



osez la simplicité

Conditions Générales de Vente

Définitions

Aukazou désigne aukazou, société par actions simplifiée au capital de 20.000,00 € dont le siège social est situé 11 rue Carnot – 94270 Le Kremlin-Bicêtre, immatriculée au registre du commerce et des sociétés sous le numéro 822 035 622 RCS Créteil.

Le Client désigne toute personne qui passe commande de Services.

Commande désigne toute demande de Services formulée par le Client en communiquant ses coordonnées à aukazou.

Coordonnées désigne les informations renseignées par tout Client et collectées par aukazou lors de l'utilisation de Services.

Devis final désigne le(s) document(s) identifiant le Client, le/les services commandé(s) par le client, ainsi que les conditions tarifaires applicables, et faisant expressément référence aux conditions générales de vente du Partenaire Prestataire le cas échéant. Pour être valable, tout Devis Final doit impérativement être renseigné et signé par le Partenaire Prestataire et le Client

Franchise désigne la part d'indemnité restant à la charge du Client, prévue dans son contrat d'assurance.

Indemnité d'assurance (ou Indemnité) désigne la somme que verse l'assureur du client après un sinistre, en application du contrat d'assurance. L'indemnité est calculée selon les modalités d'indemnisation prévue au contrat d'assurance du Client.

Partenaire Prestataire désigne tout prestataire sélectionné par aukazou pouvant répondre à une commande émise par le Client.

(Les) Services désignent les prestations d'assistance du client dans la gestion de leurs logements, bureaux ou immeubles, dans le cadre de dépannages, gestion de sinistres et remises en état après sinistres. Les Services sont détaillés à l'article 1 des présentes Conditions Générales de Vente.

Tarification provisoire désigne la fourchette du coût de la/des prestations faisant l'objet de la commande du Client. Cette estimation est indiquée à titre provisoire à ce dernier.

Article 1 - Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent de plein droit, sans restriction ni réserve, aux prestations de services d'assistance des particuliers ou professionnels dans la gestion de leurs logements, bureaux ou immeubles, dans le cadre de dépannages, gestion de sinistres et remises en état après sinistres proposées par la société aukazou et ses Partenaires Prestataires sélectionnés :

- **Dépannage:** aukazou sélectionne et met le Client en relation avec le Partenaire Prestataire adapté qui effectuera le dépannage (une entreprise de plomberie par exemple en cas de fuite).
Le Partenaire Prestataire est sélectionné en fonction de ses qualifications, tarifs, délais d'intervention et situation de proximité par rapport au Client. Aukazou assure la gestion financière de la prestation.
- **Assistance dans la gestion de sinistre :** aukazou assiste le Client, dans le cadre d'une obligation de moyens, dans ses relations avec les assureurs. Cette prestation comprend la déclaration du sinistre, l'évaluation des dommages, la gestion de la relation avec l'assureur du Client et l'obtention de l'indemnisation appropriée.
- **Travaux de remise en état :** aukazou sélectionne et met le Client en relation avec le Partenaire Prestataire adapté qui effectuera les travaux de remise en état après sinistre, en fonction de leurs qualifications, tarifs, délais d'intervention et situation de proximité par rapport au Client. Aukazou assure la gestion financière de la prestation.

Les Services, qui sont proposés à la vente sur l'ensemble du territoire français métropolitain, font l'objet d'une description détaillée sur le site internet d'aukazou <http://aukazou.fr/> permettant au Client de connaître, avant la prise de commande définitive, leurs caractéristiques essentielles. Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat des Services est de la seule responsabilité du Client.

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet d'informer le Client sur les conditions et modalités de fourniture des Services et de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de ces Services.

Elles s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes sur internet ou au moyen d'autres circuits de commercialisation.

Elles sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à la conclusion du contrat de fourniture des Services et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat.

Article 2 – Opposabilité des Conditions Générales de Vente et acceptation du Client

Toute commande de Services effectuée par le Client implique l'adhésion sans réserve aux présentes Conditions Générales de Vente et à leurs annexes.

Le Client déclare en avoir pris connaissance et les avoir acceptées avant la passation de sa commande et renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable à aukazou.

Article 3 – Commande de Services par le Client

Le Client sélectionne les Services qu'il désire commander, selon les modalités suivantes :

- Par téléphone
- Sur le site d'aukazou <http://aukazou.fr/> en remplissant le formulaire de contact
- Par mail à l'adresse contact@aukazou.fr

La vente de Services ne sera définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par aukazou et sera réputée conclue à cette date.

