

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## ARTICLE 1 – OBJET ET CHAMP D’APPLICATION

Toute commande de travail implique l’acceptation pleine et entière par le Client des présentes conditions générales d’exécution et de règlement. Celles-ci établissent les conditions contractuelles applicables entre l’entreprise et son Client pour la fourniture des travaux. La nullité d’une clause contractuelle n’emporte pas nullité des présentes conditions générales. Les présentes conditions prévalent sur toutes les conditions d’achat du Client, sauf accord écrit contraire. Les parties pourront rechercher une solution amiable aux différends qui pourraient apparaître sur l’exécution du contrat. Le devis et ses avenants constituent les conditions particulières des travaux à réaliser. Le devis et les documents annexés sont et demeurent, en toutes circonstances, la propriété de l’entreprise. Ils ne peuvent être communiqués à une tierce personne qu’avec l’autorisation écrite du chef d’entreprise et doivent lui être restitués, sans délai, s’il n’est pas donné suite à la proposition de l’entreprise. Le contrat est soumis au droit français.

## ARTICLE 2 – PROTECTION DES DONNEES

Les informations recueillies sur le Client font l’objet d’un traitement informatique réalisé par l’entreprise et sont indispensables au traitement de sa commande. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l’exécution des travaux commandés et des garanties éventuellement applicables à l’issue de ces travaux. Le responsable du traitement des données est l’entreprise. L’accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions.

Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l’entreprise par contrat pour l’exécution de tâches sous-traitées, sans que l’autorisation du Client ne soit nécessaire. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l’informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, et par le Règlement Européen n°2016/679, le Client dispose d’un droit d’accès, de rectification, d’effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s’opposer au traitement pour motif légitime, droits qu’il peut exercer en s’adressant au responsable de traitement à l’adresse postale ou email mentionnée ci-dessus, en joignant un justificatif de son identité valide. En cas de réclamation, le client peut contacter la Commission Nationale de l’Informatique et des Libertés (CNIL)».

Le client consommateur a le droit de s’inscrire sur la liste d’opposition au démarchage téléphonique sur le site bloctel.fr.

## ARTICLE 3 – Mention BLOC TEL

La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, permet à toute personne de refuser d’être démarchée par un professionnel avec lequel elle n’a pas de relation contractuelle en cours. Pour cela, il suffit de s’inscrire gratuitement sur le site <https://www.bloctel.gouv.fr>, de créer un compte et de renseigner son numéro de téléphone.

## ARTICLE 4 – DUREE DE VALIDITE DE L’OFFRE ET DROIT DE RETRACTATION

La présente proposition est valable pendant 3 mois à partir de la date d’établissement du présent devis. Au-delà, la société se réserve la faculté de maintenir son offre initiale ou de présenter une nouvelle proposition. Si avant l’acceptation de l’offre, le client y apporte des modifications, l’entreprise se réserve le droit de les refuser ou de proposer une nouvelle offre.

Le client dispose d’un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat uniquement lorsque ce dernier est conclu hors établissement du professionnel, en présence simultanée des deux parties et qui est signé immédiatement après remise au client. Le client peut exercer ce droit en envoyant un courrier de rétractation en conservant la preuve de la date d’exercice de ce droit. Conformément à l’article L.221-1 du Code de la consommation, les entreprises employant moins de 5 salariés et dont l’objet du contrat n’entre pas dans le champ de leur activité principale bénéficient d’un droit de rétractation de 14 jours pour les contrats conclus hors établissement.

Le droit de rétractation ne peut pas être exercée pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l’exécution a commencé après l’accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation. Il en est de même pour les contrats de travaux d’entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du client et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l’urgence. Dans ce cas, le client doit recopier la phrase suivante : *« Je souhaite expressément l’exécution des travaux avant la fin du délai de rétractation de 14 jours, soit d’un commun accord à compter du ..... ».*

## ARTICLE 5 – CONDITIONS SUSPENSIVES

### ARTICLE 5.1 – OBTENTION DES AUTORISATIONS

Le marché est conclu sous la condition suspensive d’obtention des autorisations administratives ou de voisinages nécessaires à l’exécution du marché. Le client se charge de l’obtention des autorisations liées au marché. Une fois obtenues, le client s’engage à communiquer une copie des autorisations obtenues à l’entreprise. Le client procédera, si nécessaire, aux affichages de chantier prévu par le Code de l’urbanisme.

