

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

en vigueur au 21/06/2025.

## ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (dites « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat des services suivants :

Assistances et dépannages d'urgences 7j/7 24h/24, Ouverture de porte, Remplacement de serrures, diagnostics de sécurité, mise en sécurité après effraction, installation de portes blindées tels que proposés par le Prestataire aux clients non professionnels (« Les Clients ou le Client ») sur le site <https://sesameassistance.fr>

Les caractéristiques principales des Services sont présentées sur le site internet : <https://sesameassistance.fr>

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Service est de la seule responsabilité du Client.

Ces CGV sont accessibles à tout moment sur le site <https://sesameassistance.fr> et prévaudront sur toute autre document.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV avant la mise en œuvre de la procédure de demande de devis en ligne du site <https://sesameassistance.fr>.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

Les coordonnées du Prestataire sont les suivantes :

Julien poupon

7 place du languedoc – 31700 Cornebarrieu

Numéro d'immatriculation :

**SIREN :** 884 432 253

**SIRET (siège) :** 884 432 253 00018

**Forme juridique :** Entrepreneur individuel

**Numéro de TVA:** FR93884432253

**Inscription au RCS :** Non inscrit

**Inscription au RNE :** INSCRIT (le 23/06/2020)

mail : sesameassistance@gmail.com

téléphone : 0750 05 00 12

Les Services présentés sur le site <https://sesameassistance.fr> sont proposés pour les villes suivantes :

Cornebarrieu et occitanie.

## **ARTICLE 2 - Prix**

Les Prix des interventions ne peuvent être décidés à l'avance, veuillez contacter nos professionnels afin d'effectuer un devis pour votre intervention.

Les prix sont exprimés en Euros, TTC.

Code 293 B du CGI .

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité mais le Prestataire se réserve le droit, hors période de validité, d'en modifier les prix à tout moment.

Le paiement demandé au Client correspond au montant total de l'intervention, y compris ces frais.

Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client lors de la fourniture des Services demandés.

Les interventions font l'objet d'un devis préalablement accepté. Les devis établis par le Prestataire sont valables pour une durée de 1 mois après leur établissement.

## **ARTICLE 3 - Commandes**

Il appartient au Client de sélectionner sur le site <https://sesameassistance.fr> les Services qu'il désire commander, selon les modalités suivantes :

Assistances et dépannages d'urgences 7j/7 24h/24, Ouverture de porte, remplacement de serrures, installation de porte blindée, mise en sécurité après effraction, diagnostic de sécurité, il contacte ensuite notre entreprise via le formulaire de demande de devis présent sur le site ou par téléphone, nous lui fournissons ensuite un devis qu'il a le choix d'accepter ou de refuser, ensuite nous intervenons et le paiement de la commande se fait à la fin de la prestation (ou au début suivant le type d'intervention), par carte bancaire, virement ou espèces.

La vente ne sera considérée comme valide qu'après paiement intégral du prix. Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Conditions spécifiques relatives aux frais de déplacements :

En cas d'appel et d'intervention validée, des frais de déplacements seront demandés une fois arrivé sur place, si le client annule son intervention au maximum 15 minutes après l'heure de validation de l'intervention, il ne sera pas facturé des frais de déplacement, dans le cas contraire, à partir de 15 minutes après l'heure de validation de l'intervention, si le client annule alors que le technicien est en cours de déplacement ou est déjà arrivé sur les lieux de l'intervention, alors le client sera redevable des frais de déplacements qui s'élèvent à un montant de 45€ TTC. Une majoration d'un montant de 30€ TTC s'applique pour les interventions nocturnes.

Conditions spécifiques aux ouvertures de portes :

Une fois la demande d'intervention pour une ouverture de porte validée, nos techniciens sont dans l'obligation légale de s'assurer de la bonne fermeture de la porte ainsi que de la sécurisation de vos locaux pour éviter les cambriolages une fois l'intervention terminée.

