



Conditions Générales de Vente et de Services

Partie 1 : Cadre contractuel de base

Article 1 – Objet

Les présentes **Conditions Générales de Vente et de Services (CGVS)** régissent les prestations proposées par CampArca, entreprise spécialisée dans l'assistance technique mobile pour véhicules de loisirs (camping-cars, fourgons, vans aménagés, caravanes). Toute commande ou intervention entraîne l'acceptation pleine et entière des présentes conditions.

Article 2 – Prestations proposées

CampArca propose des services tels que : diagnostic, entretien, réparation, pose d'accessoires, conseils techniques et hivernage. Les prestations sont réalisées sur rendez-vous, à domicile ou sur lieu de stationnement dans la zone Sud-Ouest définie par l'entreprise.

Article 3 – Commandes et devis

Toute demande de prestation donne lieu à l'établissement d'un **devis gratuit valable 30 jours**. L'intervention débute après validation écrite ou numérique du devis par le client. Le devis peut être signé sur support papier ou validé par voie électronique (email ou formulaire).

Article 4 – Tarifs et facturation

Les tarifs sont exprimés en euros TTC. Le tarif comprend la main-d'œuvre et les déplacements selon grille affichée. Les accessoires ou pièces nécessaires font l'objet d'un chiffrage complémentaire. Une facture est remise au client à l'issue de la prestation, au format papier ou numérique selon sa préférence.

Article 5 – Frais de déplacement

Les frais de déplacement sont calculés selon la distance entre le point de départ de l'entreprise (Léognan – 33850) et le lieu d'intervention. Ils sont indiqués clairement dans le devis préalable à toute intervention.

Grille indicative appliquée :

- Jusqu'à 20 km : déplacement offert
- De 21 à 50 km : forfait **20 € TTC**
- De 51 à 80 km : forfait **30 € TTC**
- Au-delà de 80 km : frais sur devis personnalisé

Aucun déplacement n'est effectué sans accord préalable du client sur les conditions et les frais éventuels associés.

Tarification spécifique le dimanche :

Dans le cadre de ses disponibilités exceptionnelles, CampArca peut intervenir le dimanche matin, uniquement 1 week-end sur 2 et sur créneau réservé.

Ce service fait l'objet d'une majoration forfaitaire de **25 € TTC** pour toute intervention inférieure à 2h, et de **45 € TTC** pour les prestations dépassant 2h.

Cette tarification vise à couvrir le surcoût logistique et organisationnel lié aux interventions en dehors des horaires standards.

Article 6 – Modalités de paiement

Le règlement s'effectue comptant à l'issue de l'intervention, par carte bancaire, virement ou espèces. Tout retard de paiement donnera lieu, après relance, à l'application de pénalités selon le taux légal en vigueur.

Article 7 – Acceptation et modification des CGVS

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGVS avant toute commande ou intervention. CampArca se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales. Les CGVS applicables sont celles en vigueur à la date de validation du devis ou de la commande.

Partie 2 : Droits du client

Article 8 – Droit de rétractation

Conformément à l'article L221-25 du Code de la consommation, le client dispose d'un **délai de rétractation de 14 jours**. Cependant, ce droit ne peut être exercé pour les interventions

réalisées immédiatement à sa demande et pleinement exécutées avant la fin du délai.

Article 9 – Données personnelles

Les données collectées (coordonnées, infos véhicule, historiques d'intervention, photos) sont utilisées exclusivement pour le suivi client. Elles sont stockées en sécurité via Dropbox et **conservées 5 ans**. Le client peut demander l'accès, la modification ou la suppression de ses données en écrivant à contact@camparca.fr.

Article 10 – Litiges

Tout litige relatif aux prestations CampArca sera soumis à la législation française. En cas de désaccord, le client pourra **recourir gratuitement** au médiateur de la consommation ou saisir le tribunal compétent de Bordeaux.

