pièces d'usures et produits d'entretiens*) directement sur le prix d'un nouvel appareil recommandé par mes soins. Si le prix des pièces fabricants déjà changées augmentent, le client devra payer la différence pour que la réparation puisse avoir lieu.

6.3 : livraison appareil réparé : Self-Repair Lambiel décline toutes responsabilités lors d'envoi d'appareils via la poste à la demande du client. Avant l'envoi, **tous les appareils sont contrôlés, testés et par conséquent fonctionnent parfaitement.**

Si à la réception de l'appareil réparé, le client n'est pas satisfait de la réparation, les frais d'envoi (*aller-retour*) et les pièces supplémentaires sont à nouveau à la charge du client (*même cas*). Si le problème vient d'un autre élément-composant, le forfait de réparation sera à nouveau facturé (*nouveau cas*) en plus des frais d'envoi (*aller-retour*) et des pièces supplémentaires.

Self-Repair Lambiel ne fournit **aucune garantie de réparation** à la suite de conseil d'entretien, de coaching de réparation et selon disponibilité de(s) pièce(s) de rechange. Il n'y a également aucune garantie sur les pièces de rechange changées et installées par vous-même (*suite à un dysfonctionnement ou défaut, tout retour est exclu*).

6.4 : Lors de commande de pièces de rechange et d'accessoires : un acompte de CHF 25.- TTC (*pas remboursable*) est à payer d'avance. Les pièces détachées ne sont pas des articles du stock. Self-Repair Lambiel vous les fournis volontiers, mais l'annulation, le retour et le remboursement des articles, ne sont pas possible. Il n'y a également aucune garantie sur les articles changés par vos soins. Cependant si l'emballage n'a pas été ouvert et en bonne état (sans marques et sans inscriptions) dans un délai de maximum 14 jours. Le remboursement sera exécuté uniquement en bon cadeau pour un prochain achat à l'atelier. Les frais de livraison de réception et de retour au fabricant ne sont jamais remboursables.

6.5 : Lors de commande d'appareil neuf : un acompte de CHF 100.- TTC (*pas remboursable*) est à payer d'avance. Pour exercer le droit d'annulation, le client doit justifier sa décision par une déclaration écrite en courrier « *Recommandé* » à l'adresse : Self-Repair Lambiel, A l'att. De M. Olivier Lambiel, Place de la Gare 2, 1744 Chénens. L'emballage ne doit pas avoir été ouvert et en bonne état (sans marques et sans inscriptions) dans un délai de maximum 14 jours. Le remboursement sera exécuté uniquement en bon cadeau pour un prochain achat à l'atelier. Les frais de livraison de réception et de retour au fabricant sont à la charge du client. Le packaging (*carton, protection, ...*) doit être gardé pendant minimum le temps de garantie. **Si manquant un forfait de CHF 15.- TTC de packaging seront facturés en sus**. Pendant le temps de garantie, les réparations se font toujours chez le fabricant. Chaque fabricant, ont leurs conditions interne de garantie pour validation ou non de la garantie. Les garanties ne couvrent jamais les mauvaises utilisations, le manque d'entretien et les influences externe (*humidité, électricité, choc, ...*). **Self-Repair Lambiel n'est dans aucun cas responsable de leurs décisions, s'ils jugent que vous n'avez pas respecté leurs conseils d'utilisation.**

7. Responsabilité

Self-Repair Lambiel, **décline toute responsabilité** à la suite de ses services causant des dommages corporels et matériels à l'atelier et/ou chez le client, ainsi que les dommages causés par le client suite à la négligence et au non-respect des directives de Self-Repair Lambiel, ainsi que des dommages relevant de la législation sur la responsabilité civile relative aux produits. Toute autre prétention de l'acheteur à ce sujet, pour quelque motif juridique que ce soit, est exclue.

Self-Repair Lambiel, **décline toute responsabilité** d'accident après le démontage par vous-même suite aux conseils et/ou coaching de vos appareils. Les pièces détachées changées par vous-même ne sont ni repris, ni échangé, ni remboursé si la pièce est défectueuse (*mauvaises manipulations*).

Toutes actions effectuées sur les électroménagers restent dangereuses. Self-Repair Lambiel vous conseille fortement de contacter un professionnel pour effectuer la réparation et le changement de pièces détachées.

8. Engagement

L'acheteur certifie être majeur, être capable de discernement, avoir le droit et le pouvoir d'acheter et de commander la marchandise ou les services, et que les renseignements fournis sont contrôlés et exacts.

9. Transfert de propriété (voir annexe 9 à 9.5)

Extrait : après un délai de 3 mois sans manifestation de votre part, les appareils, les objets et les pièces de rechange (*en attente*), **deviennent la propriété de Self-Repair Lambiel**. Par conséquent, ils pourront être soit revendu d'occasion ou soit récupéré pour les pièces de rechange. Si vous voulez quand même récupérer vos appareils/objets/pièces, (*s'ils sont toujours disponibles et toujours en une pièce*) un supplément sera à payer en sus pour l'entreposage. Tarifs : **CHF 20.- TTC/mois** pour les appareils et les objets est de **CHF 10.- TTC/mois** pour les pièces de rechange commandées. Le prix déjà payé (*forfait ou pièces*) **n'est pas remboursable**.

10. Protection du nom

Toutes les obligations découlant du présent rapport contractuel sont régies par le droit suisse. Le for juridique exclusif est Fribourg (FR).

11. Dispositions finales

Au cas où une disposition de ces conditions générales ou une autre disposition contractuelle serait ou deviendrait invalide, la validité de toutes les autres dispositions de ces conditions générales et du contrat n'en serait pas affectée.

12. Modifications des conditions générales

Self-Repair Lambiel peut modifier à tout moment les présentes conditions générales. Les dites modifications entrent en vigueur immédiatement dès leur publication en ligne sur www.self-repair-lambiel.ch