Pour les Services donnant lieu à l'établissement d'un devis préalable, la vente de Services ne sera définitive qu'après acceptation expresse du devis par le Client et sera réputée conclue à cette date, et sous réserve du versement de l'acompte éventuellement prévu.

Chaque devis est établi en double exemplaire et comporte les mentions obligatoires suivantes : date, nom et adresse de l'entreprise (Partenaire Prestataire d'aukazou), nom du Client et lieu d'exécution de la prestation, décompte détaillé, en quantité et en prix de chaque prestation et produit nécessaire à l'opération prévue, frais de déplacement éventuels, somme globale à payer hors taxes et TTC, durée de validité de l'offre, caractère gratuit ou payant du devis.

Son acceptation par le Client sera matérialisé par la signature et la datation du devis par le Client, assorties de l'indication manuscrite : « *devis reçu avant l'exécution des travaux* ».

Aukazou se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif à une commande antérieure, notamment en ce qui concerne le paiement de ladite commande.

Les éventuelles demandes de modifications de la commande par le Client, qui doivent être notifiées à aukazou 7 jours au moins avant la date prévue pour la fourniture des Services commandés, ne pourront être prises en compte par aukazou que dans la limite de ses possibilités et de celles de ses Partenaires Prestataires.

Si elles sont acceptées, ces modifications donneront lieu à l'établissement d'un nouveau devis et à un ajustement du prix.

Dans l'hypothèse où ces modifications ne pourraient être acceptées par aukazou, les sommes éventuellement versées d'avance par le Client lui seront restituées dans un délai maximum de 14 jours à compter du refus d'acceptation de la modification de commandes signifié par aukazou au Client déduction faite des frais déjà engagés.

Article 4 – Exécution des Services

4.1. Dépannage de fuites

Les Services de dépannage effectués par le Prestataire Partenaire sélectionné par aukazou et commandés par le Client seront fournis selon les modalités habituellement pratiquées par le Partenaire Prestataire et indiquées sur son devis.

Ces Services seront exécutés dans le délai convenu entre le Prestataire Partenaire et le Client à compter de la validation définitive de la commande du Client, dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales de Vente, à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande.

Les travaux de dépannage sont réalisés sous la seule responsabilité du Partenaire Prestataire qui répond seul de ses prestations à l'égard du Client. Afin de lever toute ambiguïté, il est précisé qu'aukazou n'intervient pas dans l'établissement du Devis Final du Partenaire Prestataire.

Le Partenaire Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les Services commandés par le Client dans le cadre d'une obligation de moyens et dans les délais ci-dessus précisés. Toutefois, ces délais supposent de la part du Client, le respect des obligations prévues au chapitre 'engagement du Client' des présentes Conditions Générales de Vente.

Si les Services commandés n'ont pas été fournis dans un délai de 30 jours après la date indicative ci-dessus précisée, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L 216-2 L 216-3 et L 241-4 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.

4.2. Gestion des sinistres

▪ *L'agissement pour le compte du Client*

La gestion des sinistres par aukazou est effectuée dans le cadre d'un mandat donné par le Client à aukazou, conformément à l'article 1984 du code civil, à l'effet d'agir en son nom et pour son compte auprès des assureurs, des experts et de toute personne susceptible d'intervenir dans la gestion et le règlement du sinistre.

Ce mandat figure en annexe aux présentes Conditions Générales de Vente.

Toute commande de Services de gestion de sinistre par le Client, assorti du paiement correspondant, vaut acceptation expresse de ce mandat par le Client qui reconnaît en avoir pris connaissance.

Dans ce cadre, le Client autorise expressément aukazou à communiquer aux différents intervenants et leurs assureurs respectifs toutes informations le concernant, en rapport avec le sinistre et utile ou nécessaire au règlement de celui-ci avec les assureurs.

A titre d'exemple et de manière non exhaustive, aukazou pourra agir et communiquer notamment :

- Auprès du bailleur d'un Client locataire,
- Auprès des locataires d'un Client bailleur
- Auprès des voisins,
- Auprès du syndicat des copropriétaires de l'immeuble où se situe le logement du Client,
- Auprès du syndic de l'immeuble où se situe le logement du Client,
- Auprès des entreprises impliquées dans le sinistre,
- Etc.

Aukazou s'oblige à engager les démarches auprès des assureurs et différents intervenants, dès lors que le Client lui aura fourni toutes les informations et renseignements demandés et nécessaires à l'exécution de sa mission, dans un délai maximum de 3 jours à compter de la validation définitive de la commande du Client, dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales de Vente.

En cas de retard injustifié, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L 216-2 L 216-3 et L 241-4 du Code de la consommation.

Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les 14 jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

▪ *La gestion de l'indemnité d'assurance*

Le Client qui confie la gestion de son sinistre accepte que l'intégralité de l'indemnité d'assurance due par son assureur soit perçue et gérée par aukazou.

La gestion de l'indemnité d'assurance signifie :

- 1) Qu'aukazou verse les sommes dues par le Client au(x) Prestataire(s) Partenaire(s) lorsque le Client a choisi de faire appel au service de remise en état décrit à l'article 4.3 des présentes Conditions Générales de Vente.
- 2) Qu'aukazou conserve lorsqu'elle est prévue par le contrat d'assurance du Client, la part d'indemnité destinée à rémunérer les services d'assistances du particulier dans la gestion de sinistre ainsi que celle rémunérant l'aide administrative aux Prestataires Partenaires
- 3) Qu'aukazou reverse au Client assuré le solde de l'indemnité, déduction faite des sommes exposées en 1) et 2).

Pour la bonne compréhension du Client, aukazou s'oblige à lui communiquer le détail de l'indemnité d'assurance versée par l'assureur.

Dans l'hypothèse où l'intégralité de l'indemnité d'assurance serait perçue par le Client, ce dernier s'engage à reverser à aukazou les parts d'indemnité indiquées ci-dessus en 1) et 2).

4.3. Travaux de remise en état

Les travaux de remise en état effectués par le Partenaire Prestataire sélectionné par aukazou et commandés par le Client seront fournis selon les modalités habituellement pratiquées par le Partenaire Prestataire et indiquées sur son Devis Final.

Ces travaux seront exécutés dans le délai convenu entre le Prestataire Partenaire et le Client à compter de la validation définitive de la commande du Client, dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales de Vente, à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande.

La validation définitive de la commande intervient après versement de l'indemnité d'assurance par l'assureur du Client.

Toutefois, l'indemnité d'assurance allouée pour les travaux de remise en état ne permet pas toujours de régler l'intégralité des travaux de remise en état tels qu'évalués dans le devis définitif rédigé par le Prestataire Partenaire.

A titre d'exemple, le contrat d'assurance du Client peut comporter des insuffisances de garanties ou des franchises.

Dans ce cas la validation définitive de la commande n'intervient qu'après l'engagement du Client de financer personnellement la différence entre l'indemnité d'assurance allouée pour les travaux de remise en état et le montant des travaux de remise en état.

Cet engagement est acté par le versement de la somme manquante à l'attention d'aukazou au plus tard avant l'achèvement des travaux.

Il est précisé qu'aukazou assure la gestion financière du Service dénommé 'travaux de remise en état' selon les modalités décrites à l'article 4.2 et procèdera au règlement des Prestataires Partenaires selon les modalités du contrat de partenariat conclu entre aukazou et ses Partenaires Prestataires.

Les travaux de remise en état sont réalisés sous la seule responsabilité du Partenaire Prestataire qui répond seul de ses prestations à l'égard du Client. Afin de lever toute ambiguïté, il est précisé qu'aukazou n'intervient pas dans l'établissement du Devis Final du Partenaire Prestataire

Le Partenaire Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les Services commandés par le Client dans le cadre d'une obligation de moyens et dans les délais ci-dessus précisés. Toutefois, ces délais supposent de la part du Client, le respect des obligations prévues à l'article 5 'engagement du Client' des présentes Conditions Générales de Vente.

Si les Services commandés n'ont pas été fournis dans un délai de 30 jours après la date indicative ci-dessus précisée, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L 216-2 L 216-3 et L 241-4 du Code de la consommation.

Les sommes versées par le Client pour la prestation de Service dénommée 'travaux de remise en état' 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.

Article 5 – Engagement du Client

Le Client s'engage à :

- Communiquer à aukazou ses coordonnées exactes et garantir leur véracité ;
- Informer aukazou de toute modification portant sur le contenu de sa Commande et/ou de ses coordonnées le cas échéant.

En outre, le Client est seul responsable des données qu'il communique lors de sa commande de services. Aukazou décline toute responsabilité en cas d'omission ou d'erreur du Client lorsque ce dernier effectue sa commande.

Article 6 – Tarifs et modalités de paiement

Les Services sont facturés selon les tarifs décrits aux paragraphes 6.1, 6.2 et 6.3.

Les prix sont fermes et définitifs.

Sauf autres modalités prévues expressément des conditions particulières, le paiement du prix des Services s'effectue comptant à la commande.

Les paiements peuvent être effectués par carte (Carte Bleue, Visa, MasterCard, American Express) ou chèque bancaires.