Article 11 – Médiation des litiges

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, en cas de litige non résolu avec **CampArca**, le client peut recourir gratuitement au service de **médiation de la consommation** auquel adhère l'entreprise :

Médiation CM2C

Adresse : 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris

Site internet : <https://www.cm2c.net>

Email : cm2c@cm2c.net

Tél : 01 89 47 00 14

Avant de saisir le médiateur, le client doit avoir tenté une résolution amiable directement auprès de CampArca par réclamation écrite.

Partie 3 : Garanties, responsabilités et limites

Article 12 – Garantie et responsabilité

CampArca s'engage à réaliser ses prestations dans les règles de l'art et conformément aux modalités du devis ou de la commande rédigé selon les souhaits du client. En cas de malfaçon avérée, une intervention corrective sera proposée. La responsabilité de CampArca ne saurait être engagée pour des dommages liés à des défauts d'entretien antérieurs ou à un usage non conforme du véhicule.

Toute modification ultérieure par un tiers ou par le client lui-même, sur une installation réalisée par CampArca, entraîne l'**annulation de la garantie associée**.

La garantie est également exclue dans les cas suivants :

- Utilisation non conforme ou abusive des équipements installés
- Absence d'entretien régulier ou négligence manifeste
- Usage de pièces ou accessoires incompatibles
- Dégradations dues à des accidents, chocs, ou conditions extrêmes
- Tentatives de démontage ou réparation non autorisées

Toute demande d'intervention au **titre de la garantie** devra être accompagnée de justificatifs (photos, facture, rapport initial CampArca).

Article 13 – Produits fournis par le client ou recommandés en ligne

CampArca peut, à la demande du client, procéder à la pose ou au raccordement de produits, équipements ou accessoires fournis directement par le client (achat personnel ou via internet).

Dans ce cas, CampArca décline toute responsabilité quant à la conformité, la qualité, le fonctionnement ou la compatibilité desdits produits. Aucune garantie ne pourra être engagée par CampArca sur un produit qu'il n'a ni vendu, ni recommandé, ni fourni.

De même, toute information, conseil ou orientation fournie à titre indicatif par CampArca concernant un produit tiers (ex. : référence trouvée en ligne) ne constitue pas un engagement contractuel, ni une validation technique.

En cas de dysfonctionnement, défaut ou dommage causé par un produit non vendu ou fourni par CampArca, la responsabilité de l'entreprise ne pourra en aucun cas être engagée.

Article 14 – Droit de refus d'intervention

CampArca se réserve le droit de **refuser ou d'interrompre** toute intervention dans les cas suivants :

- Lorsque les conditions de sécurité ne sont pas réunies (accès dangereux, environnement non conforme, météo à risque, etc.)
- En présence d'un comportement agressif, irrespectueux ou menaçant du client
- Si le véhicule présente un risque manifeste pour la sécurité du technicien ou d'autrui (gaz non conforme, installation instable, danger électrique, etc.)
- En cas de modifications non déclarées ou bricolages pouvant entraîner des dommages lors de l'intervention

- Si le véhicule est inaccessible ou en mauvais état général compromettant l'intervention technique

Dans ces cas, **aucun dédommagement ne pourra être exigé par le client**. Si un déplacement a été effectué, le forfait de déplacement pourra être facturé. La sécurité du client, du technicien et du matériel étant une priorité absolue, CampArca se réserve la possibilité d'annuler une intervention si les conditions ne sont pas réunies.

Article 15 – Cas de force majeure

En cas de force majeure ou d'événement exceptionnel indépendant de la volonté de CampArca (intempéries, accident, maladie grave, panne technique majeure, restrictions légales, etc.), rendant impossible ou dangereuse la réalisation d'une intervention, la prestation pourra être annulée ou reportée sans que cela n'ouvre droit à indemnisation. Le client en sera informé dans les meilleurs délais.

Fait et Actualisé le 12/05/2025, A Léognan

Par **CampArca**

camparca