

1. LA SOCIÉTÉ

1.1. Relais Assistance Mascareignes SARL (RAM) est immatriculée au Répertoire National des Entreprises (RNE) et dûment enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Saint-Denis Réunion sous le numéro de Siren 909626830. Siège social : 144 rue Sainte-Marie 97400 Saint-Denis Réunion. Adresse Postale : BP 698 – 97474 Saint-Denis Réunion Cédex. Gérant : Christophe CHAUDET-BERTRAND. Numéro de téléphone : (+262) 06.93.61.90.00. Courriel : contact@relais-assistance.re – Site internet : www.relais-assistance.re – Assurance Responsabilité Décennale et Multirisque Professionnelle BTP et Multiservices : N° 196148952H-MCE-001 MAAF, 49 B rue Juliette Dodu 97400 Saint-Denis Réunion · Tel : 02 62 28 29 30.

2. ACTIVITÉS

2.1 La société Relais Assistance Mascareignes SARL est une entreprise intervenant dans le cadre du **Dépannage technique domestique d'urgence**.
2.2 L'activité principale de la société Relais Assistance Mascareignes (RAM) est répertoriée sous le NAF 4332B (Travaux de menuiserie métallique et serrurerie).
2.3 Son domaine d'intervention principal est celui de la « Serrurerie-Dépannage-Installation » et de toutes les prestations qui s'y rattachant.
2.4 **Activités complémentaires de dépannage** : La société RAM propose également, dans la continuité de sa mission d'assistance d'urgence, d'autres prestations diverses : Débouchage des équipements sanitaires et débordement des canalisations domestiques, réparation de fuites sur l'ensemble des évacuations sanitaires. Titulaire de l'habilitation électrique BS-BE nous opérons de petites interventions électriques basiques dont le changement des fusibles, disjoncteurs modulaires, prises, interrupteurs, ampoules électriques intérieures et extérieures, néons... Également, la livraison en urgence de la bouteille de gaz Butane ainsi que ses accessoires... (liste non exhaustive).

3. INTERVENTIONS

3.1 Nous intervenons sur toute l'île de La Réunion, du lundi au dimanche, y compris les jours fériés, 7 jours sur 7 et 24h/24 et en tous lieux accessibles par voie routière.
3.2 Sauf si nous sommes déjà en mission, notre départ en intervention de dépannage est effectué sous 1 heure après validation de l'intervention par nos soins.
3.3 Un contact téléphonique verbal avec le client est obligatoire avant tout départ en dépannage. Une photographie de l'objet en panne peut être demandée (ex : serrure).
3.4 Conformément à l'arrêté du 24/01/2017, un contrat d'ouverture de porte est à signer sur place avant l'ouverture du point de fermeture du domicile.
3.5 Aucune ouverture de porte ou autre système de fermeture ne pourra être exécutée sans la présence de l'occupant détenteur d'un titre d'occupation.
3.6 Dans tous les cas, le client produit une pièce d'identité officielle et le titre lui donnant légitimité à procéder à l'ouverture du local (Bail, quittance, facture à son nom...).
3.7 Le Client communique son adresse exacte ainsi que tous les renseignements demandés nous permettant une localisation précise du lieu d'intervention.
3.8 En cas de refus de communication des renseignements demandés et nécessaires à l'intervention, nous nous réservons le droit de ne pas honorer le dépannage.
3.9 Les adresses de rendez-vous fixés dans un autre lieu que celui de l'intervention ne sont pas acceptés (exemple : devant un commerce, une mairie, dans un bar...).
3.10 La seule exception au 3.9 concerne les endroits sans couverture GSM, isolés ou difficilement localisables et où le client devra être présent pour le guidage.
3.11 Dans tous les cas, le Client s'engage à être joignable facilement au numéro de téléphone qu'il a indiqué jusqu'à notre arrivée sur le lieu de dépannage.

4. DÉLAI DE ROUTE

4.1 La prise en charge d'un Dépannage avec un départ en intervention rapide, génère une logistique importante.
4.2 Nous communiquons au client un horaire estimatif d'arrivée en fonction de celui indiqué par le site www.via-michelin.fr.
4.3 En fonction de facteurs non maîtrisables tels que : embouteillages, travaux, accidents, conditions climatiques... l'horaire d'arrivée ne peut donc être garanti.
4.4 Eu égard au 4.3, le client pourra repousser que de 30 minutes maximum l'horaire prévu d'arrivée à fortiori si nous sommes en cours de route.
4.5 Sous réserve d'une couverture GSM suffisante, le client aura la possibilité de nous contacter par téléphone afin de connaître notre emplacement.

5. DEVIS

5.1 Le devis est gratuit sans déplacement. Le devis signé vaut contrat (Art. 1103 du Code civil). Il est signé électroniquement.
5.2 Tous nos devis de dépannage sont valables 10 jours, week-end et jours fériés compris, à compter de la date du devis.
5.3 En l'absence de photographie(s) et/ou de références ne nous permettant pas un chiffrage précis avant l'intervention, le montant du devis est toujours estimatif.
5.4 Pour les demandes de dépannage avec demande d'intervention immédiate, le jour et heure de l'appel téléphonique fige le tarif applicable (Cf grille tarifaire).
5.5 Le montant de la main-d'œuvre ainsi que le montant des forfaits sont majorés en fonction du jour et de l'heure d'intervention (Cf grille tarifaire).

