

CONDITIONS GENERALES DE REPARATION

ARTICLE 1 – Identité du réparateur

ARPEGES, SAS

Adresse : 123, rue Lamark – 75018 PARIS

Téléphone : +33 (0)1 53 06 39 40

Fax : +33 (0)1 42 29 03 04

SAS au capital de 617 500,00 Euros – RCS PARIS 330 201 310 - Siret

330 201 310 000 43

www.arpeges.fr est un service de la société ARPEGES SAS (voir nos [mentions légales](#)).

ARTICLE 2 – Préambule

Les présentes Conditions Générales de réparation ont pour objet de définir les modalités de réparation des instruments de musique par ARPEGES.

Toute réparation demandée par le Client implique de plein droit, sans restriction ni réserve, son acceptation irrévocable des présentes Conditions Générales.

ARPEGES se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales à tout moment, sans préavis. La version applicable est celle en vigueur au moment de la signature du devis de réparation.

ARPEGES recommande ainsi à ses Clients de prendre connaissance avant la commande de la dernière version des Conditions Générales applicables.

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des Conditions Générales.

ARTICLE 3 – Devis

A la demande expresse du client, préalablement à toute intervention du réparateur, ce dernier établira un devis.

Lorsque le devis est payant, le client en sera informé préalablement à son établissement.

Les frais d'établissement du devis sont à la charge du client, mais déductibles de la facture définitive si les réparations ont été faites par ARPEGES.

Si, suite à l'établissement du devis, le client ne souhaite pas faire réparer son instrument, le client sera redevable, outre les frais d'établissement du devis, de tous frais éventuels de démontage et de remontage de son instrument.

Le devis est une offre contractuelle qui nécessite l'acceptation écrite du client.

En cas de variation du prix de plus de 10%, par rapport au devis initial, un devis complémentaire sera rédigé et devra être accepté par le client.

Le devis devient ordre de réparation dès lors qu'il est signé par le client.

La durée de validité du devis sera inscrite sur celui-ci.

ARTICLE 4 – Ordre de réparation

Toute réparation donne lieu à l'établissement d'un ordre de réparation par le réparateur.

Les travaux mis en œuvre par le réparateur correspondent à l'ordre de réparation.

S'il apparaît que des travaux complémentaires sont à prévoir, le client donne son accord par écrit sur ces travaux complémentaires.

Si le client est dans l'impossibilité de se déplacer pour signer le bon de travaux complémentaires, l'acceptation de ce dernier pourra être donnée par courriel.

L'ordre de réparation devra indiquer les travaux acceptés par le client, la durée prévisible et le cas échéant la date de restitution de l'instrument.

ARTICLE 5 – Délai

Les délais d'exécution sont toujours donnés à titre indicatif, et ce à partir de la mise à disposition de l'instrument.

Lesdits délais ne tiennent pas compte des travaux complémentaires, non prévus initialement, de retards éventuels et imprévisibles dus à une rupture de stock des pièces détachées, à un problème d'acheminement et à des événements indépendants de la volonté du réparateur.

Ces événements ne donneront lieu à aucune indemnité.

Le client sera informé dans les plus brefs délais de tout retard.

Article 6 – Réception des travaux

Le réparateur remettra à la fin des travaux une facture sur laquelle sera établi le rapport d'intervention, valant réception des travaux.

Lors de la réception de l'instrument, le client devra attirer l'attention du réparateur sur tout élément qui lui semblerait particulier ou sur tout autre point qu'il jugera utile de signaler.

Le réparateur est responsable des dommages causés à l'instrument pendant sa garde.

L'état apparent de l'instrument est mentionné à sa réception sur l'ordre de réparation.

En cas de non-enlèvement de l'instrument à l'atelier du réparateur dans un délai de huit jours après la réception des travaux, ARPEGES enverra un mail de relance au client.

A défaut de retour de la part du client 15 jours après l'envoi dudit mail de relance, ARPEGES enverra une lettre en recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure adressée au client. A réception de celle-ci ou en cas de retour de la lettre à ARPEGES, l'instrument sera considéré comme étant en garde au frais du client.

