

Conditions générales de vente

ARTICLE 1 - Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les prestations conclues par la SASU L'Atelier du Confort (désignée dans les paragraphes suivants par « le Prestataire ») auprès des clients, quels que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat, sur lesquelles les présentes Conditions Générales de Vente prévalent conformément aux dispositions de l'article L 441-6 du Code de commerce, et concernant les services suivants :

Travaux de chauffage, climatisation, ventilation, eau chaude sanitaire, traitement de l'eau, régulation, étude et dimensionnement de systèmes de génie climatique (installation, dépannage, entretien et maintenance).

Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande. Le Prestataire se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes Conditions Générales de Vente, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de Conditions de Vente Particulières.

ARTICLE 2 – Commandes :

2-1 Les ventes de prestations ne sont parfaites qu'après établissement d'un devis par le Prestataire et acceptation expresse par le Client.

2-2 Les éventuelles modifications de la commande, demandées par le Client, ne seront prises en compte, dans la limite des possibilités du Prestataire, que si elles sont notifiées par écrit, et après signature par le Client et le Prestataire d'un avenant spécifique et ajustement éventuel du prix.

2-3 La loi impose désormais au Prestataire d'établir un devis dès 1 € TTC, pour les travaux de dépannage, réparation et entretien hors prestations réalisées dans le cadre de contrat d'entretien ou de garantie couverte par des paiements forfaitaires et hors cas d'urgence absolue.

ARTICLE 3 – Tarifs :

Les prestations de services sont fournies aux tarifs en vigueur au jour de la passation de la commande, selon le devis préalablement établi par le Prestataire et accepté par le Client, comme indiqué à l'article 2.1 ci-dessus. Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client lors de chaque prestation de services. L'entreprise se réserve le droit de modifier unilatéralement les prix de son offre à tout moment, notamment en cas d'augmentation des coûts, étant entendu que, en cas d'augmentation des prix postérieure à l'acceptation de l'offre, seul le prix fixé au jour de cette acceptation sera applicable au Client.

ARTICLE 4 - Conditions de règlement :

4-1 Délai de paiement : Le délai de paiement pour les transactions entre entreprises est fixé à 30 jours à compter de la date de livraison des marchandises ou de l'exécution de la prestation de services. Pour les particuliers le prix est payable comptant, en totalité au jour de la fourniture des prestations de services commandées, et comme indiqué sur la facture transmise au Client.

4-2 Versement d'un acompte : Un acompte correspondant à 40 % du prix total du devis de prestations de services commandées est exigé lors de la passation de la commande.

Une facture d'acompte sera remise au Client et déduite de la facture finale.

Le solde du prix est payable selon les conditions citées ci-dessus, et selon les termes définis à l'article « Modalités de fourniture des prestations » ci-après.

Le Prestataire ne sera pas tenu de procéder à la fourniture des prestations de services commandées par le Client si celui-ci ne lui en paye pas le prix dans les conditions et selon les modalités indiquées aux présentes Conditions Générales de Vente.

Dans certains cas, à la livraison du matériel sur site, un complément d'acompte peut être exigé en supplément de l'acompte initial après accord du Client. Une facture d'acompte sera établie par le Prestataire. Dans le cas d'un chantier à durée indéterminée, une facture dite « intermédiaire » sera établie par le Prestataire.

4-3 Paiement en un seul versement : Le prix est payable en totalité et en un seul versement dans un délai de 30 jours à compter de la fourniture des prestations de services commandées, telle que définie aux présentes Conditions Générales de Vente (article 5), arrêté d'un commun accord entre le Client et le Prestataire lors de la négociation commerciale.

Ce délai sera mentionné sur la facture qui sera remise au Client par le Prestataire.

4-4 Escompte : Aucun escompte ne sera pratiqué par le Prestataire pour paiement comptant ou dans un délai inférieur à celui figurant aux présentes Conditions Générales de Vente ou sur la facture émise par le Prestataire.

4-5 Pénalités de retard : Toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit des intérêts de retard équivalents au triple du taux d'intérêt légal de l'année en cours (ou au taux d'intérêt appliqué par la banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage) ainsi que le paiement d'une somme forfaitaire légale de quarante (40) euros due au titre des frais de recouvrement.

En cas de non respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, passé un délai de 10 jours suivant mise en demeure restée infructueuse, le Prestataire se réserve en outre le droit de suspendre l'exécution de ses obligations.

ARTICLE 5 – Modalités de fourniture des prestations :

Les prestations de services demandées par le Client seront fournies dans un délai convenu entre les deux parties, à compter de la réception par le Prestataire du bon de commande correspondant dûment signé, accompagné de l'acompte exigible. Ce délai ne constitue pas un délai de rigueur et le Prestataire ne pourra voir sa responsabilité engagée à l'égard du Client en cas de retard dans l'approvisionnement des matériaux. En cas de retard supérieur à 6 mois imputable au Prestataire uniquement, le Client pourra demander la résolution de la vente. Les acomptes déjà versés lui seront alors restitués par le Prestataire.

La responsabilité du Prestataire ne pourra en aucun cas être engagée en cas de retard ou de suspension de la fourniture de la prestation imputable au Client, ou en cas de force majeure.

En cas de modification de la commande par le Client concernant les conditions de fourniture des prestations, dûment acceptées par écrit par le Prestataire, les coûts liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire, sur devis préalablement accepté par le Client.

En fin d'intervention, il sera procédé à la rédaction d'un PV de réception et/ou rapport d'intervention de chantier. À défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la réception des prestations, celles-ci seront réputées conformes à la commande, en quantité et qualité.

