

CONDITIONS GENERALES D'INTERVENTION

1- INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES

1.1 Préalablement à la signature du contrat (devis), le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions, et qu'il a été parfaitement informé ; qu'au titre de ses obligations légales, l'entreprise a communiqué au client, de manière claire et compréhensible toutes les informations requises, notamment : les caractéristiques essentielles des travaux et matériaux ou matériels mis en œuvre, leur prix, la date ou délai dans lequel les travaux seront exécutés, les informations relatives à l'identité de l'entreprise (coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, ses activités), les informations relatives aux garanties légales ou contractuelles et leurs modalités de mise en œuvre, ainsi que la possibilité de recourir à la médiation en cas de différend, voire du droit de rétractation s'il est acquis au client.

1.2 Le client reconnaît plus particulièrement qu'avant la conclusion du contrat, l'entreprise l'a dûment informée :

- Quant aux choix, qualités des matériels commandés (ou autres...), Des variations possibles des coloris, teintes, nuances, au regard de l'échantillon validé sur catalogue, ou sur échantillon présenté à l'entreprise ou chez le fournisseur ;
- Que les coloris sont susceptibles de passer dans le temps selon la couleur choisie et de leur exposition aux éléments ;
- Voire d'être perçus différemment selon leur environnement immédiat (lumière externe ou interne, ameublement, juxtaposition de coloris différents...)

1.3 Quant à l'entretien des équipements, matériels, installations ou autres ;

Le client reconnaît encore que l'entreprise a attiré son attention sur l'obligation de solliciter, si le cas s'y prête, une autorisation d'urbanisme auprès des services concernés ; en tout état de cause, l'entreprise n'est pas mandatée par le client pour obtenir ces autorisations.

En résumé, le client reconnaît qu'il a été parfaitement conseillé, tant au plan technique qu'esthétique au regard de son projet.

2- CONTENU ET DOMAINE D'APPLICATION

2.1 Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les commandes du client. En conséquence, la passation d'une commande par le client emporte son adhésion sans réserve aux présentes conditions générales.

2.2 Les présentes conditions générales prévalent sur toutes autres conditions générales qui pourraient leur être opposées.

2.3 L'entreprise se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes dans les conditions particulières (ex : devis).

2.4 L'entreprise peut sous-traiter tout ou partie de son marché.

3- CONCLUSION DU MARCHÉ

3.1 Sauf mention contraire dans les conditions particulières, la durée de validité de l'offre de l'entreprise est d'un mois à compter de sa date d'établissement. Au-delà de cette période, l'entreprise n'est plus tenue par les termes de son offre. Les devis réalisés par l'entreprise sont gratuits, sauf indication contraire sur ces derniers.

3.2 La commande ne devient définitive qu'après la réalisation du dernier des événements suivants :

- Retour d'un exemplaire de l'offre non modifiée signée par le client et accompagnée de l'acompte tel que prévu à l'article 9.1 des présentes conditions générales ;
- Prise de métrés et vérification technique de la commande ;
- Expiration du délai de rétractation de 14 jours prévu par la loi pour les contrats hors-établissement ou à distance, sauf renonciation expresse du client à ce droit.

3.3 Le client indique, avant conclusion du marché, à l'entreprise par écrit s'il entend demander un prêt pour payer en totalité ou en partie les travaux commandés, faute de quoi, il est réputé ne pas emprunter et perdre le bénéfice des dispositions du code de la consommation sur le crédit à la consommation. Il s'engage également, en cas d'exercice du droit de rétractation légal applicable aux crédits à la consommation, à prévenir l'entreprise immédiatement.

4- CONDITIONS D'EXÉCUTION DES TRAVAUX

4.1 L'entreprise est assurée pour la couverture de risques mettant en jeu sa responsabilité. Les prestations sont réalisées dans le respect des règles de l'art et conformément aux DTU applicables. En cas de fourniture seule, l'entreprise ne peut être tenue responsable de la pose des biens fournis.

4.2 Le délai de réalisation des travaux est prévu aux conditions particulières. Ce délai commencera à courir à compter de la réalisation du dernier des événements suivants :

- Prise des métrés par le métreur ou le technico-commercial de l'entreprise
- Réception par l'entreprise de l'acompte à la commande ;
- Fourniture à l'entreprise des autorisations nécessaires à la réalisation des travaux (urbanisme, copropriété, etc.).

Sauf accord exprès de représentation convenu avec l'entreprise, le client s'engage à réaliser lui-même l'ensemble des démarches nécessaires à l'obtention des autorisations susvisées et ce, de manière à pouvoir les communiquer dans les meilleurs délais à l'entreprise.