### ARTICLE 5.2 – FINANCEMENT

Lorsque le client recourt à un prêt pour financer tout ou partie des travaux, il en informe l’entreprise et fait sa demande de prêt dans les 15 jours ouvrables suivant la signature du contrat. Le marché est alors conclu sous la condition suspensive d’obtention du prêt dans un délai précisé par écrit par le client à l’entreprise et qui ne peut être inférieur à un mois suivant la demande de prêt. Le client s’engage à informer l’entreprise par écrit de l’obtention du prêt ou de son refus, au

plus tard dans les sept jours suivant l’expiration de ce délai. Cependant, en cas de recours à un crédit à la consommation pour les travaux, le marché sera résolu de plein droit si le prêteur n’a pas informé l’entreprise de l’attribution du crédit dans le délai de sept jours à compter de l’acceptation de l’offre de prêt par le client consommateur (l’emprunteur) ou si le client consommateur (l’emprunteur) a exercé son droit de rétractation dans le délai légal.

## ARTICLE 6 – PHOTOGRAPHIES DES TRAVAUX

Le client autorise l’entreprise à fixer, reproduire et à exploiter les photographies des travaux réalisés dans le cadre de l’exécution du présent contrat et ce, afin de les présenter à des tiers dans un but de promotion de son activité artisanale. Le client peut s’opposer à la prise des photos.

## ARTICLE 7 – CONDITIONS D’EXECUTION DES TRAVAUX

Les travaux sont réalisés conformément à la réglementation et aux règles de l’art en vigueur au jour de l’offre. L’entreprise se réserve le droit de refuser l’utilisation des matériaux ou produits fournis par le client. L’entreprise est tenue d’une obligation de conseil envers son client sur l’utilité et les conditions d’exécution des travaux, sur les conditions d’entretien, d’installation et d’emploi des appareils. Lorsque le support révèle des sujétions imprévues, non décelables par l’entreprise, sauf au moment des travaux, un avenant devra être conclu entre les parties pour fixer les travaux supplémentaires, leur coût et les délais en découlant. A défaut d’accord entre les parties, elles conviennent de recourir, à frais partagés, à une conciliation ou à une médiation avant toute action en justice éventuelle. L’eau, l’électricité, les accès, les aires de stockage et d’installation nécessaires à la réalisation des travaux seront mis à la disposition de l’entreprise en quantité suffisante, gratuitement et à proximité des travaux.

## ARTICLE 8 – DELAI D’EXECUTION

Les travaux seront réalisés dans le délai précisé au devis. Le délai d’exécution est prolongé, le cas échéant, à raison des avenants au marché ou de la durée des retards dus au client. Le délai d’exécution est également prolongé en cas de force majeure, d’épidémie, d’intempéries rendant impossible toute exécution des travaux ou de grève générale de la profession. A la date de démarrage, le lieu d’exécution devra être accessible et les ouvrages préparatoires réalisés de manière à permettre l’engagement des travaux. A défaut, l’entreprise se réserve le droit de modifier ses conditions d’intervention et en particulier en termes de délais, conditions techniques, conditions de prix.

## ARTICLE 9 – MODIFICATION DU MARCHE, AVENANT

Toutes les modifications apportées au marché feront l’objet d’un avenant chiffré conclu entre l’entreprise et le client.

## ARTICLE 10 – RENSEIGNEMENTS

Le maître d’ouvrage fournira à l’entreprise tous les renseignements nécessaires à la bonne réalisation des travaux.

## ARTICLE 11 – CLAUSE SUSPENSIVE

Le contrat sera suspendu en cas de non-versement des sommes dues par le maître d’ouvrage jusqu’à l’exécution de son obligation.

## ARTICLE 12 – PRIX

Le prix du marché est fixé par devis gratuit, modifié, le cas échéant, par avenant. Dans le cas de modification des charges imposées par voie législative ou réglementaire, le prix sera ajusté des dépenses ou économies en résultant.

Pour toute intervention supérieure à un montant de 200 € TTC suite à un dépannage, un devis est transmis en amont au client pour validation de son accord. Il ne peut y avoir de délai de rétractation si l’intervention est réalisée le jour même.