ARTICLE 6 – Prestations d'entretien avec engagement annuel :

Le Prestataire propose des prestations d'entretien annuels concernant les installations de chauffage, climatisation, ventilation et sanitaire. Ces contrats comprennent des prestations forfaitaires (visites de contrôle, nettoyage, réglages, etc.) ainsi que des interventions prioritaires en cas de panne.

- **Durée** : les contrats sont conclus pour une durée d'un (1) an et sont renouvelables par tacite reconduction, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par courrier recommandé au moins un (1) mois avant la date anniversaire du contrat.
- **Paiement** : le prix du contrat d'entretien est payable à la signature, en une fois ou selon les modalités définies sur la facture.
- **Prestations incluses** : le détail des prestations incluses est précisé sur le devis remis au Client. Les pièces de rechange, réparations ou interventions supplémentaires non prévues dans la prestation d'entretien feront l'objet d'une facturation complémentaire, sur devis accepté par le Client.

Responsabilité : le Prestataire n'est pas responsable des pannes ou dysfonctionnements résultant d'une mauvaise utilisation des équipements, d'une absence d'entretien antérieur ou de tout cas de force majeure.

ARTICLE 7 - Responsabilité du Prestataire / Garantie :

Le Prestataire garantit, conformément aux dispositions légales, le Client, contre tout défaut de conformité des prestations et tout vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des prestations fournies et les rendant impropres à l'usage auxquelles elles étaient destinées, à l'exclusion de toute négligence ou faute du Client, pendant la durée de garantie légale contre les vices cachés, à compter de leur fourniture au Client.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer le Prestataire, par écrit, de l'existence des vices dans un délai maximum de 15 jours à compter de leur découverte.

Le Prestataire rectifiera ou fera rectifier, à ses frais exclusifs, les services jugés défectueux. La garantie du Prestataire est limitée au montant HT payé par le Client pour la fourniture des prestations.

ARTICLE 8 - Réserve de propriété :

Le Prestataire se réserve, jusqu'au complet paiement du prix par le Client, un droit de propriété sur les produits vendus, lui permettant de reprendre possession desdits produits. Tout acompte versé par le Client restera acquis au Prestataire à titre d'indemnisation forfaitaire, sans préjudice de toutes autres actions qu'il serait en droit d'intenter de ce fait à l'encontre du Client. En revanche, le risque de perte et de détérioration sera transféré au Client dès la livraison des produits commandés.

ARTICLE 9 – Litiges :

Tous les litiges auxquels le présent contrat pourrait donner lieu seront soumis au tribunal judiciaire (particuliers) ou de commerce compétent en fonction de la localisation du siège social du Prestataire.

ARTICLE 10 - Langue du contrat – Droit applicable :

De convention expresse entre les parties, le présent contrat est régi et 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 11 – Photos et diffusion :

La diffusion de photos est autorisée dans le cadre de circonstances particulières telles que la publicité sur le site internet de la société et les réseaux sociaux, sans porter atteinte à la vie privée des clients.

ARTICLE 12 – Demande d'autorisation de travaux en mairie :

Le Client doit s'assurer d'avoir toutes les autorisations administratives et de voisinage nécessaires à ses travaux, afin de respecter le cadre légal.

ARTICLE 13 – RGPD :

Le Prestataire s'engage à respecter et appliquer le règlement général sur la protection des données (RGPD), notamment concernant la collecte, le traitement et la conservation des données personnelles des Clients. Les données ne sont utilisées qu'à des fins de gestion administrative, comptable et commerciale.

Sans préjudice des dispositions de l'article L. 221-12, le professionnel qui contacte un consommateur par téléphone en vue de conclure un contrat portant

sur la vente d'un bien ou sur la fourniture d'un service indique au début de la conversation son identité, le cas échéant l'identité de la personne pour le compte de laquelle il effectue cet appel et la nature commerciale de celui-ci.

À la suite d'un démarchage par téléphone, le professionnel adresse au consommateur, sur papier ou sur support durable, une confirmation de l'offre reprenant toutes les informations prévues à l'article L. 221-5. Le consommateur n'est engagé par cette offre qu'après l'avoir signée et acceptée par écrit ou avoir donné son consentement par voie électronique.

ARTICLE 14 - Acceptation du Client :

Les présentes Conditions Générales de Vente sont expressément agréées et acceptées par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables au Prestataire, même s'il en a eu connaissance.

ARTICLE 15 – Délai de rétractation :

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, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour : de la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services.

ARTICLE 16 – Éco contribution :

L'éco-participation est une contribution qui s'applique obligatoirement sur le prix de chaque équipement neuf. Elle permet de financer la collecte, le tri, le recyclage et/ou la valorisation de l'équipement usagé. Cette contribution est intégralement reversée par nos fournisseurs, à un éco-organisme à but non lucratif, agréé par l'État. Sa mission est de développer la collecte des déchets, d'assurer leur valorisation en fin de vie et de promouvoir le réemploi et la réutilisation.

ARTICLE 17 – Garantie légale de conformité :

Cette garantie s'applique aux défauts déjà présents à la date de réception des travaux. Elle s'applique 2 ans maximum après intervention sur un appareil neuf. Le Prestataire a souscrit un contrat d'assurance responsabilité civile et décennale couvrant les activités mentionnées à l'article 1.

ARTICLE 18 – Médiation :

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le consommateur a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du Prestataire.

Le consommateur peut saisir un médiateur de son choix compétent dans le domaine de la consommation. La demande de médiation doit contenir :

- Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur,
- Les coordonnées du Prestataire,
- Un exposé succinct des faits et les attentes du consommateur,
- Une copie de la réclamation préalable et tous documents utiles à l'instruction de la demande (devis, factures, justificatifs de paiement, etc.).

La médiation est gratuite pour le consommateur dans les conditions prévues par le médiateur choisi.