



BULLETIN D'ADHESION

Aux services «Client PRIVILEGE»

(A retourner complété et signé)

- Services « Client PRIVILEGE » au prix de **9,90 € TTC / mois** soit 118,80 € TTC/ an
- Option logement supplémentaire **3 € TTC / mois**

ADHERENT A compléter: Offre réservée aux clients* de plus de 18 ans Propriétaire Locataire

NOM: PRENOM:

ADRESSE:

CODE POSTAL: VILLE:

ETAGE: CODE/ INTERPHONE:

TELEPHONE: EMAIL:@.....

* clients juridiquement capable de contracter

LOGEMENT SUPPLEMENTAIRE Propriétaire Locataire

ADRESSE:

CODE POSTAL: VILLE: ETAGE: CODE/ INTERPHONE:

INFORMATION sur la faculté de renonciation

Je peux renoncer à mon contrat pendant 14 jours calendaires révolus à compter de la date de réception du présent bulletin d'adhésion par **ACTION PLUS**, cette date étant précisée dans le courrier de confirmation que je recevrai dans les prochains jours. Cette renonciation doit être faite par lettre recommandée avec avis de réception, envoyée à l'adresse suivante : **ACTION PLUS, 20 Place de l'Europe 38500 VOIRON.**

RECEPTION DES DOCUMENTS D'INFORMATION

Je reconnais avoir reçu et pris connaissance des Conditions Générales relative aux services « Client PRIVILEGE», ainsi que de la fiche tarifaire en cours et en accepte tous les termes. Je déclare que ce contrat correspond à mes besoins pour ma vie quotidienne. Je reconnais que toute omission, fausse déclaration ou réticence intentionnelle entraîne la nullité de mon contrat. J'accepte que mes avantages prennent effet immédiatement c'est-à-dire à réception par ACTION PLUS de ma souscription datée et signée, étant précisé que je conserve la possibilité de renoncer à ma souscription dans les 14 jours suivant sa conclusion.

A....., Le.....

Signature obligatoire

SARL ACTION PLUS 20 Place de l'Europe 38500 VOIRON

Tél : 04 76 310 310 / 06 82 56 66 35 / 06 88 38 08 17

Mail : actionplusdepannage@gmail.com / www.actionplus-depannage.com /SIREN- RCS de Grenoble 793 007 667





AUTORISATION DE PRELEVEMENT

(à retourner complété et signé)

Informations facultatives :

Les données Tiers débiteurs et Tiers créancier sont des données facultatives :

- Tiers débiteur à compléter pour indiquer le débiteur final s'il est différent du titulaire du compte à prélever
- Tiers créancier à compléter pour indiquer le créancier d'origine s'il est différent du créancier qui génère le prélèvement (qui agit pour compte de...)

Mandat de prélèvement SEPA  <small>Single Euro Payments Area</small>	En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez (A)	SARL ACTION PLUS	
	à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et (B) votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de SARL ACTION PLUS		
Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque suivant les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé.			
Référence unique du mandat :	CONTRAT CLIENT PRIVILEGE	Identifiant créancier SEPA :	FR71ZZZ81345A
Débiteur :		Créancier :	
Votre Nom		Nom	SARL ACTION PLUS
Votre Adresse		Adresse	20 PLACE DE L'EUROPE
Code postal	Ville	Code postal	38500 Ville VOIRON
Pays		Pays	FRANCE
IBAN	<input type="text"/>		
BIC	<input type="text"/>	Paiement :	<input checked="" type="checkbox"/> Récurrent/Répétitif <input type="checkbox"/> Ponctuel
Tiers débiteur		Tiers créancier	SARL ACTION PLUS
A :		Le :	<input type="text"/>
Signature :			
<input type="text"/>			
		Nota : Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque.	
Veillez compléter tous les champs du mandat.			
<small>Les informations contenues dans le présent mandat sont destinées à n'être utilisées par le créancier que pour la gestion de sa relation avec son client. Elles pourront donner lieu à l'exercice par ce dernier de ses droits d'oppositions, d'accès et de rectification prévus aux articles 38 et suivants de la loi N°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.</small>			

SARL ACTION PLUS 20 Place de l'Europe 38500 VOIRON

Tél : 04 76 310 310 / 06 82 56 66 35 / 06 88 38 08 17

Mail : actionplusdepannage@gmail.com / www.actionplus-depannage.com / SIREN- RCS de Grenoble 793 007 667



Conditions générales des Services « Client PRIVILEGE »

Article 1. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les termes et les conditions de mise en application par **ACTION PLUS**, des avantages de services «Client PRIVILEGE» au domicile accordé aux bénéficiaires du contrat.