Les frais de garde sont évalués comme suit :

- Pour les petits objets tels que les harmonicas, les pédales, etc., les frais de garde s'élèvent à 5 euros par mois.

- Pour les objets de taille moyenne tels que les trompettes, trombones, etc., les frais de garde s'élèvent à la somme de 15 euros par mois.
- Pour les plus gros objets tels que le tuba, clavier, etc., les frais de garde s'élèvent à 25 euros par mois.
- Les frais de garde des pianos seront facturés 40 euros par mois

ARTICLE 7 – Pièces remplacées

ARPEGES disposera des pièces remplacées à sa guise et pourra les détruire.

Le client peut néanmoins indiquer au réparateur qu'il souhaite conserver les pièces remplacées, qui lui seront restituées avec la remise de l'instrument.

ARTICLE 8 – Facturation

Le règlement des réparations s'effectue comptant par le Client, selon les modalités suivantes:

- par cartes bancaires : Visa, MasterCard, American Express, autres cartes bleues
- par chèque bancaire,
- Par virement bancaire avant de procéder à l'enlèvement : les coordonnées sont disponibles [ici](#)
- Par mobile sans contact
- En espèce : Le paiement en espèces est plafonné à 1.000 (mille) euros en vertu de l'article L.112-6 du Code monétaire et financier et du décret n°2015-741 du 24 juin 2015.

En cas de paiement par chèque bancaire, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine ou à Monaco.

La mise à l'encaissement du chèque est réalisée immédiatement.

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

Un paiement à crédit peut être envisagé sous réserve d'acceptation du dossier de crédit par Sofinco ou de tout autre organisme de crédit proposé par ARPEGES et de la mise en place effective du financement. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager. Au moment du paiement de la réparation, une demande d'autorisation est déclenchée auprès de l'organisme bancaire concerné.

Le paiement ne sera définitif qu'après que l'organisme bancaire concerné a donné son accord définitif au financement du crédit.

La présentation de justificatifs d'identité pourra être requise le cas échéant, notamment en cas de paiement par chèque.

Le montant indiqué sur la facture s'entend du montant H.T et T.T.C

ARPEGES sera en droit de retenir l'instrument jusqu'à complet paiement des sommes dues à raison des prestations réalisées conformément à l'ordre de réparation et ses éventuels avenants tel que cela résulte des dispositions de l'article 1948 du Code Civil.

Des pénalités de retard d'un taux égal à trois fois le taux de l'intérêt légal sont appliquées en cas de paiement des sommes dues après la date figurant sur la facture, outre les frais judiciaires et bancaires occasionnés notamment par un rejet de prélèvement ou remise d'un chèque non provisionné.

Enfin, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de 40 euros sera due, de plein droit et sans notification préalable, par le client en cas de retard de paiement. ARPEGES se réserve le droit de demander au client une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement engagés dépassaient ce montant, sur présentation des justificatifs.

ARTICLE 9 – Garanties

Un instrument de musique est un objet fragile et délicat. Il doit être manipulé avec précaution. Il doit être conservé dans des conditions appropriées, notamment de température et d'hygrométrie. Il doit être manipulé avec soin et par une personne disposant des compétences adaptées.

En cas de contestation relative à la bonne exécution des travaux demandés, le client doit en avvertir ARPEGES immédiatement, et lui permettre de faire toutes constatations utiles.

Les réparations effectuées par ARPEGES et les pièces remplacées, bénéficient d'une garantie pendant une durée de **deux mois** après réception des travaux.

La garantie couvre l'élimination à titre gratuit de tout défaut de la réparation, ainsi que les dommages causés par cette réparation défectueuse à d'autres pièces de l'instrument.

La garantie ne s'applique pas lorsque le client ne respecte pas le mode d'utilisation et les prescriptions d'entretien, lorsqu'il utilise l'instrument dans des conditions qui ne sont pas celles prescrites par le réparateur et/ou le fabricant, lorsque l'instrument n'a pas été entretenu correctement, et lorsque certaines pièces, dont le remplacement ou la réparation a été jugée nécessaire par le réparateur et que le client le refuse.