A défaut, il fera son affaire personnelle de tout litige éventuel lié à la non-obtention desdites autorisations ;

- Acceptation du financement par l'établissement bancaire si le client a recours à un prêt et, pour les maîtres d'ouvrage consommateurs, l'expiration du délai de rétractation de 14 jours prévu par la loi en cas de recours à un crédit.

4.3 Le délai d'exécution sera prolongé de plein droit en cas d'événements indépendants de la volonté de l'entreprise, tels que notamment : intempéries telles que définies par le code du travail et rendant impossible toute exécution des travaux convenus, cas de force majeure, travaux supplémentaires ou imprévus, retard du fait du client ou des autres corps d'état ou encore de non-exécution de ses obligations par le client ou un tiers mandaté par ce dernier.

4.4 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 quantités suffisantes, gratuitement et à proximité des travaux.

5- RÉMUNÉRATION DE L'ENTREPRENEUR

5.1 La facturation définitive correspondra au montant du décompte définitif établi par l'entreprise prenant en compte les travaux réellement exécutés, y compris les éventuels travaux supplémentaires.

5.2 Les prix seront révisés mensuellement à la date de réalisation des travaux faisant l'objet de la demande de règlement (mois m) par application de la formule suivante : Prix final (HT) = Prix initial (HT) × (Index mois d'exécution des travaux / Index mois de fixation des prix). Index BT.

5.3 Les prix indiqués dans le devis sont établis sur la base des taux de TVA en vigueur à la date de remise de l'offre. Toute variation ultérieure de ces taux, imposée par la loi ou la réglementation, sera répercutée au client lors des paiements postérieurs à la date de prise d'effet de la variation en question.

5.4 Les produits et matériaux figurant au devis sont soumis, quand ils sont concernés par le dispositif de responsabilité élargie du producteur (REP) applicable aux Produits et Matériaux de Construction du secteur du Bâtiment (PMCB), à la contribution environnementale obligatoire (éco-contribution) prévue par l'article L.541-10-1-4° du code de l'environnement. La part du coût unitaire que l'entreprise supporte pour la gestion des déchets de PMCB (facturée à l'entreprise par ses fournisseurs en vertu des barèmes fixés par leurs éco-organismes partenaires) est ainsi intégralement répercutée dans le prix des PMCB qui seront facturés au client dans le cadre de la commande.

5.5 Ce faisant, l'attention du client est attirée sur le fait que, compte-tenu de l'impact financier potentiel de la REP PMCB pour l'entreprise, le prix des PMCB figurant au devis est susceptible d'évoluer en cas de modification ultérieure des barèmes appliqués par les éco-organismes en charge de la filière REP PMCB. En cas de différend entre l'entreprise et le client sur le montant de l'éco-contribution à appliquer, les barèmes des éco-organismes de la filière PMCB applicables au moment de l'émission des factures de l'entreprise feront foi.

6- TRAVAUX SUPPLÉMENTAIRES, URGENTS OU IMPRÉVISIBLES

6.1 Tous travaux non prévus explicitement dans l'offre seront considérés comme travaux supplémentaires.

Ils donneront lieu, avant leur exécution, à la signature d'un avenant mentionnant notamment le prix de ces nouveaux travaux et le nouveau délai d'exécution, le cas échéant.

6.2 L'entreprise est habilitée à prendre en cas d'urgence, toutes dispositions conservatoires nécessaires, sous réserve d'en informer le client.

7- HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

Des locaux décents à usage de vestiaires, réfectoire et WC devront être mis à la disposition du personnel de l'entreprise par les soins du client en quantités suffisantes, gratuitement et à proximité des travaux. Le chantier devra être équipé d'un branchement d'eau potable et d'une arrivée de courant. En cas d'impossibilité ou d'insuffisance, les installations nécessaires seront facturées au client. L'entreprise ne peut être tenue d'effectuer des travaux dont l'exécution présenterait un caractère dangereux, sans que soient mis en place les systèmes de prévention réglementaires.

8- RÉCEPTION DES TRAVAUX

8.1 La réception des travaux a lieu dès leur achèvement. Elle est prononcée à la demande de l'entreprise, par le client, avec ou sans réserve.

La réception libère l'entrepreneur de toutes les obligations contractuelles autres que les garanties légales.

8.2 Les motifs de refus de réception doivent être précisés par lettre recommandée avec accusé de réception dans les trois jours suivant la demande de l'entreprise. Si une visite a eu lieu, les motifs doivent être indiqués sur le procès-verbal de refus.

8.3 Immédiatement après leur achèvement, l'entreprise doit, par lettre recommandée avec avis de réception ou tout autre moyen donnant date certaine, demander au client la levée des réserves et l'établissement d'un procès-verbal de levée de réserves. À défaut de réponse dans les 15 jours suivant la réception de la lettre recommandée avec avis de réception ou de tout autre moyen susvisé, les réserves sont réputées levées par le client.