Article 2. Définitions

2.1 L'entreprise garantissant les services

ACTION PLUS 20 place de l'Europe 38500 VOIRON

2.2 Client

Toute personne physique occupant une résidence principale ou secondaire, en sa qualité de locataire ou de propriétaire du domicile garanti, dont l'adhésion au contrat a été nommément acceptée par la société **ACTION PLUS**.

2.3 Domicile / habitation

Les avantages sont limités au domicile désigné à l'adresse déclarée par le souscripteur. Le domicile se définit comme suit :

- La maison individuelle, constituée de l'ensemble des pièces destinées à l'habitation ainsi que des bâtiments dépendants de celle-ci utilisés à des fins domestiques.
- L'appartement, constitué de l'ensemble des pièces destinées à l'habitation, à l'exclusion de la totalité de l'immeuble collectif ou de ses parties communes.

Les multipropriétés en temps partagé, les mobiles-homes et les locaux à usage, commercial ou professionnel ne sont pas considérés comme faisant partie du domicile.

Chaque adhésion ne peut concerner qu'un seul domicile dont l'adresse ne peut être modifiée.

2.4 Prestataire agréé

La société **ACTION PLUS** s'engage à souscrire les polices d'assurances pour les risques encourus.

2.5 Zone de couverture

Voiron (38500) et les villes alentours dans un rayon de 40 km (en France)

2.6 Dépannage en urgence

Le dépannage en urgence consiste à rétablir le fonctionnement normal de l'installation couverte, ou de l'équipement ou matériel couverts en réparant ou remplaçant uniquement la section ou l'élément endommagé de l'équipement /matériel ou de l'installation.

Elle ne consiste pas en une mise aux normes de l'installation existante.

SARL ACTION PLUS 20 Place de l'Europe 38500 VOIRON

Tél : 04 76 310 310 / 06 82 56 66 35 / 06 88 38 08 17

Mail : actionplusdepannage@gmail.com / www.actionplus-depannage.com /SIREN- RCS de Grenoble 793 007 667



2.7 Intervention et périmètre d'intervention

Opération par laquelle un prestataire se rend à l'adresse de l'habitation garantie pour effectuer un diagnostic avant de procéder aux travaux ou dépannage selon les modalités indiquées pour chacune des garanties objet du présent contrat.

ACTION PLUS intervient dans les domaines suivant :

PLOMBERIE	ELECTRICITE	SERRURERIE
VITRERIE	VOLET ROULANT	MENUISERIES PVC, BOIS, ALU
RIDEAU METALLIQUE	PORTE DE GARAGE	PORTAIL
ADOUCCISSEUR	ALARME	COFFRE FORT

Article 3 : Délai de renonciation

Le Client dispose d'un délai de **14 jours** calendaires révolus à compter de la date de signature de son bulletin d'adhésion pour exercer son droit de renonciation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Suite à la publication de la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, pour exercer ce droit de rétractation, le client doit envoyer un courrier de rétractation à **ACTION PLUS** par lettre recommandé avec AR.

Article 4 : Date d'effet et durée d'adhésion

L'adhésion prend effet à l'issue du délai de renonciation visé à l'article 3 ci-dessus.

Cependant, les avantages ne sont acquis qu'au-delà d'un délai de carence de 14 jours calendaires (samedi, dimanche et jours fériés compris), suivant la date de remise du dossier complet (bulletin d'adhésion + autorisation de prélèvement) .