6. FACTURATION « AU FORFAIT »

6.1 Nos prestations de service de Dépannage sont majoritairement proposées sous forme de « Forfait ».
6.2 Le montant de la main-d'œuvre est déjà incluse dans nos Forfaits.
6.3 Dans le cadre d'un Forfait, le montant indiqué est toujours dû en intégralité, quelle que soit la durée de l'intervention.
6.4 Une prestation de main d'œuvre « au forfait » ne peut être « transformée » en facturation horaire.
6.5 Toute intervention sur des travaux d'ouverture de porte verrouillée ayant été commencée et non terminée, par une entreprise ou par le client, est une reprise de chantier.
6.6 Toute reprise de chantier comme précisé au 6.5 fait l'objet d'une facturation complémentaire et forfaitaire de 79€.

7. FACTURATION « A L'HEURE »

7.1 L'heure de main-d'œuvre hors forfait, toutes prestations confondues, est facturée : 80€. Chaque demi-heure suivante est facturée 40€.
7.2 Les montants de main-d'œuvre indiqués au 7.1 font l'objet d'une majoration selon le jour et l'heure (Cf grille tarifaire).
7.3 La 1^{ère} heure est indivisible et toujours due en intégralité. Les demi-heures suivantes sont indivisibles et dues en intégralité après les 5 premières minutes.
7.4 Nous pourrions appliquer une facturation « à l'heure » en lieu et place du « forfait » devant certains blindages certifiés tels que (A2P, BP, CNPP...).

8. CALCUL DU MONTANT DU DÉPLACEMENT

8.1 Le montant du déplacement est composé d'une partie fixe et d'une partie au kilomètre.
8.2 Le montant de la partie fixe et du montant au kilomètre sont précisés sur notre grille tarifaire. Il n'y a pas de majoration quel que soit le jour ou l'heure.
8.3 Le seul site internet de référence faisant foi pour le calcul du nombre de kilomètres séparant les distances est : www.viamichelin.fr
8.4 L'exception au 8.2 concerne les zones tels que : Cilaos, Salazie, Dos d'âne qui font l'objet d'une tarification spécifique.
8.4 Pour le calcul, l'adresse de départ est toujours notre siège social. L'adresse d'arrivée est toujours celle du lieu du dépannage (sauf exceptions indiquées au 3.10).
8.5 Le trajet à retenir sur le site internet précité est celui indiquant le nombre de kilomètres le plus faible.
8.6 Sauf indication contraire, le montant du coût du déplacement n'est jamais inclus, quelle que soit la forme de nos prestations (Forfaits, Opérations commerciales...).

9. PAIEMENT DU MONTANT DU DÉPLACEMENT

- 9.1 Dans le cadre du Dépannage, le montant total du déplacement est demandé au client dès l'arrivée sur le lieu d'intervention, avant le début de tout travaux.
- 9.2 Le montant des travaux est ensuite encaissable sur place et fera l'objet d'un second règlement.
- 9.3 Le paiement du montant du déplacement est effectué en espèces ou en carte bancaire. Les chèques ne sont pas acceptés.
- 9.4 Selon la distance, nous pourrions demander des arrhes sur le déplacement, d'un montant de 50% (paiement par lien sécurisé avant le départ en intervention).

10. VERSEMENT D'ACOMPTE SUR DEVIS

- 10.1 Un acompte peut être demandé au client, avant et pendant les travaux selon l'importance de l'intervention.
- 10.2 Sans commande de pièces : acompte de 30% - Avec commande de pièce : acompte 50%.

11. MODES DE PAIEMENT

- 11.1 Tous les règlements peuvent être effectués en numéraire, par carte bancaire ou par virement instantané. Les chèques ne sont pas acceptés.
- 11.2 Le solde de nos factures sont payables dès la fin des travaux, sur place, au comptant, sans escompte, après déduction des acomptes éventuellement versés.

12. DÉLAI DE RÉTRACTATION

- 12.1 Les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du client consommateur, et expressément sollicités par lui, ne bénéficient pas du délai de rétractation. Il en est de même pour les pièces de rechange strictement nécessaires pour répondre à l'urgence (Art. L221-28 8° du code de la Consommation). Tout devis signé dans ce cadre vaut contrat définitif dès sa signature. Les travaux/pièces hors de cadre font l'objet d'un devis séparé bénéficiant du délai de rétractation de 14 jours.
- 12.2 Le remplacement par une pièce d'une qualité plus élevée et donc d'un prix supérieur, ayant la même destination, est lié au dépannage d'urgence concerné.
- 12.3 Le délai de rétractation de 14 jours commence à courir à compter du lendemain de la signature du devis.
- 12.4 Le client peut néanmoins demander l'exécution immédiate des travaux soumis à un délai de rétractation en renonçant expressément à ce droit.
- 12.5 Le client souhaitant exercer son droit de rétractation l'exprime par écrit, clairement et sans ambiguïté selon la forme précisée au 12.6.
- 12.6 Le client doit retourner en recommandée avec avis de réception, dans le délai indiqué au 12.3, le coupon ci-après ou recopié sur papier libre :

A adresser en recommandé avec avis de réception (ou à recopier sur papier libre) uniquement si vous souhaitez renoncer à votre devis

A : Relais Assistance Mascareignes SARL – BP 698 - 97474 ST DENIS CEDEX - Je soussigné (nom et prénom)..... Vous informe que je souhaite me rétracter du devis n°..... qui comporte un délai de rétractation de 14 jours et que j'ai signé le : Ce devis concerne la vente de la prestation de services ci-après : Je demande le remboursement des sommes versées. Date :/...../..... Signature :