La responsabilité du réparateur ne saurait être retenue en cas de démontage de l'instrument par le client hors de sa présence, ou s'il a fait effectuer des réparations postérieures non confiées à ARPEGES ou encore lorsque le client n'aura pas pris soin de son instrument.

GARANTIES APPLICABLES AU CLIENT CONSOMMATEUR

Concernant les pièces utilisées pour les réparations sur les instruments des clients consommateurs, tous les Produits fournis par ARPEGES bénéficient :

- de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-1 à L. 217-19 du Code de la consommation cette garantie variant selon que les produits sont neufs ou d'occasion, et
- de la garantie relative aux défauts de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 du Code civil et 2232 du Code civil,

Ces articles sont reproduits ci-après :

Articles L. 217-4, L. 217-5 et L. 217-12 du Code de la consommation relatifs à la garantie légale de conformité :

- 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

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

- Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

Correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle

Présenter 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

- Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être 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 viennent 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.

- Article 1641 du Code civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

- Article 1648 alinéa 1er du Code civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.»

Il est ainsi rappelé que lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le Client :

- Bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- Peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coûts prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation ;
- Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion pour lesquels ce délai est porté à six mois.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction de prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil

Garantie légale et garantie commerciale dans les réparations faites aux clients autres que les consommateurs

Concernant les réparations aux Clients non-consommateurs, les Produits de rechange fournis par ARPEGES qui bénéficient de la garantie relative aux défauts de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 du Code civil et 2232 du Code civil, le sont sous les réserves et limites suivantes :

- Il appartient au Client de vérifier les Produits lors de la livraison en s'assurant de leur conformité à la commande et de leur bon état apparent.
- Tout défaut des Produits relevant des vices cachés devra être signalé par lettre recommandée avec accusé de réception à ARPEGES dans les délais les plus brefs à compter de sa découverte. Une telle garantie pourra être invoquée par le Client que si est démontrée l'existence d'un vice du produit. La garantie d'ARPEGES est limitée à une durée de six (6) mois à compter de la date de réception du Client.
- En cas de défaut de conformité, vice apparent ou caché, ARPEGES assurera la réparation ou le remplacement des produits non conformes ou atteints d'un vice, par des produits identiques ou au moins équivalents en gamme, ou au choix de Arpèges leur remboursement, et ce à l'exclusion expresse du paiement de tous

dommages-intérêts pour préjudice direct non prévisible ou tout préjudice indirect, et à l'exclusion de toute perte de recette.

- Le Client s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers en tentative de réparation sur le produit défectueux. Toute intervention du client ou d'un tiers sur le Produit en cause exclut la présente garantie.

Certains Produits peuvent être vendus sous la garantie commerciale du fabricant. Dans ce cas, les Produits sont assortis d'un bon de garantie écrit précisant les conditions et les modalités de mise en œuvre de cette garantie. Cette garantie est consentie par le fabricant et ne saurait créer aucune obligation à la charge d'ARPEGES qui agit en qualité de simple revendeur

ARTICLE 10 – Services clients et réclamations

Le service Clients du Site Internet est à la disposition des Clients pour toute information, du lundi au vendredi de 10h00 à 13h et de 14h00 à 18h00 :

par e-mail : arpeges@arpeges.fr
par téléphone au 33 (0)1.53.06.39.40
par fax au 33 (0)1.42.29.03.04
par courrier à l'adresse postale suivante :

ARPEGES
123, rue Lamarck
75018 PARIS

ARPEGES s'engage à faire tout son possible pour répondre au Client dans les meilleurs délais.

ARTICLE 11 – Divers

Dans l'hypothèse où l'une des dispositions des présentes Conditions Générales serait jugées nulle ou illégale, la validité et la légalité des autres dispositions ne seront pas affectées.

ARPEGES procède à l'archivage des communications (y compris les confirmations de commande), des bons de commande et des factures sur un support de manière à en constituer une copie fidèle et durable, et ce pendant une durée de dix (10) ans à compter de la dernière commande.