Seuls 3 cas d'interventions « d'urgence », pourront bénéficier, dans les conditions ci-après déterminées, des avantages dès la souscription du contrat:

- 1/ ouverture de porte**
- 2/ panne électrique**
- 3/ débouchage domestique (pompe ou furet)**

Dans le cas où une de ces interventions d'urgence serait effectuée avec la souscription du présent contrat, le client ne bénéficiera d'aucun des avantages prévus audit contrat, le jour même de l'intervention. Il s'acquittera de la somme normalement due.

Par contre, s'il n'y a pas de renonciation au contrat dans le délai prévu dans l'article 3, alors les avantages liés à la souscription du contrat seront octroyés au client sous la forme d'un avoir sur la facture émise le jour de l'intervention d'urgence.

L'adhésion est d'une durée d'un an à compter de sa date de prise d'effet.

Elle se renouvelle ensuite tacitement par période successive d'un an, sauf résiliation effectuée dans les cas prévus à l'article 6.

SARL ACTION PLUS 20 Place de l'Europe 38500 VOIRON

Tél : 04 76 310 310 / 06 82 56 66 35 / 06 88 38 08 17

Mail : actionplusdepannage@gmail.com / www.actionplus-depannage.com /SIREN- RCS de Grenoble 793 007 667



Article 5 : Montant et paiement des cotisations

5.1 Montant

Le montant TTC (Toutes Taxes Comprises) de la cotisation permettant au Client de bénéficier des services d'**ACTION PLUS**, est indiqué sur le bulletin d'adhésion.

Ce montant pourra être révisé dans les conditions prévues à l'article 7 des présentes conditions d'adhésion.

En cas de résiliation telle que prévue à l'article 6, tout mois commencé est dû dans son intégralité.

5.2 Paiement de la cotisation

Le règlement de la cotisation est effectué au terme du délai de rétractation de 14 jours.

Les cotisations sont majorées des taxes et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

La cotisation est due par année entière, elle sera payée directement à **ACTION PLUS** par prélèvement mensuel.

Si dans les 7 jours suivant l'envoi de la mise en demeure, la cotisation reste impayée, **ACTION PLUS** pourra procéder à la suspension immédiate des garanties prévues dans le contrat. Si, au terme des 7 jours suivant l'expiration du délai précité la cotisation est toujours impayée, le contrat pourra être résilié par **ACTION PLUS** dans les conditions prévues à l'article 6.1.

Responsabilité du paiement : selon les indications du Client, les factures sont expédiées :

- soit au(x) titulaire(s) du contrat à l'adresse de l'Habitation,
- soit au(x) titulaire(s) du contrat à une adresse différente de celle de l'Habitation,
- soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le(s) titulaire(s) du contrat.

Dans tous les cas, le ou les titulaires de chaque contrat restent responsables du complet paiement des factures.

5.3 Modes de paiement

Le Client règlera ses factures par prélèvement automatique

• **Prélèvement automatique.** Le Client peut demander que le montant de ses factures soit prélevé automatiquement sur son compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne.

Dans ce cas, le Client doit retourner à **ACTION PLUS** la demande d'autorisation de prélèvement automatique dûment complétée et signée, ainsi qu'un relevé d'identité bancaire (RIB), postal (RIP) ou de caisse d'épargne (RICE).

Article 6 : Résiliation

6.1 Résiliation par **ACTION PLUS**

ACTION PLUS s'engage à ne pas résilier l'adhésion pendant sa première année d'exécution. En revanche, **ACTION PLUS** pourra résilier, par lettre adressée au Client, l'adhésion à l'échéance de sa première année contractuelle et au-delà à tout moment, moyennant le respect d'un préavis de 30 jours calendaires.

Par exception, **ACTION PLUS** pourra résilier l'adhésion à tout moment dans les cas suivants :

SARL ACTION PLUS 20 Place de l'Europe 38500 VOIRON

Tél : 04 76 310 310 / 06 82 56 66 35 / 06 88 38 08 17

Mail : actionplusdepannage@gmail.com / www.actionplus-depannage.com / SIREN- RCS de Grenoble 793 007 667



- changement d'adresse du Client,
- résiliation de la présente convention et dans l'hypothèse où aucune autre convention ayant le même objet ne viendrait la remplacer,
- non-paiement de la cotisation : l'adhésion pourra être résiliée après mise en demeure adressée au Client par lettre restée sans effet de 7 jours après la date de mise en demeure,
- non-acceptation par le Client d'une augmentation du montant de la cotisation ou d'une modification des prestations d'assistance qui lui sont proposées,
- refus de règlement d'une intervention au domicile du client en cas d'Intervention.
- en cas de décès du souscripteur, la demande de résiliation doit être accompagnée des pièces justifiant du décès ou de la qualité d'héritier.
- en cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration des risques à la souscription ou en cours de Contrat ; après sinistre dans un délai d'un mois.

