

## DOCUMENT D'INFORMATION PRECONTRACTUELLE

**Modalité de calcul du prix de l'intervention :** afin de visualiser les modalités de calcul du prix de l'intervention, nous vous prions de bien vouloir vous référer aux affichages disponibles au sein de nos locaux ainsi que sur notre site internet <https://www.stihle-freres.fr/>.

**Modalité de décompte de temps estimé :** Le décompte s'effectuera par tranches de 30 minutes. Le temps minimum décompté pour une intervention sera de 30 minutes.

**Modalité du calcul du prix des frais de déplacement :** Les frais de déplacement sont calculés en fonction de la distance effectuée par nos techniciens. A ce titre, nous vous prions de bien vouloir vous référer à notre site internet <https://www.stihle-freres.fr/nos-services/sav-global/>.

**Frais supplémentaires :** Selon la nature de l'intervention, nous nous réservons la possibilité de faire payer des frais supplémentaires.

**Droit de rétractation du consommateur :** Lorsque le contrat est conclu hors établissement, le Code de la consommation prévoit un délai de rétractation de 14 jours pour le consommateur. Toutefois, l'article L. 221-8 du Code de la consommation dispose que le consommateur ne saurait faire usage de son droit de rétractation en cas de travaux à réaliser en urgence au domicile du consommateur et sollicités par lui-même.

**Démarche relative au Bloctel :** Tout consommateur peut s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, via <http://www.bloctel.gouv.fr/>

**Voie de recours extrajudiciaire disponible :** En cas de contestation à la suite de l'intervention de nos techniciens, vous avez la possibilité de recourir gratuitement au service de médiation CM2C, qui peut être contacté via <https://www.cm2c.net/> ou par voie postale au centre de la médiation de la consommation des conciliateurs de justice (CM2C) 14 rue Saint Jean 75017 Paris.

**Devis gratuit :** la rédaction du devis par l'entreprise est gratuite.

**Garanties légales et commerciales :** Le consommateur 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. La garantie légale de conformité donne au consommateur 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 consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale. Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur 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 consommateur 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° Le professionnel 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 consommateur, notamment lorsque le consommateur 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 du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur 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 consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable. Le consommateur 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. Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur 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. Sauf mention particulière au devis, il n'est pas consenti de garantie commerciale.

### CONTRATS CONCLUS HORS ETABLISSEMENT INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION

#### DROIT DE RETRACTATION

Le consommateur a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat.

Le consommateur doit notifier à l'entreprise sa décision de se rétracter du présent contrat au moyen d'un écrit dénué d'ambiguïté (voir modèle ci-dessous).

#### EFFETS DE LA RETRACTATION

En cas de rétractation du consommateur du présent contrat, l'entreprise s'engage à rembourser le paiement reçu.

L'entreprise procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur lors de la transaction initiale, sauf si le consommateur convient expressément d'un moyen de paiement différent.

Si le consommateur a demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, il devra payer à l'entreprise un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni jusqu'au moment où il a informé l'entreprise de sa rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues au contrat.

*L'entreprise propose au consommateur d'utiliser le formulaire ci-dessous en cas de rétractation, qui n'est pas obligatoire.*

✂-----

#### MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION

A l'attention de : Nom de l'entreprise : .....  
Adresse postale : .....

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :  
.....

Devis signé le : .....

Nom et Adresse du consommateur : .....

Date et Signature du consommateur :