Notre taux horaire varie en fonction des travaux demandés et de leur complexité (généralement 69 euros TTC de l’heure (pour l’application d’une TVA à 10%). L’entretien de chaudière est facturé 129 € TTC (nous consulter car nous ne faisons pas toutes les marques). Toute heure commencée est due. Le forfait déplacement est de 37.40 euros TTC (pour l’application d’une TVA à 10 %). Pour connaître le tarif d’une pièce, consultez-nous.

Pas de majoration sur notre taux horaire en dehors des heures ouvrées.

La TVA est appliquée au taux de TVA en vigueur à la date de signature du devis par le client, sous réserve d’une modification de réglementation lors de l’exécution des travaux.

Pour bénéficier du taux de TVA réduit, le client s’engage en signant le devis. Si les informations données par le client sur l’année de construction du logement s’avéraient erronées, le client pourrait être tenu au paiement du complément de taxe (différence entre le montant de la taxe due et le montant de la TVA réduite)

## ARTICLE 13 – ECO CONTRIBUTION

A compter du 1<sup>er</sup> mai 2023, les tarifs de l’entreprise et les prix des devis seront majorés de l’écocontribution qui aura été acquittée sur les produits et matériaux de construction pour le bâtiment conformément à la loi AGECL du 10/02/2021 et de son décret d’application n°2021-1941 du 31/12/2021 selon les barèmes fixés par l’éco-organisme agréé.

## ARTICLE 14 – MODALITES DE REGLEMENT, PENALITES DE RETARD

Le règlement de la facture se fait à la réception de cette dernière. En cas de non-respect des délais fixés pour s’acquitter de la facture, le client s’expose à des pénalités de retard. Ces pénalités sont définies comme une indemnité forfaitaire destinée à compenser les préjudices subis par le prestataire en raison du retard dans l’exécution du contrat. Les pénalités de retard sont calculées à partir de la date limite de livraison ou d’achèvement des travaux définie dans le contrat. Une

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

pénalité égale à 3 fois le taux d'intérêt légal sera exigible par jour de retard de paiement (Décret 2009-138 du 9 février 2009). Les pénalités de retard ne seront pas applicables dans les situations suivantes : force majeure telle que définie par la loi, retard imputable au prestataire, retard résultant de circonstances indépendantes de la volonté du prestataire et imprévisibles au moment de la conclusion du contrat. Conformément aux dispositions légales, une indemnité forfaitaire de 40€ est due au prestataire pour frais de recouvrement à l'occasion de tout retard de paiement. Ce montant s'ajoutera aux pénalités de retard mais n'est pas inclus dans la base de calcul des pénalités. Cette indemnité vise à compenser les coûts administratifs et financiers liés au recouvrement des sommes dues. En cas de non-respect des délais de paiement, des pénalités de retard et de l'indemnité pour frais de recouvrement, le prestataire se réserve le droit de recourir à une mise sous astreinte judiciaire. Cette mesure permettra au prestataire d'obtenir une décision de justice contraignant le client à respecter les termes du contrat sous peine de sanctions pécuniaires supplémentaires.

Les indemnités ci-dessus peuvent être soumises, le cas échéant, au pouvoir d'appréciation d'un Tribunal.

### ARTICLE 15 – RECEPTION DES TRAVAUX

La réception des travaux, au sens des dispositions légales et conventionnelles en vigueur, est l'acte par lequel le client déclare accepter l'ouvrage avec ou sans réservé. Elle se fait en présence de l'entreprise et du client. L'entreprise avise le client de la date à laquelle les travaux seront terminés et une date de visite du chantier est programmée afin de réceptionner les travaux. Au cours de cette visite, un procès-verbal de réception sera établi en deux exemplaires : un pour le client et un pour l'entreprise.

A défaut de réception des travaux en présence physique, le client devra nous retourner le procès verbal de réception des travaux sous 10 jours. Si le client ne nous retourne pas ce procès verbal, alors les travaux seront considérés comme conformes et réceptionnés par le client.

### ARTICLE 16 – GARANTIE DE PAIEMENT : ARTICLE 1799-1 DU CODE CIVIL

Conformément à l'article 1799-1 du Code civil, pour les travaux dépassant un seuil fixé par décret en Conseil d'Etat, le maître d'ouvrage doit garantir à l'entrepreneur le paiement des sommes dues au titre du marché.