6.2 Résiliation par le Client

A l'issue de la première année d'adhésion le Client peut résilier son adhésion à tout moment, sous réserve d'un préavis de 30 jours, en adressant à **ACTION PLUS** un courrier recommandé à l'adresse mentionnée sur son courrier de demande d'adhésion ou sur sa dernière facture.

Par exception à l'alinéa précédent, le Client peut pendant la première année d'adhésion, résilier son adhésion à tout moment dans les cas suivants :

- changement d'adresse du Client,
- cas de non-acceptation d'une modification des conditions d'adhésion ou de prix, telle que définie dans l'article 7.
- en cas de décès du souscripteur, la demande de résiliation doit être accompagnée des pièces justifiant du décès ou de la qualité d'héritier.

Dans tous les cas, le Client reste redevable des éventuelles cotisations dues jusqu'à la date d'effet de résiliation du contrat qui interviendra à la prochaine échéance mensuelle suivant la date de réception de la demande de résiliation par **ACTION PLUS**.

Article 7 : Modification des conditions d'adhésion et de prix

ACTION PLUS informera par écrit le Client de toute modification, concernant le prix et/ou les présentes conditions d'adhésion, moyennant un préavis de 30 jours, avant son entrée en vigueur. En cas de refus, le Client peut résilier son adhésion en avisant **ACTION PLUS** par courrier recommandé avec AR dans un délai de 30 jours suivant la date d'émission du courrier d'information. La grille tarifaire annuelle des interventions est ci-annexée, lesdits tarifs étant révisables chaque année.

Article 8 : Modalités d'accès aux services « Client PRIVILEGE »

8.1 Moyens de contact

ACTION PLUS met en place un service téléphonique disponible 7 jours/7.

Pour bénéficier du télédiagnostic ou de l'Intervention d'un technicien dans le cadre des services « Client PRIVILEGE », le Client devra appeler au numéro de téléphone suivant :

04 76 310 310 (numéro non surtaxé ; le coût de l'appel est à la charge du Client).

ACTION PLUS met également en place une adresse mail de contact pour échanger des informations ou programmer une intervention : actionplusdepannage@gmail.com



8.2 Limites d'interventions

Le Client pourra bénéficier des conditions de services du présent contrat dans un nombre illimité d'interventions durant la période d'effet.

ARTICLE 9 : Modalités d'intervention

9.1 Télédagnostic

Le service d'assistance téléphonique procède par téléphone à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations recueillies auprès du Client.

Au cours de ce diagnostic, le service d'assistance téléphonique pourra vérifier que la demande décrite par le Client entre bien dans les critères d'intervention défini à l'article 2.05 ci-dessus.

9.2 Intervention chez le Client

Si le télédagnostic reste infructueux, **ACTION PLUS** informe le Client à compter de la fin de la conversation téléphonique des modalités d'intervention du technicien qui interviendra dans un délai de 4 jours ouvrés maximum sauf intervention d'urgence réalisée dans les 48 heures.

9.3 Déroulement de l'Intervention

ACTION PLUS intervient chez le client pour résoudre son problème et/ou effectué les travaux demandés. Il vérifie que son périmètre d'intervention et les montants des travaux évalués sont en accord avec la demande du client. En cas de travaux dépassant la somme de 150 € TTC, il fera un devis au client, comme le veut la loi.

A la fin de chaque intervention, **ACTION PLUS** facture au client le montant des prestations exécutées suivant les conditions de garanties souscrites par celui-ci.

Le Client s'acquitte directement de cette somme auprès du technicien d'**ACTION PLUS**, sur le lieu de l'intervention.

Les coûts découlant de l'intervention d'**ACTION PLUS** sont pris en charge dans les conditions de garanti défini dans l'article 10.