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

La mise à l'encaissement des chèques est réalisée à réception.

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

6.1. Dépannage

Un forfait de mise en relation du Client avec le Partenaire Prestataire d'aukazou, d'un montant de deux (2) euros HT est immédiatement facturé au Client par aukazou dès la confirmation de la commande. Cette somme reste définitivement acquise à aukazou.

La prestation de dépannage réalisée par le Partenaire Prestataire d'aukazou est facturée au forfait suivant le devis préalablement accepté par le Client.

La gestion financière de la prestation de dépannage est directement effectuée par aukazou et le prix de cette prestation est encaissé par aukazou, pour le compte du Partenaire Prestataire.

Dans un premier temps le Client, après avoir suivi le processus de commande décrit à l'article 3 des présentes conditions générales, autorise aukazou à bloquer le montant correspondant au plafond de la tarification provisoire communiquée par aukazou.

Après réception par aukazou du Devis Final du Partenaire Prestataire dûment signé par le Client, aukazou prélèvera sur le compte bancaire du Client le montant indiqué dans le Devis Final et procédera au versement de la somme séquestrée auprès dudit Partenaire Prestataire selon les modalités du contrat de partenariat entre aukazou et le Partenaire Prestataire, notamment des conditions financières.

Le Partenaire Prestataire ne pourra modifier à la hausse le montant de la tarification provisoire qu'en raison d'un motif légitime lié à une erreur de diagnostic lors de la commande et/ou de l'établissement de la Tarification Provisoire, après accord exprès et préalable du Client et après en avoir informé préalablement aukazou.

En cas d'annulation par le Client de sa commande et dans l'hypothèse où un Partenaire Prestataire s'est déplacé en vue de réaliser le Service objet de la prestation, le Client est tenu de verser une somme de cinquante (50) euros afin d'indemniser ledit Partenaire Prestataire.

6.2. Gestion des sinistres

Le contrat d'assurance du Client peut parfois prévoir de participer financièrement à la rémunération du service d'assistance à la gestion de sinistre.

Cette participation financière, lorsqu'elle est prévue, fait l'objet d'une garantie spécifique dénommée généralement 'honoraires d'experts' ou 'honoraires d'experts d'assuré'.

La part d'indemnité versée par l'assureur du Client au titre de cette garantie spécifique sera conservée par aukazou et ne fait pas partie de la part d'indemnité reversée au Client comme indiqué à l'article 4.2 des présentes Conditions Générales de Vente.

Le cas échéant, cette participation de l'assureur vient compléter la participation du Client.

6.3. Travaux de remise en état

Les travaux de remise en état effectués par les Partenaires Prestataires d'aukazou sont directement facturés au Client par le Partenaire Prestataire sélectionné, suivant le devis final préalablement accepté par le Client.

Aukazou assure la gestion financière de ces travaux. La part d'indemnité d'assurance correspondant aux travaux remise en état est utilisée pour régler les travaux des Partenaires Prestataires.

Toutefois, l'indemnité d'assurance allouée pour les travaux de remise en état ne permet pas toujours de régler l'intégralité des travaux de remise en état tels qu'évalués dans le Devis Final établi par le Prestataire Partenaire.

A titre d'exemple, le contrat d'assurance du Client peut comporter des insuffisances de garanties ou des franchises.

Dans ce cas, Le Client qui a accepté le devis de remise en état s'engage à prendre en charge personnellement la différence entre l'indemnité d'assurance allouée pour les travaux de remise en état et le montant des travaux de remise en état.

Cette prise en charge interviendra au plus tard le jour de la fin des travaux de remise en état. Le règlement de cette somme se fera à l'attention d'aukazou.

Aukazou procédera au règlement des Prestataires Partenaires selon les modalités du contrat de partenariat conclu entre aukazou et ses Prestataires Partenaires.

Pour la bonne compréhension du Client, aukazou s'oblige à lui communiquer le détail de l'indemnité d'assurance versée par l'assureur.

Il est précisé enfin qu'aukazou apporte une aide administrative aux Prestataires Partenaires dans l'exécution des travaux de remise en état et que cette aide fait partie intégrante du préjudice du Client transmis à l'assureur pour indemnisation.

