

## Conditions générales d'intervention et de vente

### 1- CONTENU ET DOMAINE D'APPLICATION

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

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

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

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

### 2 - CONCLUSION DU MARCHÉ

**2.1** 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.

**2.2** La commande est définitive lors du retour d'un exemplaire de l'offre non modifiée signée par le maître de l'ouvrage et accompagnée de l'acompte tel que prévu à l'article 8.1 des présentes conditions générales.

**2.3** Le maître de l'ouvrage indique, avant conclusion du marché, à l'entrepreneur par lettre recommandée avec accusé de réception s'il entend demander un prêt pour payer en totalité ou en partie les travaux, faute de quoi, il est réputé ne pas emprunter et perdre le bénéfice des dispositions du code de la consommation sur le crédit immobilier et le crédit à la consommation.

### 3 - CONDITIONS D'EXÉCUTION DES TRAVAUX

**3.1** 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.

**3.2** Le délai de réalisation des travaux est prévu aux conditions particulières. Le délai d'exécution commencera à courir à compter de la réception par l'entreprise de l'acompte à la commande/de l'obtention des autorisations d'urbanisme/ de l'acceptation du crédit. Le délai d'exécution sera prolongé de plein droit dans les cas suivants : 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 maître d'ouvrage ou de non-exécution de ses obligations par le maître de l'ouvrage ou un tiers mandaté par ce dernier.

**3.3** 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.

### 4 - RÉMUNÉRATION DE L'ENTREPRENEUR

**4.1** 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.

**4.2** Les prix seront révisés mensuellement à la date de réalisation des travaux faisant l'objet de la demande de règlement (mois m) par application du coefficient de variation de l'index ..., ou par application d'une formule définie aux conditions particulières. L'indice initial est celui connu à la date de remise de l'offre ; l'indice du mois de révision sera pris avec le même décalage.

### 5 - TRAVAUX SUPPLÉMENTAIRES, URGENTS OU IMPRÉVISIBLES

**5.1** 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.

**5.2** L'entrepreneur est habilité à prendre en cas d'urgence, toutes dispositions conservatoires nécessaires, sous réserve d'en informer le maître de l'ouvrage.

### 6 - HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

**6.1** 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 maître de l'ouvrage 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 maître de l'ouvrage. L'entrepreneur ne peut être tenu d'effectuer des travaux dont l'exécution présenterait un caractère dangereux, sans que soient mis en place les systèmes de prévention réglementaires.

### 7 - RÉCEPTION DES TRAVAUX

**7.1** La réception des travaux a lieu dès leur achèvement. Elle est prononcée à la demande de l'entrepreneur, par le maître de l'ouvrage, avec ou sans réserve.

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

**7.3** 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 la visite a eu lieu, les motifs doivent être indiqués sur le procès-verbal de refus.

**7.4** Si la réception doit intervenir judiciairement, les frais correspondants seront à la charge du maître de l'ouvrage.

### 8 - PAIEMENTS

**8.1** 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.

**8.2** Aucune retenue de garantie ne s'applique aux marchés de l'entreprise.

**8.3** Les demandes de paiements et factures à compter de leur émission seront réglées à l'entreprise par chèque sous ... jours. 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 majoré de 10 points de pourcentage seront dues à l'entreprise.

**8.4** 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.

**8.5** En cas de non-paiement à échéance, l'entreprise pourra suspendre les travaux dans un délai de 15 jours, après mise en demeure préalable au maître de l'ouvrage restée infructueuse.

**8.6** En cas de résiliation unilatérale du fait du maître d'ouvrage avant le démarrage des travaux, et sauf cas de force majeure, le montant des acomptes versés sera conservé par l'entreprise à titre d'indemnisation, sans préjudice des frais supplémentaires qui pourraient être dus, sur justificatif, tels que coût de matériaux et matériels commandés et fabriqués.

### 9 - GARANTIES DE L'ENTREPRISE

Lorsque le montant des travaux, déduction faite de l'acompte versé à la commande, est supérieur à 12.000 euros, le maître de l'ouvrage doit en garantir le paiement de la façon suivante :

1) Lorsqu'il recourt à un crédit destiné exclusivement et en totalité au paiement des travaux objet du marché, le maître de l'ouvrage fera le nécessaire pour que les versements, effectués par l'établissement prêteur, parviennent à l'entrepreneur aux échéances convenues dans le marché (2<sup>ème</sup> alinéa de l'article 1799-1 du Code civil). Le maître de l'ouvrage adresse à l'entrepreneur copie du contrat attestant de la délivrance du prêt.