9.4 Bulletin et/ou Facture d'intervention

Chaque intervention donnera lieu à un bulletin et/ou facture d'intervention, signés par le client et mentionnant l'heure d'arrivée, de départ, le diagnostic, les prestations réalisées, et les éventuelles travaux à finir. En cas de problème n'entrant pas dans le périmètre d'intervention de la société **ACTION PLUS**, les motifs du refus d'intervention seront indiqués.

9.5 Cas de non intervention

Si le Client sollicite une demande d'intervention d'un technicien d'**ACTION PLUS** et que la réparation ne peut être réalisée du fait qu'elle ne relève pas des domaines de compétences d'**ACTION PLUS**, alors une participation d'un montant de **60 € TTC** sera due par le Client au titre des frais de déplacement.

Dans le cas où **ACTION PLUS** ne pourrait assurer la demande d'intervention d'un de ses clients ayant souscrit au présent contrat et dont le motif remplit les conditions de la convention, **ACTION PLUS** ne serait pas tenu de dédommager son client.

SARL ACTION PLUS 20 Place de l'Europe 38500 VOIRON

Tél : 04 76 310 310 / 06 82 56 66 35 / 06 88 38 08 17

Mail : actionplusdepannage@gmail.com / www.actionplus-depannage.com /SIREN- RCS de Grenoble 793 007 667



9.6 Garantie de l'intervention

ACTION PLUS accorde au bénéficiaire une garantie contractuelle sur les malfaçons et les mauvaises exécutions des travaux à compter de la date d'intervention, uniquement pour les prestations effectuées dans le cadre d'une intervention matérialisée par le bulletin d'intervention ou facture d'intervention.

Le Client bénéficie d'une garantie contractuelle de 90 jours, déplacement, pièces et main d'œuvre sous réserve du bon paiement de la facture et hors tous travaux de débouchage ou interventions ayant fait l'objet d'une réserve du technicien sur la facture.

Le désengorgement de la canalisation d'eaux usées ne peut bénéficier de cette garantie.

9.7 Limitation de responsabilité

La société **ACTION PLUS** ne peut être tenue pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un bénéficiaire à la suite d'un incident ayant nécessité l'intervention de ses services.

ACTION PLUS ne peut se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche, et ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention sauf stipulation contractuelle contraire.

Toute intervention d'un tiers sur une réparation ou installation exécutée par ACTION PLUS annulera sa garantie.

9.8 Circonstances exceptionnelles

L'engagement de la société **ACTION PLUS** repose sur une obligation de moyens et non de résultat.

ACTION PLUS ne peut être tenu pour responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution des garanties provoqués par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, tout risque infectieux ou chimique, tous les cas de force majeure.



ARTICLE 10 : Avantages du contrat « Client PRIVILEGE »

Dans le cadre de son service « Client PRIVILEGE », **ACTION PLUS** propose comme avantages à ses clients:

DESIGNATION	FORMULE PRIVILEGE
DEPLACEMENT (hors forfaits, petits travaux et promotions)	GRATUIT
PREMIERE ½ HEURE DE MAIN D'ŒUVRE (hors forfaits, petits travaux et promotions)	GRATUIT
FORFAITS OUVERTURE DE PORTE (suivant tarifs en vigueur)	- 50 %
FORFAIT RECHERCHE DE PANNE ELECTRIQUE (suivant tarifs en vigueur)	- 50 %
FORFAIT DESENGORGEMENT DOMESTIQUE POMPE OU FURET (suivant tarifs en vigueur)	- 50 %
BENEFICIEZ DES MEMES AVANTAGES POUR UN LOGEMENT SUPPLEMENTAIRE (vous appartenant)	+ 3 € / mois
FORFAITS POSE ET ENTRETIEN DE NOS ADOUCISSEURS ECO+ (suivant tarifs en vigueur)	- 25 %
REMBOURSEMENT DE VOTRE FRANCHISE HABITATION EN CAS DE SINISTRE (conditions en annexe 1) (sous réserve d'acceptation de notre devis de travaux par vous ou votre assurance)	Jusqu'à 50 € (sur présentation de justificatif)
DES FORFAITS « PETITS TRAVAUX » (suivant la liste des travaux concernés fournie en annexe 2)	A partir de 60 € TTC

Article 11 Exclusions

Le non-respect par le bénéficiaire de ses obligations envers **ACTION PLUS** en cours de contrat entraîne la déchéance de ses avantages tels que prévus à la présente convention.