Cette aide est valorisée de manière forfaitaire en fonction du montant des travaux de remise en état tel qu'indiqué dans le Devis Final du Prestataire Partenaire :

- montant de travaux compris entre 0 et 1000 € HT : 30 € HT
- montant de travaux compris entre 1001 et 3000 € HT : 70 € HT
- montant de travaux compris entre 3001 et 5000 € HT : 120 € HT
- montant de travaux compris entre 5001 et 8000 € HT : 250 € HT
- montant de travaux supérieur à 8000 € HT : 500 € HT

La part d'indemnité versée par l'assureur du Client pour indemniser cette aide administrative sera conservée par aukazou et ne fait pas partie de la part d'indemnité reversée au Client, comme indiqué à l'article 4.2 des présentes Conditions Générales de Vente.

Article 7 – Garanties

Tous les Partenaires Prestataires sélectionnés par aukazou garantissent, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire, le Client, contre tout défaut de conformité dans les conditions prévues aux articles L 217-11 et suivants du Code de la consommation ou vice caché au sens des articles 1641 et suivants du Code civil, provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des Services commandés.

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

Lorsque les prestations exécutées par les Prestataires Partenaires d'aukazou relèvent des garanties légales exposées aux articles 1792 et 1792-2 à 1792-7 de code civil :

Le Client devra formuler sa demande ou réclamation dans les délais légaux prévus par la loi, vis-à-vis du Prestataire Partenaire et de son assureur en responsabilité professionnels.

Aukazou tient à disposition du Client les coordonnées d'assurances du Partenaire Prestataire.

Dans les autres cas :

Le Client disposera d'un délai de 10 jours à compter de la réception des travaux pour émettre, par écrit, de telles réserves ou réclamations, avec tous les justificatifs y afférents, auprès d'aukazou qui les transmettra immédiatement au Partenaire Prestataire ayant effectué les travaux.

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

Le Partenaire Prestataire remboursera le Client, par l'intermédiaire d'aukazou ou rectifiera (dans la mesure du possible) dans les plus brefs délais et à ses frais, les travaux dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le Client et constaté par le Partenaire Prestataire.

La garantie du Partenaire Prestataire est limitée au remboursement des travaux effectivement payés et le Partenaire Prestataire ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou du fait du Client.

Afin d'éviter toute ambiguïté, il est rappelé que l'intervention d'aukazou est strictement limitée à la mise à disposition des Clients des technologies développées par elle et à la mise en relation du Client avec un ou plusieurs Partenaires Prestataire ayant les compétences pour réaliser les Services proposés.

Les travaux de dépannage et de remise en état sont réalisés sous la seule responsabilité du/des Partenaire(s) Prestataire(s) qui répond(ent) seul(s) de ses prestations à l'égard du Client.

Article 8 – Propriété intellectuelle

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis ou communiqués au Client demeurent la propriété exclusive d'aukazou et/ou de ses Partenaires Prestataires, seuls titulaires des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, qui devront être restitués à aukazou à première demande de sa part.

Le Client s'engage à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle d'aukazou et/ou de ses Partenaires Prestataires et s'interdit de les divulguer à quelque personne que ce soit sans l'autorisation expresse et préalable d'aukazou et/ou de ses Partenaires Prestataires.

Article 9 – Changement significatif de circonstances

Les présentes Conditions Générales de Vente excluent expressément le régime légal de l'imprévision prévu à l'article 1195 du Code civil pour toutes les opérations de fourniture des Services au Client.

Aukazou, ses Partenaires Prestataires et le Client renoncent donc chacun à se prévaloir des dispositions de l'article 1195 du code civil et du régime de l'imprévision qui y est prévu, s'engageant à assumer ses obligations même si l'équilibre contractuel se trouve bouleversé par des circonstances qui étaient imprévisibles lors de la conclusion de la vente de Services, quand bien même leur exécution s'avèrerait excessivement onéreuse et à en supporter toutes les conséquences économiques et financières.

Article 10 – Défaillance de l'une des parties

10.1. Défaillance d'aukazou ou de ses Partenaires Prestataires

En cas de manquement d'aukazou ou de ses Partenaires Prestataires à l'obligation d'exécuter les prestations dans les délais prévus, tels qu'indiqués dans les présentes Conditions Générales de Vente et hormis les cas de force majeure, le Client peut rompre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, aukazou ou son Partenaire Prestataire de fournir les Services dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par aukazou ou son Partenaire Prestataire de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins qu'aukazou ou son Partenaire Prestataire ne se soit exécuté entre-temps.

Néanmoins, le Client peut immédiatement résoudre le contrat si aukazou ou son Partenaire Prestataire refuse de fournir le Service ou s'il n'exécute pas son obligation de fourniture des Services à la date prévue, si cette date constitue pour le Client une condition essentielle du contrat, expressément mentionnée comme telle par le Client.