8.4 Si la réception doit intervenir judiciairement, les frais correspondants seront à la charge du client, sauf faute avérée de l'entreprise.

9- PAIEMENTS

9.1 Sauf mention contraire dans les conditions particulières, il est demandé un acompte de 30% du montant du marché à la commande et avant tout début d'exécution des travaux. L'entreprise pourra demander le paiement d'acomptes mensuels (situations de travaux) au prorata de l'avancement pour tous travaux d'une durée supérieure à 30 jours.

En fin de travaux, l'entreprise facturera le solde des travaux dans les conditions prévues à l'article 4.

9.2 Aucune retenue de garantie ne s'applique aux marchés de l'entreprise. Les demandes de paiements et factures à compter de leur émission seront réglées à l'entreprise par chèque ou virement bancaire sous 7 jours. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé. En cas de non-paiement à la date portée sur la facture, des pénalités de retard égales au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de 10 points de pourcentage seront dues à l'entreprise.

9.3 Pour les seuls clients professionnels ressortissant aux dispositions de l'article L. 441-10 du code de commerce, tout retard de paiement ouvre droit à l'égard du créancier à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à ce montant, l'entreprise peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification

9.4 En cas de non-paiement à échéance, l'entrepreneur pourra suspendre les travaux dans un délai de 15 jours, après mise en demeure préalable au client restée infructueuse.

9.5 En cas de résiliation unilatérale du fait du client avant ou pendant les travaux, et sauf cas de force majeure créant un empêchement définitif, l'entreprise sera en droit d'obtenir dédommagement de toutes ses dépenses, de tous ses travaux, et de tout ce qu'elle aurait pu gagner en exécutant le marché.

9.6 En cas de paiement par virement bancaire, le ou les paiements devront être réalisés aux coordonnées bancaires indiquées sur les factures. Pour des raisons de sécurité, le client, qui serait informé, par quelque moyen que ce soit (notamment email), d'un changement des coordonnées bancaires susvisées, s'engage, avant tout paiement, à contacter directement l'entreprise aux coordonnées figurant sur le devis/contrat afin de lui demander confirmation formelle que ses coordonnées bancaires ont bien changé.

10- GARANTIES DE PAIEMENT

Lorsque le montant des travaux, déduction faite de l'acompte versé à la commande, est supérieur à 12000 euros HT, le client doit en garantir le paiement de la façon suivante: Lorsqu'il recourt à un crédit destiné exclusivement et en totalité au paiement des travaux objet du marché, le client fera le nécessaire pour que les versements, effectués par l'établissement prêteur, parviennent à l'entreprise aux échéances convenues dans le marché (2ème alinéa de l'article 1799-1 du code civil). Le client adresse à l'entreprise copie du contrat attestant de la délivrance du prêt.

Lorsqu'il ne recourt pas à un crédit spécifique travaux, le client (à l'exception des clients consommateurs) fournit, au plus tard à l'expiration d'un délai de 15 jours suivant la conclusion du marché, le cautionnement visé au 3ème alinéa de l'article 1799-1 du code civil). Tant que le cautionnement ou l'attestation du crédit n'est pas fourni, l'entreprise ne commencera pas les travaux. Le délai d'exécution est prolongé en conséquence, si la date prévue pour le début des travaux est antérieure à celle de la fourniture du cautionnement ou de l'attestation du prêt.

11- GARANTIES

11.1 En cas de contrat de louage d'ouvrage, le client est susceptible de bénéficier, à compter de la réception des travaux, des garanties prévues par les articles 1792 et s. du Code civil, dans les conditions et limites prévues par ces articles.

11.2 Sous réserve d'éventuelles dispositions légales spécifiquement applicables à certaines des garanties susvisées, peuvent constituer une cause d'exonération, sans que cette liste soit exhaustive :

- l'usure ou vieillissement normal des produits/ouvrages ;
- le non-respect des règles d'entretien par le client ;
- l'utilisation incorrecte ou la transformation des produits/ouvrages par le client ;
- toute dégradation ou accident du fait du client ou d'un tiers ;
- toutes circonstances constituant un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil ;
- tout défaut ayant pour origine une source extérieure aux produits/ouvrages eux-mêmes.

11.3 Afin de permettre à l'entreprise de procéder au remplacement ou à la réparation des produits/ouvrages reconnus défectueux, le client est tenu de donner libre accès au chantier.

12- PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les études, devis, plans et documents de toute nature remis ou envoyés par l'entreprise restent toujours son entière propriété ; ils doivent être rendus sur sa demande. Ils ne peuvent être communiqués, ni reproduits, ni exécutés par un tiers, sans autorisation écrite de l'entreprise.