Nos techniciens se réservent le droit de refuser une ouverture de porte si le client ne souhaite pas sécuriser ses locaux par la suite une fois l'intervention d'ouverture effectuée. La fermeture des accès et la garantie de la sécurité des locaux étant une obligation légale. Si le client souhaite tout de même effectuer l'ouverture de ses accès, nos professionnels se dégagent de toutes responsabilités en cas de cambriolages ou effraction après l'intervention de nos techniciens.

## **ARTICLE 4 - Conditions de paiement**

Le prix est payé par voie de paiement sécurisé, selon les modalités suivantes :

paiement par carte bancaire

ou paiement par virement bancaire sur le compte bancaire du Vendeur (dont les coordonnées sont communiquées au Client lors de la prestation)

ou par espèces à la fin de l'intervention.

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la fourniture des Services, intervenant selon les conditions définies à l'article « Fourniture des Prestations » et comme indiqué sur la facture remise au Client.

Le solde du prix est payable à la fourniture des Services, intervenant selon les conditions définies à l'article « Fourniture des Prestations » et comme indiqué sur la facture remise au Client..

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par le Prestataire.

Le Prestataire ne sera pas tenu de procéder à la fourniture des Services commandés par le Client si celui-ci ne lui en paye pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

## **ARTICLE 5 - Fourniture des prestations**

Les Services commandés par le Client seront fournis selon les modalités suivantes :

Assistance & dépannage d'urgence 7j/7 24h/24 en moins de 60 minutes dans la région de Toulouse et ses environs.

Les dits Services seront fournis dans un délai maximum de 72 heures à compter de la validation définitive de la commande du Client, dans les conditions prévues aux présentes CGV à l'adresse indiquée par le Client lors de sa demande de Devis sur le site : <https://sesameassistance.fr> . Le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les Services commandés par le Client, dans le cadre d'une obligation de moyen et dans les délais ci-dessus précisés.

Si les Services commandés n'ont pas été fournis dans un délai de 48 heures après la date indicative de fourniture, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente des Services pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L 216-2, L 216-3 et L241-4 du Code de la consommation. Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

En cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture des Services, dûment acceptées par écrit par le Prestataire, les coûts y étant liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire ultérieure.

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la réception des Services, ceux-ci seront réputés conformes à la commande, en quantité et qualité.

Le Client disposera d'un délai de 48 heures à compter de la fourniture des Services pour émettre des réclamations. Vous pouvez envoyer votre réclamation par mail auprès du Prestataire.

Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non respect de ces formalités et délais par le Client.

Le Prestataire remboursera ou rectifiera dans les plus brefs délais et à ses frais les Services dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le Client.

## **ARTICLE 6 - Droit de rétractation**

Selon les modalités de l'article L221-18 du Code de la Consommation

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

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne par mail indiquées à l'ARTICLE 1 des présentes CGV.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix des Services commandés est remboursé.

Le remboursement des sommes effectivement réglées par le Client sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception, par le Prestataire, de la notification de la rétractation du Client.

## **ARTICLE 7 - Responsabilité du prestataire - garanties**

Le Prestataire garantit, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire, le Client, contre tout défaut de conformité ou vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des Services commandés dans les conditions et selon les modalités suivantes :

Dispositions relatives aux garanties légales

Article L217-4 du 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 L217-5 du Code de la consommation

« Le bien est conforme au contrat :

1° 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 ;

2° 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 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. »

Article L217-16 du 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. »

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer le Prestataire, par écrit (mail ou courrier), de l'existence des vices ou défauts de conformité.

Le Prestataire remboursera ou rectifiera ou fera rectifier (dans la mesure du possible) les services jugés défectueux dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 7 jours suivant la constatation par le Prestataire du défaut ou du vice. Ce remboursement pourra être fait par virement ou chèque bancaire.

La garantie du Prestataire est limitée au remboursement des Services effectivement payés par le Client.

Le Prestataire ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

La matériel installé reste la propriété de notre entreprise Sesame assistance tant que la totalité des sommes dues n'ont pas été payées.

Les Services fournis par l'intermédiaire du site <https://sesameassistance.fr> du Prestataire sont conformes à la réglementation en vigueur en France. La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas de non respect de la législation du pays dans lequel les Services sont fournis, qu'il appartient au Client, qui est seul responsable du choix des Services demandés, de vérifier.

## **ARTICLE 8 - Données personnelles**

Le Client est informé que la collecte de ses données à caractère personnel est nécessaire à la vente des Services et leur réalisation et délivrance, confiées au Prestataire. Ces données à caractère personnel sont récoltées uniquement pour l'exécution du contrat de prestations de services.

### 9.1 Collecte des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur le site <https://sessmaassistance.fr> sont les suivantes lors de l'envoi du formulaire de demande de devis : Nom, Prénom, adresse email et demande, l'utilisateur peut également nous envoyer des photos sa demande.

Demande de devis :

Lors de la demande de devis de Prestations par le Client :

Noms, prénoms, adresse postale, numéro de téléphone et adresse e-mail..

## 8.2 Destinataires des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel sont réservées à l'usage unique du Prestataire et de ses salariés.

Le responsable de traitement des données est le Prestataire, au sens de la loi Informatique et libertés et à compter du 25 mai 2018 du Règlement 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel.

## 8.4 limitation du traitement

Sauf si le Client exprime son accord exprès, ses données à caractère personnelles ne sont pas utilisées à des fins publicitaires ou marketing.

## 8.5 Durée de conservation des données

Le Prestataire conservera les données ainsi recueillies pendant un délai de 5 ans, couvrant le temps de la prescription de la responsabilité civile contractuelle applicable.

## 8.6 Sécurité et confidentialité

Le Prestataire met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le Prestataire ne peut garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

## 8.7 Mise en œuvre des droits des Clients et utilisateurs

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les Clients et utilisateurs du site <https://sesameassistance.fr> disposent des droits suivants :

Ils peuvent mettre à jour ou supprimer les données qui les concernent de la manière suivante :

Nous contacter par mail à l'adresse [sesameassistance@gmail.com](mailto:sesameassistance@gmail.com) ou par téléphone au 0750050012.

Ils peuvent supprimer leur compte en écrivant à l'adresse électronique indiqué à l'article 9.3 « Responsable de traitement »

Ils peuvent exercer leur droit d'accès pour connaître les données personnelles les concernant en écrivant à l'adresse indiquée à l'article 9.3 « Responsable de traitement »

Si les données à caractère personnel détenues par le Prestataire sont inexactes, ils peuvent demander la mise à jour des informations en écrivant à l'adresse indiquée à l'article 9.3 « Responsable de traitement »

Enfin, ils peuvent s'opposer au traitement de leurs données par le Prestataire

Ces droits, dès lors qu'ils ne s'opposent pas à la finalité du traitement, peuvent être exercés en adressant une demande par courrier ou par E-mail au Responsable de traitement dont les coordonnées sont indiquées ci-dessus.

Le responsable de traitement doit apporter une réponse dans un délai maximum d'un mois.

En cas de refus de faire droit à la demande du Client, celui-ci doit être motivé.

Le Client est informé qu'en cas de refus, il peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (3 place de Fontenoy, 75007 PARIS) ou saisir une autorité judiciaire.

Le Client peut être invité à cocher une case au titre de laquelle il accepte de recevoir des mails à caractère informatifs et publicitaires de la part du Prestataire. Il aura toujours la possibilité de retirer son accord à tout moment en contactant le Prestataire (coordonnées ci-dessus) ou en suivant le lien de désabonnement.

## **ARTICLE 9 - Propriété intellectuelle**

Le contenu du site <https://sesameassistance.fr> est la propriété du Vendeur et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

## **ARTICLE 10 - Droit applicable - langue**

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

## **ARTICLE 11 - Litiges**

Pour toute réclamation merci de contacter le service clientèle à l'adresse postale ou mail du Prestataire indiquée à l'ARTICLE 1 des présentes CGV.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, auprès des instances de médiation sectorielles existantes ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le Client est également informé qu'il peut, également recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litige (RLL)

: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show>

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes CGV et qui n'auraient pas fait l'objet d'un règlement amiable entre le vendeur ou par médiation, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.