Lorsque le contrat est résolu, aukazou ou son Partenaire Prestataire est tenu de rembourser le Client de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

Des majorations seront appliquées en cas de retard de remboursement d'un montant de :

- 10 % si le remboursement intervient dans les 30 jours au-delà de ce terme ;
- 20 % jusqu'à 60 jours ;
- 50 % au-delà.

10.2. Défaillance du Client

Aukazou ou son Partenaire Prestataire pourra mettre fin aux opérations de fourniture des Services conclues en application des présentes Conditions Générales de Vente en cas de défaut de paiement des sommes dues par le Client, telles que prévues à l'article 6, d'absence de communication à aukazou des renseignements nécessaires à l'exécution des prestations, notamment au titre de l'article 4.2 et de la gestion des sinistres, ou encore en cas de non-respect des droits de propriété intellectuelle visés à l'article 8.

Le contrat sera automatiquement résolu, aux torts du Client, 14 jours après l'exigibilité de l'obligation, la mise en demeure résultant, en application des dispositions de l'article 1344 du Code civil, du seul fait de l'inexécution de l'obligation, sans démarche particulière à la charge d'aukazou.

Article 11 – Force majeure

Ni aukazou ou son Partenaire Prestataire ni le Client ne pourront être tenus pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes Conditions Générales de Vente découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle temporaire et ne dépasse pas une durée de 10 jours. Si l'empêchement est définitif ou dépasse une durée de 10 jours, l'opération de fourniture de Services conclue en application des présentes Conditions Générales de Vente sera purement et simplement résolue.

Article 12 – Droit de rétractation

Le Client dispose, conformément à la loi d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation auprès d'aukazou et annuler sa commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin d'échange ou de remboursement, sauf si l'exécution des prestations a commencé, avec l'accord du Client, avant la fin du délai de rétractation.

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne, à l'aide du formulaire de rétractation ci-joint et également disponible sur le site internet <http://aukazou.fr/> auquel cas un accusé de réception sur un support durable sera immédiatement communiqué au Client par aukazou, ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter et notamment par courrier postal adressé à aukazou – Chez Creative Valley – 11 rue Carnot – 94270 Le Kremlin Bicêtre ou par mail adressé à contact@aukazou.fr mentionnant la commande concernée par cette rétractation.

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 au plus à compter de la réception, par aukazou, de la notification de la rétractation du Client.

Article 13 – Informatique et Libertés

En application de la [loi 78-17 du 6 janvier 1978](#), il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures, notamment.

Ces données peuvent être communiquées aux Partenaires Prestataires d'aukazou chargés de l'exécution des prestations de dépannage ou de remise en état, ainsi qu'aux personnes visées à l'article 4.2 des présentes Conditions Générales de Vente.

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du site internet <http://aukazou.fr> a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL.

Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant.

Ce droit peut être exercé dans les conditions et selon les modalités définies sur le site internet <http://aukazou.fr>

Article 14 – Droit applicable – litiges

Les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations de fourniture des Services qui en découlent sont soumises au droit français.

Les présentes Conditions Générales de Vente 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.

Tous les litiges auxquels les opérations de fourniture des Services conclues en application des présentes Conditions Générales de Vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre aukazou ou ses Partenaires Prestataires et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Pour la définition de la juridiction compétente, aukazou et ses Partenaires Prestataires élisent domicile en leur siège sociaux et le Client à l'adresse indiquée lors de la passation de la commande.

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 (article L 612-1 du Code de la consommation) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends en cas de contestation.

Article 15 – Informations précontractuelles

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière claire et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations listées à l'article L 221-5 du Code de la consommation et notamment des informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles des Services ;
- le prix des Services et des frais annexes le cas échéant ;
- les délais de fourniture et d'exécution des Services commandés ;
- les informations relatives à l'identité d'aukazou et de ses Partenaires Prestataires, à leurs coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à leurs activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité ;
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

aukazou SAS – RCS Créteil n° 822 035 622 – Code APE : 6621Z
Siège social : 11 rue Carnot – 94270 Le Kremlin-Bicêtre
Adresse postale : chez Creative Valley – 11 rue Carnot – 94270 Le Kremlin-Bicêtre
N° TVA intracommunautaire FR 24 822035622

FORMULAIRE DE RÉTRACTION

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le Client souhaite se rétracter de la commande passée sur le site internet <http://aukazou.fr/> sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales de Vente.