13- FORCE MAJEURE

13.1 Les parties ne pourront être tenues 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 découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du code civil.

13.2 La partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

13.3 Cependant, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. A cet effet, la partie empêchée avertira l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Pendant cette suspension, les parties conviennent que les frais engendrés par la situation seront à la charge du client.

14- PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

14.1 Les données personnelles collectées par l'entreprise sont enregistrées dans son fichier clients. L'ensemble des informations collectées sont nécessaires à la conclusion et à l'exécution du contrat et seront principalement utilisées pour la bonne gestion des relations avec le client, le traitement des commandes et la promotion des services de l'entreprise. Les informations personnelles collectées seront conservées aussi longtemps que nécessaire à l'exécution du contrat, à l'accomplissement par l'entreprise de ses obligations légales et réglementaires ou encore à l'exercice des prérogatives lui étant reconnues par la loi et la jurisprudence.

14.2 L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés de l'entreprise, 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 nécessaires à la gestion des commandes, sans qu'une autorisation du client soit nécessaire. En dehors des cas énoncés ci-dessus, l'entreprise s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du client, à moins d'y être

contrainte en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.). Enfin, en cas de transfert des données en dehors de l'Union européenne (« U.E. »), il est rappelé que les destinataires externes à l'entreprise seraient contractuellement tenus de mettre en œuvre les efforts et moyens nécessaires afin de garantir un niveau de protection équivalent à celui fourni au sein de l'U.E.

14.3 Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

Le client peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant Sébastien ROY par mail : administratif@roy-maconnerie.fr

14.4 Le client peut également s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique bloctel.gouv.fr.

14.5 En cas de difficulté en lien avec la gestion de ses données personnelles, le client peut adresser une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ou de toute autre autorité compétente.

14.6 Dans le cas où le client ne souhaiterait pas recevoir des messages promotionnels et invitations via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux, celui-ci a la possibilité d'indiquer son choix dans le cadre du document matérialisant l'offre de l'entreprise, de modifier son choix en contactant l'entreprise dans les conditions évoquées ci-avant ou en utilisant les liens de désinscription prévus dans les messages SMS ou électroniques. Ce droit vaut également pour les personnes dont les données (notamment leur identité et leurs coordonnées) auraient été transmises, avec leur autorisation, à l'entreprise par des tiers, à des fins de prospection commerciale.

15- CONTESTATIONS

15.1 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.

15.2 Le client, 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 à : CNPM MEDIATION CONSOMMATION
Centre d'Affaires Stéphanois SAS – IMMEUBLE L'HORIZON - ESPLANADE DE FRANCE - 3, RUE J. CONSTANT MILLERET - 42000 SAINT-ÉTIENNE
04 77 42 10 58
Site internet : cnpm-mediation-consommation.eu

15.3 En cas de litige avec un client 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 client consommateur demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable. En cas de litige avec un client professionnel, les litiges seront portés devant les tribunaux compétents de la ville de Nantes.

16- RETRACTATION

16.1 Dans les cas où le contrat ou la commande de prestations hors contrat ont été signés hors établissement ou à distance, le client consommateur peut, conformément aux dispositions des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, se rétracter sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

16.2 Le délai de rétractation expire, pour les contrats de prestations de services, quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat ou de la commande de prestations hors contrat et, pour les contrats de vente, quatorze jours à compter de la réception du/des bien(s) par le client consommateur ou un tiers désigné par lui.

16.3 Pour exercer son droit de rétractation, le client consommateur doit notifier au prestataire sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration (lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique) ou utiliser le modèle de formulaire de rétractation annexé aux conditions générales. La notification de l'exercice du droit de rétractation doit être envoyée à l'adresse suivante : ROY Sébastien – sebastien@roy-maconnerie.fr

16.4 En cas de rétractation, le prestataire remboursera au client consommateur tous les paiements reçus de lui sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où le prestataire est informé de la décision du client consommateur de se rétracter. Le prestataire procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le client consommateur pour la transaction initiale, sauf si ce dernier convient expressément d'un moyen différent ; ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le client.

16.5 Si le client consommateur a demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, il devra payer un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni jusqu'au moment où il a informé le prestataire de sa rétractation du contrat ou de la commande de prestations hors contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le Contrat ou la commande.

16.6 Le droit de rétractation ne peut être exercé pour :

- Les prestations pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du client consommateur et son renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- La fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du client consommateur ou nettement personnalisés ;
- La fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- Les contrats signés à l'occasion de foires ou de salons ;
- Les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du client et demandés par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires.