

# Conditions générales de vente

## → APPLICATIONS

Les conditions générales de vente sont systématiquement communiquées à tout client préalablement à l'achat ou commande d'une prestation de services.

Toute remise de commande et toutes ventes sont soumises aux clauses et conditions générales ci-après.

Le client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente, et les avoir acceptées avant la signature de la commande.

## → DESIGNATION DE L'ENTREPRISE

SAS RSE  
246 Rue des Canesteu  
ZI La Gandonne  
13300 Salon-de-Provence

RCS de Salon-de-Provence  
FR64 819423393  
04 12 04 09 56

## → PRESTATIONS DE SERVICES

**La Société RSE** établit une estimation des travaux à la 1<sup>ère</sup> demande du consommateur, il s'en suit un devis gratuit. Le montant TTC du devis gratuit est transmis au consommateur par courrier postal et/ou courriel.

- Le professionnel se déplace chez le consommateur pour prendre les informations techniques nécessaires à l'établissement de l'offre et à la réalisation de son projet, s'assure de la faisabilité technique du projet et informe le consommateur des besoins autres que ceux fournis par **la société RSE**.
- Il s'en suit un devis gratuit, sauf infaisabilité technique ou en délai du projet. Le consommateur est lié au professionnel par la signature du devis, après le délai de rétractation. Le consommateur doit vérifier l'exactitude de l'offre du professionnel à sa réception, et doit signaler au plus vite (sous huitaine à réception de l'offre) toute erreur afin d'avoir une offre qui correspond à son besoin.

Le bénéfice du devis est personnel, et ne peut être cédé sans l'accord de **la société RSE**.

Les devis, plans, études et documents de toute nature, confiés au consommateur demeurent la propriété de **la société RSE**.

Les tarifs de frais de déplacement, taux horaire d'études techniques, sont renseignés dans les locaux de la société, ou sur simple demande à :

Contact.rse@groupstech9.fr.

Le devis (ou offre de prestations) a une validité de **15 JOURS** (délai choisi par l'entreprise) à compter de sa date d'établissement. Au-delà de cette période, **la société RSE** n'est plus tenue dans le montant de la prestation et les délais de réalisation.

Tous les travaux modificatifs demandés en cours de réalisation, font l'objet d'un devis additif, aux mêmes conditions tarifaires et conditions générales de ventes. Ces modifications peuvent entraîner une modification de délai, cette information est donnée avec le devis additif. Aucune modification de prestation ne sera réalisée sans l'accord écrit des deux parties sur le montant de la nouvelle prestation et le délai.

## → OBLIGATIONS D'INFORMATIONS ET DE CONSEILS

Code civil Article 1112-1, et code consommation Articles L111-1 et L111-5

**La société RSE** met tout en œuvre pour un service de qualité et conseils sur les produits, ainsi que leur mise en œuvre. Dans le cas où le consommateur choisit une option de marque et qualité différentes que celle proposée par **la société RSE**, seul le consommateur sera responsable de ce choix. **La société RSE** informera le consommateur par écrit, courrier postal ou courriel, dans son rôle de conseil. Tous

les produits proposés par **la société RSE** sont conformes aux normes européennes dans leur fabrication et mise en œuvre, marquage UE et / ou NF. Les marques des produits sont indiquées dans les offres et devis.

### → DELAI DE LIVRAISON ou D'EXECUTION - DATE RECEPTION DES TRAVAUX - MISE EN ŒUVRE

A l'établissement du devis **la société RSE** indique pour information le ou les délais de production, à compter de l'encaissement de l'acompte.

Ces délais sont susceptibles d'être modifiés, pour des raisons indépendantes de **la société RSE**. L'information est communiquée au consommateur, ce dernier est libre d'accepter ou de refuser ce nouveau délai de production.

Néanmoins la date de livraison peut être modifiée dans les cas suivant :

Les conditions météorologiques : pluies, vent au deçà de 30km/h, températures négatives, interfèrent dans les mises en œuvre pour la réalisation de ces types de travaux toiture, PV, IRVE, etc.

