

1- Champs d'application - Généralités

Les conditions générales de vente (CGV) régissent l'ensemble des relations contractuelles entre l'entreprise et ses clients, particuliers ou professionnels, pour toute prestation de travaux, maintenance, entretien ou dépannage. Elles prévalent sur tout autre document du client, sauf conditions particulières expressément acceptées par écrit par l'entreprise. Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV.

2- Devis – Nature et validité

Toute prestation fait l'objet soit d'un devis détaillé pour les prestations programmées, soit d'une intervention de dépannage ou maintenance urgente, acceptée expressément par le client avant intervention. Les devis sont gratuits (sauf mention contraire) et sans engagement et sur la base des informations fournies par le Client. Le devis est valable de 1 à 3 mois, à compter de sa date d'émission.

3- Commandes – Acceptation

La commande devient ferme et définitive dès la signature du devis par le Client, précédée de la mention manuscrite "Bon pour accord", l'acceptation des CGV et le versement de l'acompte prévu. Aucune obligation contractuelle de l'entreprise ne débute avant la réception effective de l'acompte. Toute modification des travaux initialement prévus, à la demande du Client, fera l'objet d'un avenant au devis initial ou d'un nouveau devis. Ces modifications pourront entraîner un ajustement du prix et des délais.

4- Le droit de rétractation – Voir annexe

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du code de la consommation, le client consommateur dispose d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires (dimanches et jours fériés inclus) à compter du lendemain de la signature du devis, si le contrat est signé hors établissement. En cas de rétractation, le client doit informer l'entreprise par lettre recommandée avec accusé de réception datée et signée, formulaire à compléter en dernière page. Si le client demande l'exécution immédiate des travaux, de la maintenance ou du dépannage avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse et manuscrite sur le devis. En cas d'exercice de son droit de rétractation alors que la prestation a commencé à sa demande, le client sera redevable envers l'entreprise d'un montant proportionnel aux services fournis jusqu'au moment de sa rétractation. Si la prestation de service est totalement exécutée avant la fin du délai de 14 jours, le droit de rétractation ne pourra plus être exercé (Art. L.221-28 1 du Code de la consommation).

5- Frais de déplacement

Les frais de déplacement sont calculés selon des zones définies (consultables sur notre site internet). Zone A (0-25km) : 70€HT Zone B le reste des Yvelines au-delà de 26km : 90€ HT. Au-delà : sur devis.

6- Prix – Modalités de paiement

Sauf conditions particulières, le règlement des factures est effectué par virement ou par chèque à l'ordre de l'entreprise, net et sans escompte, selon les modalités suivantes : 40% à la commande, solde à la réception des travaux pour un particulier, paiement à 30 jours pour les entreprises à l'édition de la facture.

Le solde du prix est payable à la réception des travaux. En cas de retard de paiement par rapport à la date d'échéance figurant sur la facture, des pénalités de retard seront appliquées de plein droit sans qu'un rappel soit nécessaire. Elles sont calculées sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Pour les clients professionnels, une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement sera également appliquée (Art. L.441-10 du Code de commerce).

7- Délais d'intervention - Réalisation des prestations - Modification

L'entreprise s'engage à réaliser les travaux dans un délai de 3 semaines à compter de la réception de l'acompte et de la validation technique complète du dossier. Ce délai est donné à titre indicatif, sauf mention d'une date de fin ferme sur le devis.

En cas de dépassement de la date d'exécution de plus de 30 jours, hors cas de force majeure (intempéries exceptionnelles, catastrophes naturelles, grèves nationales, pénurie de matériaux), le Client consommateur peut, conformément à l'article L.216-2 du Code de la consommation : Enjoindre l'entreprise par lettre recommandée (LRAR) d'effectuer la prestation dans un **déla** supplémentaire raisonnable. Si l'entreprise ne s'est pas exécutée dans ce nouveau délai, le Client peut alors dénoncer le contrat par LRAR et obtenir le remboursement des sommes versées. L'entreprise se réserve le droit de reprogrammer une intervention en cas de contraintes techniques imprévues, de conditions météorologiques incompatibles avec la sécurité (travaux en toiture, etc.) ou d'aléas logistiques majeurs, sans qu'aucune compensation financière ou pénalité ne soit due par l'entreprise. Toute modification demandée par le client fera l'objet d'un avenant ou d'un nouveau devis. Lorsque des travaux complémentaires imprévus apparaissent nécessaires en cours de chantier pour garantir la sécurité ou la conformité de l'installation, l'entreprise en informera immédiatement le Client. Les travaux seront réalisés après accord (verbal pour les interventions mineures de dépannage, écrit par avenant pour les travaux structurels) et facturés en supplément.

8- Intervention de maintenance ou dépannage

Toute intervention de maintenance ou dépannage est facturée selon ; le temps passé, les pièces fournies et le déplacement. L'entreprise se réserve le droit de refuser toute intervention sur une installation jugée dangereuse, non conforme ou présentant un risque pour les personnes ou les biens. En cas d'absence du client ou d'impossibilité d'accès au site, les frais de déplacement et de main d'œuvre engagés restent dus. Pour les équipements connectés, la responsabilité de l'entreprise se limite au bon fonctionnement du module de réception de l'appareil. L'entreprise ne peut être tenue responsable des interruptions de service liées au fournisseur d'accès internet du Client, à la configuration du réseau Wi-Fi

local ou à la perte de connexion. Toute intervention de dépannage s'avérant liée à un problème de réseau internet sera facturée au tarif en vigueur.