A l'attention de : aukazou - Chez Creative Valley – 11 rue Carnot – 94270 Le Kremlin Bicêtre

Je notifie par la présente la rétractation du contrat portant sur la commande de Services ci-dessous :

- Commande du
- Numéro de la commande :
- Nom du Client :
- Adresse du Client :

Signature du Client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

CONTRAT DE MANDAT DE GESTION DE SINISTRES (ANNEXE AUX CONDITIONS GENERALES DE VENTE)

ENTRE LES SOUSSIGNES

Le Client

Ci-après désigné le « **Mandant** »,

D'une part,

ET

Aukazou

SAS au capital de 20 000,00 €

Dont le siège social est situé 11, rue Carnot, 94270 Le Kremlin-Bicêtre

Immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Créteil sous le numéro 822 035 622

Représentée par Arnaud Prudhon en qualité de Président

Ci-après désignée le « **Mandataire** »

D'autre part

APRES AVOIR ETE RAPPELE QUE

Le Mandant a souhaité confier au Mandataire la gestion de son sinistre, en application des Conditions Générales de Vente de ce dernier et souhaite pouvoir bénéficier des services de représentation du Mandataire, qui dispose des compétences, des structures, des contacts et du savoir-faire nécessaires à cet effet, pour les opérations et missions définies au présent contrat.

Toute commande de Services de gestion de sinistre par le Client auprès d'aukazou, assorti du paiement correspondant, vaut acceptation expresse de ce mandat par le Client.

IL A ETE CONVENU ET ARRETE CE QUI SUIV

ARTICLE 1 - Objet de la convention

Par les présentes, le Mandant confie au Mandataire, qui accepte, conformément à l'article 1984 du code civil, la gestion de son sinistre avec mission de le représenter, pendant toute la durée de la procédure, et d'exécuter en son nom et pour son compte les opérations suivantes :

- Analyse technique et juridique du sinistre, du contrat d'assurance et des garanties,
- Définition de la stratégie de présentation du dossier, regroupement des pièces,
- Déclenchement des procédures de déclaration et déclaration de sinistre,
- Evaluation du préjudice et expertise du sinistre,
- Rédaction, constitution et présentation du dossier,

- Coordination et relance des différents intervenants jusqu'au règlement définitif du dossier,
- Suivi du dossier auprès des différents intervenants,
- Reporting régulier auprès du Mandant,
- Obtention de l'indemnisation et des règlements par l'assureur,
- Gestion de l'indemnité d'assurance conformément aux Conditions Générale de Vente.

Le Mandataire pourra, dans le cadre de la mission générale qui lui est ainsi confiée par le Mandant, accomplir tous les actes conservatoires, de disposition ou d'administration qui lui paraîtront utiles ou nécessaires et notamment négocier et signer tous accords, conclure toute transaction ou compromis, recevoir tout paiement ou indemnisation pour le compte du Mandant.

Le mandat, objet du présent contrat est un mandat exclusif. En conséquence, le Mandant s'interdit, pendant toute la durée du présent Contrat, de s'adresser à un autre Mandataire que le soussigné pour la réalisation des opérations ci-dessus visées.

ARTICLE 2 - Obligations du Mandataire

Le Mandataire fera tous les efforts nécessaires, dans le cadre d'une obligation de moyens, pour assurer, avec diligence et professionnalisme, au mieux de ses possibilités la représentation du Mandant, en tenant compte des consignes qui pourraient lui être données à cet effet par le Mandant, défendre ses intérêts en vue de l'obtention de la meilleure prise en charge et indemnisation possibles, compte tenu des éléments du dossier et de son contrat d'assurance Multirisques Habitation, et exécuter les missions et opérations qui lui sont confiées aux termes des présentes, avec le personnel qualifié.

Le Mandataire s'oblige à engager les démarches en vue du règlement du sinistre auprès des assureurs et différents intervenants, dès lors que le Mandant lui aura fourni toutes les informations et renseignements demandés et nécessaires à l'exécution de sa mission, dans un délai maximum de trois jours à compter de la conclusion du présent mandat.

Le Mandataire s'engage, pendant toute la durée du présent Contrat, à tenir le Mandant informé par téléphone, SMS, courriels ou courrier postal du déroulement et de l'exécution des opérations qui lui sont confiées, ainsi que de toutes difficultés qu'il pourrait rencontrer à ce titre.

Conformément au droit commun, le Mandataire sera responsable, à l'égard du Mandant, des fautes commises dans l'accomplissement de sa mission et l'exécution des opérations objets du présent contrat.

ARTICLE 3 - Obligations du Mandant

Le Mandant s'engage à fournir au Mandataire toute l'assistance, toute la documentation, toutes les pièces et toutes les informations raisonnablement nécessaires pour lui permettre d'exécuter, dans de bonnes conditions, les prestations et les missions définies aux présentes et à garantir leur véracité.