Le bénéficiaire des garantis doit avoir une installation électrique avec un contrat de fourniture d'électricité en vigueur d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

SARL ACTION PLUS 20 Place de l'Europe 38500 VOIRON

Tél : 04 76 310 310 / 06 82 56 66 35 / 06 88 38 08 17

Mail : actionplusdepannage@gmail.com / www.actionplus-depannage.com /SIREN- RCS de Grenoble 793 007 667



Sont exclues du périmètre d'Intervention

- la pose de matériel fourni par le client (sauf avis du technicien)
- les installations électriques nécessitant le déplacement de machines et de mobiliers lourds à l'aide d'équipements spéciaux ou non accessibles sans travaux de terrassement ou de démontage (canalisations enterrées, faux plafonds, cloisons),
- les installations ayant provoqué un déclenchement du disjoncteur suite à l'insuffisance de la puissance souscrite,
- les installations faisant l'objet d'un branchement provisoire n'ayant pas obtenu le certificat de conformité délivré par CONSUEL (Comité National pour la Sécurité des Usagers de l'électricité).
- toute intervention sur les compteurs d'eau et la canalisation d'alimentation d'eau située avant ce compteur
- les frais liés à une recherche de fuite d'eau.

Aménagements et embellissements

- la réfection des revêtements de sol ou ornements quels qu'ils soient lorsque leur démontage est rendu nécessaire pour accéder à la canalisation et effectuer la réparation,
- tout démontage/remontage des parties encastrées de mobiliers ou autres éléments.

Accessibilité et sécurité

- toute partie de l'installation couverte dont l'accès ne garantit pas la sécurité du prestataire, par exemple en présence d'amiante,
- les frais de réparation ou de remplacement si le prestataire missionné est dans l'incapacité de réparer les installations du fait de leur ancienneté ou de leur usure.
- les travaux nécessitant une intervention à plus de 3 mètre de hauteur ou nécessitant l'utilisation d'un moyen de levage,

Défaut d'entretien ou faute

- toute défectuosité, dommage ou panne causé par une action intentionnelle ou dolosive, négligence, mauvaise utilisation ou intervention du bénéficiaire ou d'un tiers, incluant toute tentative de réparation non-conforme aux règles de la profession,
- toute installation qui n'a pas été posée ou entretenue conformément aux normes en vigueur ou aux instructions du fabricant ou du professionnel.

Mise en conformité

- tout défaut, dommage ou mise hors service de l'installation causé par la modification de l'installation en non-conformité avec les recommandations de la profession ou les instructions du fabricant.

Non-respect des recommandations

- les pannes répétitives causées par une non remise en état de l'installation suite à une première intervention,
- les frais encourus alors que le bénéficiaire a été averti par **ACTION PLUS** de la nécessité de procéder à des travaux de réparation définitifs en vue d'éviter la répétition de situations entraînant une panne et/ou une défaillance.

En outre, ne donnent lieu ni à prise en charge, ni à remboursement les frais non justifiés par des documents originaux et les frais engagés par le bénéficiaire pour la délivrance de tout document officiel.

Toute intervention présentant un risque élevé pour le technicien ou présentant un caractère exceptionnel.

SARL ACTION PLUS 20 Place de l'Europe 38500 VOIRON

Tél : 04 76 310 310 / 06 82 56 66 35 / 06 88 38 08 17

Mail : actionplusdepannage@gmail.com / www.actionplus-depannage.com /SIREN- RCS de Grenoble 793 007 667



Article 12 Mise en jeu des avantages

ACTION PLUS s'engage à mobiliser tous les moyens nécessaires pour effectuer l'ensemble des travaux bénéficiant des avantages prévues dans la convention. Seules les prestations organisées par ou en accord avec **ACTION PLUS** sont assurées.