2) Lorsqu'il ne recourt pas à un crédit spécifique travaux, le maître de l'ouvrage (à l'exception des consommateurs) fournit, au plus tard à l'expiration d'un délai de 15 jours suivant la conclusion du marché, le cautionnement visé au 3<sup>ème</sup> alinéa de l'article 1799-1 du Code civil).

Tant que le cautionnement ou l'attestation du crédit n'est pas fourni, l'entrepreneur 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.

### 10- GARANTIES LEGALES

#### 10.1 GARANTIE COMMERCIALE (si elle existe)

Les produits vendus par l'entreprise sont garantis contre les vices de fabrications ou de matière, à compter du procès-verbal de réception, pour une durée de 2 ans.

La garantie commerciale ne s'applique pas en cas de mauvais entretien, de négligence, de transformation de produits du fait du maître de l'ouvrage et ne couvre pas les dégâts d'usure normale des produits. L'entreprise ne saurait pas non plus assurer la conformité de l'installation électrique destinée à supporter les appareils objets de la commande ni le respect des conditions de branchement des produits pour leur utilisation dans les conditions optimales de sécurité. En cas de mise en jeu, par écrit, de la garantie commerciale, l'entreprise enverra un technicien dans les meilleurs délais. Elle décidera ensuite de l'opportunité de réparer ou de remplacer les pièces hors d'usage, sans que l'acheteur puisse prétendre à une quelconque indemnité. L'entreprise sera déchargée de toute responsabilité dans le cas où le maître d'ouvrage ne permettrait pas à ses techniciens d'accéder au chantier.

#### 10.2 GARANTIE LEGALE DE CONFORMITÉ

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de 2 ans pour agir :

- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues à l'article L 217-9 du code de la consommation : l'entreprise peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'important du défaut ;

- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut au moment de l'achat si celui-ci apparaît dans le délai fixé par l'article L.217-7 du code de la consommation ;  
- peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil ;  
- peut, dans cette hypothèse, choisir entre l'action réhibitoire et l'action estimatoire prévues par l'article 1644 du code civil.

Rappel : la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale.

Article L 217-4 du code de la consommation :

Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L 217-5 du code de la consommation :

Le bien est conforme au contrat :

1° s'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

-s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;  
-s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L 217 -12 du code de la consommation :

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L 217-16 du code de la consommation :

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Article 1641 du code civil :

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648, 1<sup>er</sup> alinéa du code civil :

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

### 11- PIÈCES DÉTACHÉES

Les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens sont disponibles à l'identique pendant une durée de 5 ans à compter de la date d'installation.

### 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

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.

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.

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 DONNÉES PERSONNELLES

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 maître de l'ouvrage, 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.

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'aucune autorisation du maître d'ouvrage 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 maître d'ouvrage, 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 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 les moyens nécessaires afin de garantir un niveau de protection équivalent à celui fourni au sein de l'U.E.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, le maître d'ouvrage bénéficie d'un droit 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 maître de l'ouvrage peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant la société AUVERGNE SERRURERIE MENUISERIE par courrier recommandé.

### 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 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 à :

CNPM MÉDIATION CONSOMMATION,

27 avenue de la Libération

42400 SAINT CHAMOND

E-mail : contact-admin@cnpm-mediation-consommation.eu

Site internet : cnpm-mediation-consommation.eu

**15.3** En cas de litige avec un maître de l'ouvrage consommateur, les litiges seront portés devant le tribunal du lieu d'exécution des travaux ou du domicile du maître de l'ouvrage. En cas de litige avec un maître de l'ouvrage professionnel, les litiges seront portés devant les tribunaux du ressort de la Cour d'Appel de Clermont-Ferrand.

**15.4** Pour les contrats conclus hors établissement, le délai de rétractation de 14 jours trouve à s'appliquer conformément aux dispositions de l'article L.221-18 du Code de la consommation qui précise « le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement ». Ce droit de rétractation pourra se formaliser selon le modèle joint à ces conditions générales de vente. Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le maître de l'ouvrage, consommateur ne bénéficiera pas du droit de rétractation dans l'hypothèse de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence à son domicile, dès lors que ces travaux ont expressément été sollicités par lui et dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Le maître de l'ouvrage consommateur peut demander à ce que les travaux commencent avant la fin du délai de rétractation de 14 jours. Dans ce cas, il faudra recueillir, sur papier ou tout support durable, sa demande express à ce que la prestation de service commence avant la fin du délai de rétractation. Lorsque la prestation a commencé à la demande du maître de l'ouvrage consommateur, pendant le délai de rétractation, ce dernier devra payer un montant proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'au moment de l'information par lui de la rétractation.