9- Accès au site

Le Client s'engage à assurer un accès facile, désencombré, éclairé et sécurisé au site d'intervention. En cas de présence d'animaux, ceux-ci devront être tenu à l'écart du technicien pendant toute la durée de l'intervention. Tout empêchement d'accès non signalé au moins 48h à l'avance entraînera la facturation d'une **indemnité forfaitaire de déplacement infructueux de 77 € TTC en zone 1.**

10- Réception des travaux

La réception des travaux est effectuée contradictoirement avec le Client à l'achèvement des prestations et donne lieu à l'établissement d'un procès-verbal. Toute réserve concernant un défaut ou une non-conformité apparente doit être consignée de façon motivée sur ce document. À défaut de réserves émises lors de la réception, les travaux et produits sont réputés acceptés sans vice apparent. L'entreprise s'engage à lever les éventuelles réserves dans les meilleurs délais.

11- Transfert de propriété

Le transfert de propriété des produits au profit du Client n'interviendra qu'après le paiement intégral du prix, quelle que soit la date de livraison. À défaut de complet paiement, l'entreprise se réserve le droit de reprendre possession du matériel.

12- Garanties, responsabilité

Conformément à la législation, nos travaux bénéficient de la Garantie de Parfait Achèvement (1 an), de la Garantie Biennale pour les éléments d'équipement dissociables (2 ans), et de la Garantie Décennale pour les dommages compromettant la solidité de l'ouvrage ou le rendant impropre à sa destination (10 ans). Ces garanties prennent effet à compter de la signature du procès-verbal de réception. La garantie ne pourra être actionnée en cas de mauvaise utilisation de l'équipement, de modification de l'installation par un tiers, ou de défaut d'entretien. L'usure normale des pièces n'est pas couverte par les garanties biennale et décennale. Assureur noté en bas des documents contractuels, assurés pour la France entière.

13- Litiges - Médiation

Les parties s'engagent à tenter de résoudre tout différend à l'amiable avant d'engager une procédure judiciaire. Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client consommateur est informé qu'il peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'opposerait à l'entreprise. Lorsqu'une des parties ne se conforme pas aux conditions du marché, l'autre partie la met en demeure d'y satisfaire par lettre recommandée avec accusé de réception. Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, le maître de l'ouvrage, consommateur personne physique, peut, après échec de la procédure prévue à l'alinéa ci-dessus, recourir à la médiation de la consommation en s'adressant par courrier postal à : **BATIRMEDIATION CONSO** - 22 Corniche du soleil - 83430 SAINT MANDRIER SUR MER, ou par dépôt en ligne de son dossier sur le site : <https://www.batirmediation-conso.fr/deposer-une-demande-de-mediation>

En cas de litige avec un maître d'ouvrage consommateur, les litiges seront portés devant l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit devant la juridiction du lieu où le maître d'ouvrage consommateur demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable. En cas de litige avec un maître d'ouvrage professionnel, les litiges seront portés devant les tribunaux compétents de la ville de VERSAILLES

Droit applicable et juridiction compétente : Les présentes CGV sont régies par le droit français. En cas d'échec de la résolution amiable :

Pour les Clients professionnels, le Tribunal de commerce de VERSAILLES sera seul compétent, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Pour les Clients consommateurs, les tribunaux compétents seront ceux désignés par les règles de procédure civile en vigueur (généralement celui du lieu du domicile du défendeur ou du lieu d'exécution de la prestation).

14- Confidentialité et propriété intellectuelle

Les informations qui se trouvent dans le présent devis et dans tous documents émis par l'entreprise sont strictement confidentiels, qu'ils soient acceptés ou non par le client. Toute communication à un tiers, même partielle, des données techniques et commerciales qu'ils contiennent est strictement interdite sans l'accord préalable écrit de l'entreprise.

Les informations contenues dans le présent devis et dans tous documents émis par l'entreprise sont sa propriété exclusive.

15- RGPD Protection des données personnelles

L'entreprise collecte et traite les données personnelles du Client (nom, adresse, téléphone, e-mail) pour les finalités suivantes : la gestion des devis et commandes, l'exécution des travaux, la facturation, le suivi des garanties légales et l'envoi des rappels d'entretien annuel obligatoire. **Conservation :** Les données sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle, puis archivées selon les durées de prescription légales (notamment 10 ans pour la responsabilité décennale). **Destinataires :** Ces données sont strictement réservées à l'usage de l'entreprise. Elles ne sont jamais vendues à des tiers. Elles peuvent toutefois être transmises aux partenaires de l'entreprise (sous-traitants, assureur, organismes d'aide à la rénovation énergétique) uniquement pour les besoins du contrat. **Droits du Client :** Conformément à la réglementation européenne, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression des données le concernant. Pour exercer ces droits, le Client peut adresser une demande écrite à l'adresse du siège social de l'entreprise.



FORMULAIRE DE RETRACTATION

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire **uniquement** si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

À l'attention de : **CPC78 – RD191 – 78490 MAREIL LE GUYON**

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

- **Libellé de la prestation (objet du devis) :** _____
- **Numéro du devis :** _____
- **Signature du devis le :** _____
- **Nom et Prénom du client :** _____
- **Adresse postale du client :** _____

Date : _____

Signature du client :