ACTION PLUS intervient dans le cadre fixé par les lois et règlements nationaux. La garantie doit être demandée à **ACTION PLUS** :

- au numéro de téléphone indiqué au Client lors de la souscription **04 76 310 310**
- par mail à l'adresse actionplusdepannage@gmail.com
- par courrier à l'adresse du siège : **20 place de l'Europe 38500 VOIRON**

Article 13 Accord préalable

L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de tout ou partie des garanties prévues à la présente convention sans l'accord préalable d'**ACTION PLUS**, ne peut donner lieu à remboursement.

Article 14 Cadre juridique

14.1 Loi informatique et libertés

Conformément aux articles 32 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le bénéficiaire est informé que les données nominatives qui seront recueillies lors de son appel sont indispensables à la mise en œuvre des prestations d'assistance définies dans les présentes conditions générales.

Ces informations sont destinées à l'usage interne d'**ACTION PLUS**, ainsi qu'aux personnes amenées à intervenir et chargées de la passation, la gestion et l'exécution du contrat, dans la limite de leurs attributions respectives. Un défaut de réponse à la demande de communication de ces données entraînera la déchéance des garanties prévues par la convention.

Le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant, en s'adressant à **ACTION PLUS 20 place de l'Europe 38500 VOIRON**.

14.2 Subrogation

ACTION PLUS est subrogé dans les droits et actions de toute personne physique ou morale, bénéficiaire de tout ou partie des garanties figurant à la présente convention, contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché son intervention à concurrence des frais engagés par elle en exécution de la présente convention.

14.3 Litiges

Tout litige se rapportant à la présente convention et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties sera porté devant la juridiction compétente.

En cas de réclamation, vous pouvez contacter notre Service Clients au **04 76 310 310**. Si la réponse apportée ne vous satisfait toujours pas, vous pouvez nous écrire par lettre simple ou recommandée à :

ACTION PLUS, Service Réclamations, 20 Place de l'Europe 38500 VOIRON.

Le service Réclamations s'engage à traiter vos réclamations et à y répondre dans un délai maximum de **30 jours**. Si exceptionnellement ce délai ne peut être respecté, une indication de délai de traitement vous sera fournie. Nous vous rappelons conformément aux dispositions de l'article L. 133-4 du Code de la consommation, que vous avez la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

SARL ACTION PLUS 20 Place de l'Europe 38500 VOIRON

Tél : 04 76 310 310 / 06 82 56 66 35 / 06 88 38 08 17

Mail : actionplusdepannage@gmail.com / www.actionplus-depannage.com / SIREN- RCS de Grenoble 793 007 667



ANNEXE 1

Conditions de remboursement de votre franchise habitation

Lorsque vous avez un sinistre habitation dont les travaux de réparations nécessitent le passage d'un professionnel et que ces travaux font partis des compétences d'interventions de la société **ACTION PLUS**, vous pourrez nous contacter pour une demande d'intervention.

Un technicien vous sera envoyé pour établir un devis de réparations dans les conditions de votre contrat « **CLIENT PRIVILEGE** ».

Si ce devis est accepté par vous ou votre assurance, et si vous avez une franchise à payer, nous vous rembourserons celle-ci dans la limite de 50 €, une fois les travaux de réparations terminés et une fois le paiement enregistré.

Vous recevrez alors un règlement par chèque bancaire établi à l'ordre du signataire du contrat « **CLIENT PRIVILEGE** » 30 jours après le solde de votre facture.

Il vous faudra simplement nous envoyer un justificatif mentionnant le montant de votre franchise habitation.

Ex : Vous avez une vitre cassée et vous nous appeler pour la réparation.
Vous avez une franchise de 80 €.

Si notre devis de travaux est accepté, nous vous rembourseront 50 € de votre facture totale 30 jours après le solde de celle-ci et après nous avoir fait suivre votre justificatif de franchise.

Si votre franchise est inférieure à 50 €, nous vous rembourseront alors le montant indiqué sur votre contrat.