### ARTICLE 17 – ASSURANCE RESPONSABILITE PROFESSIONNELLE

L'entreprise est couverte de toutes ses obligations et responsabilités au regard des dispositions des articles 1792 et suivants du Code civil. A cet effet, elle possède toutes les attestations d'assurance y étant afférentes.

Assurance professionnelle : SMABTP Tours – 30 rue François Hardouin – 37 074 TOURS Cedex 2

### ARTICLE 18 – CONTESTATION ET RECOURS AU MEDiateur

Lorsqu'une partie ne se conforme pas aux conditions du marché, l'autre partie la met en demeure d'y satisfaire par lettre envoyée en recommandé avec accusé de réception.

En cas de litige rechercheront une solution amiable avant toute solution judiciaire. Après épuisement des recours amiables, le consommateur peut saisir le médiateur de la consommation.

### ARTICLE 19 – MEDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION

Après échec de la procédure précédemment citée, et conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le maître de l'ouvrage, en tant que consommateur, peut dans un délai maximum d'un an à compter de sa réclamation écrite, recourir gratuitement au service de médiation CM2C dont l'entreprise relève par voie électronique ou par voie postale aux coordonnées suivantes : 14 Rue Saint Jean, 75017 PARIS, <https://www.cm2c.net/>.

### ARTICLE 20 – RESILIATION

En cas d'inexécution de ses obligations par l'une des parties, le contrat pourra être résilié par le créancier de l'obligation inexécutée quinze jours après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, sans préjudice des dommages-intérêts qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

### ARTICLE 21 – FORCE MAJEURE

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable en cas d'inexécution totale ou partielle de ses obligations en raison d'événements indépendants de sa volonté et relevant d'un cas de force majeure.

### ARTICLE 22 – CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

Sauf convention particulière, l'entreprise se réserve la propriété des fournitures non encore incorporées au bâti jusqu'au paiement complet des sommes dues par le maître de l'ouvrage. Toutefois, si le bâti est incorporé dans un autre bien, il peut être revendiqué si la récupération peut être effectuée sans dommage. Ces dispositions ne font pas obstacles à la livraison, au transfert à l'acheteur des risques de perte ou de détérioration des biens ou des dommages dont il serait la cause.

### ARTICLE 23 – DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Ces conditions générales sont régies par la loi française. Sauf disposition contraire, tout litige sera soumis à juridiction des tribunaux de TOURS.

### ARTICLE 24 – GARANTIES LEGALES

**Garantie légale de conformité** : Le client bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance d'un produit pour agir en garantie légale de conformité. Il peut choisir entre la

réparation ou le remplacement du produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L 217-9 du code de la consommation. Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant les vingt quatre mois suivant la délivrance du produit. La garantie de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

**Garantie contre les vices cachés** : 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 un délai de deux ans à compter de la découverte du vice, et dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

### ARTICLE 25 – GARANTIE COMMERCIALE

Toutes nos pièces détachées bénéficient en complément des garanties légales, des dispositifs de garantie commerciale mis en place par les fabricants tels que précisés dans les documents établis par ces derniers.

Toute intervention du prestataire ne faisant pas l'objet d'une fourniture de pièce détachée par le prestataire bénéficie d'une garantie gratuite de trois mois pour la main d'œuvre et le déplacement, sur l'ensemble de la zone de chalandise du prestataire, en cas de renouvellement de la défectuosité constatée à la présente intervention, sous réserve que la demande de garantie ait été réalisée auprès du prestataire signataire du contrat et qu'il n'y ait pas eu d'intervention extérieure ou de mauvaise utilisation de l'équipement.

### ARTICLE 26 – GESTION DES DECHETS

En France, tout détenteur ou producteur de déchets en est responsable et doit en assurer la gestion. Cette responsabilité s'étend jusqu'à l'élimination ou la valorisation finale de ceux-ci, en fonction de la filière spécifique. Cette action a pour but de réduire les effets de ces déchets sur la santé humaine, l'environnement, la nature, et de les valoriser, les réutiliser dans une perspective d'économie circulaire.

Sur chaque devis, il sera prélevé un forfait pour évacuation et retraitement des déchets générés par le chantier en déchetterie spécialisée à hauteur de 1.20% du devis (total HT). Déchets de démolition et/ou emballages des divers produits utilisés pour le chantier