Ces communications, bons de commande et factures peuvent être produits à titre de preuve du contrat. Le Client peut demander la communication de ces documents archivés auprès d'ARPEGES, à tout moment, à l'adresse électronique suivante www.arpeges.fr ou à l'adresse postale suivante : ARPEGES, 123 rue Lamarck 75018 PARIS

ARTICLE 12 - Propriété intellectuelle

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations, images et tout autre élément figurant sur le Site Internet www.arpeges.fr sont la propriété pleine et entière d'ARPEGES. A ce titre, toute reproduction, représentation, modification ou utilisation

de l'un quelconque de ces éléments est interdite et est constitutive de contrefaçon pouvant engager la responsabilité civile et pénale du contrefacteur.

ARTICLE 13 - Force majeure

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Seront considérés comme cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil, tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, crise sanitaire, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

ARTICLE 14 - Données personnelles

Les informations et données personnelles communiquées par le Client à ARPEGES sont destinées à être exploitées par les services internes d'ARPEGES et par ses prestataires, pour les nécessités du traitement de la Commande du Client. ARPEGES est susceptible de communiquer ces informations à des tiers. A cet effet ARPEGES est également en droit d'utiliser ces données à des fins commerciales dans l'exercice de son activité.

La collecte, le traitement et la sécurité de ces Données sont réglementés par les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Loi Informatique et Libertés », modifiée notamment par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018, par les dispositions du Règlement européen n°2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données personnelles (« RGPD ») et par les dispositions de la Directive 2002/58/CE relative à la vie privée et aux services de communications électroniques, ainsi que par l'ensemble des textes qui pourraient leur succéder.

Le Client peut exercer son droit d'accès et son droit de rectification ou de suppression, pour les informations le concernant, en adressant sa demande par e-mail à arpeges@arpeges.fr

ARPEGES respecte la vie privée de ses clients et s'engage à ce que toutes les informations qu'elle recueille, en particulier concernant l'utilisation par le client du service de vente en ligne afin d'acheter ou d'obtenir un produit mis en vente sur le site

internet de la Société ARPEGES www.arpeges.fr, permettant d'identifier ce dernier soient considérées comme des informations confidentielles.

Les informations recueillies sont traitées par la société ARPEGES, 123, rue Lamarck – 75018 PARIS, responsable de traitement pour la gestion de vos commandes de produits et de la réparation de ceux-ci.

Le refus de consentir au traitement de ses données personnelles empêcherait l'exécution de ces services.

Si le Client a donné son accord lors de son inscription sur le site internet ou une fois inscrit, ses informations peuvent également servir à la constitution d'un fichier clientèle à des fins de prospection commerciale.

Les informations personnelles sont conservées pendant la durée légale de conservation.

Aucun transfert des données n'est réalisé hors de l'Union européenne par la société ARPEGES.

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur ce site sont retracées dans le cadre du document « Charte de protection des données personnelles » accessible sur le site www.arpeges.fr et font partie intégrante des présentes Conditions générales de réparation.

ARTICLE 15 - Règlement des différents et loi applicable

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français.

Elles sont rédigées en langue française.

Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français fera foi en cas de litige.

En cas de litige, les Parties auront la possibilité de rechercher, prioritairement à toute action judiciaire, une solution amiable de règlement des litiges. Le Client pourra alors contacter le service client dont les coordonnées sont mentionnées à l'article « SERVICES CLIENTS ET RECLAMATIONS ».

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom. art. L 612-1) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, et dont les références figurent sur le site Internet ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, nous proposons un dispositif de médiation de la consommation.

L'entité de médiation retenue est : *FEVAD – MEDiateUR DU E-COMMERCE*.

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://www.mediateurfevad.fr/> ou par voie postale en écrivant à Médiateur du e-commerce de la FEVAD, 60 rue la Boétie – 75008 Paris

A défaut de règlement amiable préalable entre ARPEGES et le Client, tous les différends dans le cadre de la relation entre ARPEGES et le Client seront soumis aux Tribunaux compétents.