Il s'engage à informer immédiatement le Mandant de toutes modifications qui interviendraient dans sa situation et susceptible d'avoir une incidence sur la gestion du sinistre.

Le Client est seul responsable des données qu'il communique dans ce cadre à aukazou qui décline toute responsabilité en cas d'omission ou d'erreur du Client.

Dans ce cadre, le Mandant autorise expressément au Mandataire à communiquer aux différents intervenants et leurs assureurs respectifs toutes informations le concernant, en rapport avec le sinistre et utile ou nécessaire au règlement de celui-ci avec les assureurs.

A titre d'exemple et de manière non exhaustive, le Mandataire pourra agir et communiquer notamment :

- Auprès du bailleur d'un Client locataire,
- Auprès des locataires d'un Client bailleur,
- Auprès des voisins,
- Auprès du syndicat des copropriétaires de l'immeuble où se situe le logement du Client,
- Auprès du syndic de l'immeuble où se situe le logement du Client,
- Auprès des entreprises impliquées dans le sinistre,
- Etc.

ARTICLE 4 - Rémunération du Mandataire

En rémunération de ses services, le Mandataire percevra,

- La part d'indemnité destinée à rémunérer les services d'assistance du particulier dans la gestion de sinistre prévue par le contrat d'assurance du Mandant, directement versée par l'assureur au Mandataire et déduite de l'indemnité versée au Mandant.
- L'aide administrative aux Prestataires Partenaires valorisée de manière forfaitaire en fonction du montant des travaux de remise en état.

A défaut de règlement dans les délais prescrits, les sommes dues au Mandataire à ce titre porteront automatiquement intérêt au taux de trois fois l'intérêt légal, et ceci, sans préjudice du droit pour le Mandataire de mettre fin par anticipation au présent contrat aux torts du Mandant, dans les conditions définies à l'article 6 ci-dessous.

ARTICLE 5 - Durée du mandat

Le présent contrat qui prend effet à compter de sa signature par les deux parties est conclu pour toute la durée de règlement du sinistre, soit jusqu'à l'obtention de l'indemnisation de la part de l'assureur.

ARTICLE 6 - Résolution du mandat

Il pourra être mis fin par anticipation au présent mandat, par l'une ou l'autre des parties, en cas d'inexécution de des obligations y figurant et notamment en cas de défaut de fourniture par le Mandant des éléments, informations, pièces et documents permettant au Mandataire d'accomplir sa mission ou de fourniture d'éléments incomplets, ou de fourniture d'informations inexactes ou incomplètes, ou encore en cas de défaut de paiement de la rémunération due au Mandataire comme en cas de défaillance du Mandataire dans l'exécution des missions qui lui sont confiées.

En cas de défaillance du Mandataire prévue à l'article 10 des Conditions Générales de Vente, la résolution interviendra après une mise en demeure signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, indiquant l'intention de faire application de la présente clause résolutoire, restée sans effet.

En cas de défaillance du Mandant, le mandat pourra être résolu par le Mandataire 14 jours après l'exigibilité de l'obligation, la mise en demeure résultant, en application des dispositions de l'article 1344 du Code civil, du seul fait de l'inexécution de l'obligation.

La résolution du présent contrat entraînera l'exigibilité immédiate des sommes dues au Mandataire, qui restituera immédiatement au Mandant toutes pièces, informations, documentations ou autres appartenant à ce dernier, qui lui auront été communiquées dans le cadre de la gestion et du règlement du sinistre.

ARTICLE 7 - Transmission du Mandat

Le présent mandat étant conclu *intuitu personæ*, le Mandataire s'interdit de céder ou de transférer, de quelque manière que ce soit, les droits et obligations en résultant, sans l'accord exprès, préalable et écrit du Mandant.

Cet accord ne pourra être refusé sans juste motif.

ARTICLE 8 - Langue du contrat - Droit applicable

Le présent contrat est soumis au droit français.

Il est rédigé en langue française. Dans le cas où il serait traduit en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 9 - Litiges

Tous les litiges auxquels le présent contrat pourrait donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

ARTICLE 10 - Election de domicile

Pour les besoins des présentes, les parties font élection de domicile :

- Pour Le Mandant à l'adresse indiquée lors de la passation de la commande de Services
- Pour Le Mandataire : en son siège social.

Toute modification devra être signifiée par courriel ou lettre avec accusé de réception ou tout autre support durable à l'autre partie, afin de lui être opposable.

Fait au Kremlin-Bicêtre

Le

En deux exemplaires originaux, dont un pour chacune des parties.