ANNEXE 2

Forfaits « Petits travaux »

PRESTATIONS	PRIX ABONNE TTC en €uro (TVA 10%)	DEPLACEMENT	MAIN D'OEUVRE	PETITES FOURNITURES	NETTOYAGE	MATERIEL
PLOMBERIE						
Remplacement joint robinet mélangeur évier / lavabo	90 €	X	X	X	X	
Changement flexibles alimentation robinet évier / lavabo	90 €	X	X	X	X	X
Réfection joint silicone évier /lavabo / douche / baignoire	90 €	X	X	X	X	
Changement siphon simple PVC évier / lavabo	80 €	X	X	X	X	X
Pose / remplacement canne alimentation Machine à laver / Lave-vaisselle	90 €	X	X	X	X	X
Pose / remplacement canne évacuation Machine à laver / Lave-vaisselle	90 €	X	X	X	X	X
Pose / changement abattant WC blanc avec frein	90 €	X	X	X	X	X
Pose / changement pomme de douche à jets	85 €	X	X	X	X	X
Pose / changement flexible de douche inox 1,5m	80 €	X	X	X	X	X
Pose / changement ensemble flexible inox 1,5m + pommeau de douche à jets	110 €	X	X	X	X	X
Pose barre d'appui WC simple	A partir de 90 €	X	X	X	X	X
Pose barre d'appui WC coudée	A partir de 110 €	X	X	X	X	X
Nettoyage grilles VMC (3 bouches) + 15 € / bouche supplémentaire	75 €	X	X	X	X	
Nettoyage filtres VMC double flux (produit antibactériens inclus)	75 €	X	X	X	X	
Purge d'un radiateur + 15 €/ radiateur supplémentaire	75 €	X	X	X	X	X

SARL ACTION PLUS 20 Place de l'Europe 38500 VOIRON

Tél : 04 76 310 310 / 06 82 56 66 35 / 06 88 38 08 17

Mail : actionplusdepannage@gmail.com / www.actionplus-depannage.com /SIREN- RCS de Grenoble 793 007 667



ELECTRICITE						
Remplacement d'une prise simple 2P+T	A partir de 60 €	X	X	X	X	X
Remplacement d'un interrupteur va/ vient	A partir de 60 €	X	X	X	X	X
Remplacement d'une prise antenne TV coaxial	A partir de 60 €	X	X	X	X	X
Remplacement d'une prise téléphone en T	A partir de 60 €	X	X	X	X	X
Remplacement d'une prise RJ45	A partir de 60 €	X	X	X	X	X
Nettoyage radiateur électrique + 15 €/ radiateur	60 €	X	X	X	X	
Remplacement d'une ampoule	A partir de 60 €	X	X	X	X	X
Installation d'un détecteur de fumée simple à pile + 25 € / détecteur supplémentaire	75 €	X	X	X	X	X
SERRURERIE / FERMETURES						
Changement / pose juda de porte palière	70 €	X	X	X	X	X
Pose butée de sol pour porte intérieure	60 €	X	X	X	X	X
Dégrippage serrure porte d'entrée	60 €	X	X	X	X	
Remplacement d'un verrou simple	A partir de 95 €	X	X	X	X	X
Remplacement d'un cylindre européen simple 30x30	A partir de 60 €	X	X	X	X	X
Remplacement d'une poignée de porte intérieure	A partir de 70 €	X	X	X	X	X
Graissage des coulisses d'un volet roulant + 15 € / volet supplémentaire	65 €	X	X	X	X	
Graissage d'un volet 2 battants + 15 € / volet supplémentaire	65 €	X	X	X	X	
Graissage porte de garage	65 €	X	X	X	X	
Graissage serrure d'une menuiserie intérieure + 15 € / menuiserie supplémentaire	65 €	X	X	X	X	
Remplacement d'une attache tablier de volet roulant A partir de 15 € / attache supplémentaire	A partir de 90 €	X	X	X	X	X



Réglages des fins de course d'un volet roulant	80 €	X	X	X	X	
Entretien portail motorisé (vérification des points de sécurité, contrôle du ralentissement, huilage des parties du déplacement, contrôle du débrayage manuel)	90 €	X	X	X	X	
Entretien porte de garage motorisé (vérification des points de sécurité, contrôle du ralentissement, huilage des parties du déplacement, contrôle du débrayage manuel)	90 €	X	X	X	X	