Dans des conditions météorologiques précitées, **la société RSE** est dans l'obligation d'arrêter les travaux ou de décaler le début des travaux. Le consommateur en est averti au plus tard la veille de l'intervention, par téléphone, sms, courriel.

Cet arrêt fait l'objet d'une prolongation du délai initial, d'autant de jours que l'arrêt technique est impératif pour une réalisation en toute sécurité, qualité et toute conformité. Ce report est indépendant de la volonté de **la société RSE** et ne fait l'objet d'aucun dédommagement. Les relevés météorologiques sont fournis au consommateur sur simple demande, par courriel.

Pour la réalisation des travaux, **la société RSE** vérifiera avant travaux : que les aires de stockage sont conformes aux besoins de **la société RSE** que l'accès au site de réalisation est libre ; la fourniture d'eau et d'électricité est disponible à titre gracieux pour **la société RSE**.

Dans le cas de problème ou non mise à disposition, **la société RSE** peut décaler la date de livraison et/ou de travaux, sans que le consommateur ait un quelconque dédommagement.

#### - En cas de force majeure :

Article 1218 du code civil : il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur (le professionnel), qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur. Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations.

**En fin de travaux** : Un procès-verbal de réception sera établi avec ou sans réserve entre les parties, aucune d'elles ne peut refuser cet acte de fin de travaux. Les motifs de refus de réception, les éventuelles réserves ou réclamations sont à formuler à **la société RSE** sous huit jours après la date prévue de réception par lettre recommandée avec AR. En cas de litige sur un produit, le consommateur est tenu par lettre avec AR d'avertir **la société RSE** avant d'effectuer toute opération de retouche ou de remplacement de pièces défectueuses, car **la société RSE** ne pourrait plus appliquer sa garantie légale. Si la réception de travaux doit être prononcée par des voies judiciaires par le refus du consommateur, les frais incombent à sa charge. Il en sera de même si le refus vient du professionnel.

**LIVRAISON ET TRANSFERT DE RISQUES** : Article L216-1 La livraison s'entend du transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien.

- Si le consommateur prend possession des produits dans le magasin, siège social ou bureaux de **la société RSE** ou s'il fait appel à un transporteur qu'il a lui-même choisi, le transfert des risques (dégradation, perte, ...) s'effectue au moment de la remise des produits commandés au consommateur ou au transporteur choisi par lui.

- Dans le cas où **la société RSE** livre les produits ou service, le transfert des risques se réalise au moment où le client prend physiquement possession des produits ou service.

### → PRIX

Tous nos prix sont libellés en euro et s'entendent Hors Taxes et majorés du taux de TVA en vigueur en date de réception et facturation des travaux.

Sauf mention contraire, toutes nos offres sont valables de **7 jours à 1 jours (délai fixé par l'entreprise en lien avec validité devis) à compter de la date d'émission de l'offre.**

### → INFORMATIONS SUR LES MODALITES DU DROIT DE RETRACTATION

Pour les contrats conclus hors établissements :

Le client a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat. Pour exercer le droit de rétractation, Le client doit notifier sa décision de rétractation du présent contrat en utilisant le formulaire ci-dessous à découper et à compléter ou bien toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, à envoyer à :

**Société RSE** par courriel, ou par courrier postal avant le quatorzième jour expiré.

Si le client utilise cette option **la société RSE** enverra sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable : courrier postal ou courriel.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le client transmette sa communication relative au droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation : 14 jours, le 1er jour étant le lendemain de la signature de l'offre.

**Effets de rétractation** : en cas de rétractation de la part du client du présent contrat, **la société RSE** rembourse tous les paiements reçus du client, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où la société est informée de la décision de rétractation du présent contrat. **La société RSE** procèdera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si les parties conviennent expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais.

**IMPORTANT** : si le client a demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez payer un montant proportionnel à ce qui vous a été réalisé jusqu'au moment où vous il a informé de sa rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

Pour les articles fait à façon, sur mesure, spécificités ordonnées par le client, consommateur, ce droit de rétractation n'existe pas : Article L221-28 3° alinéa du code de la consommation.

Pour les articles vendus en magasin, ou lors d'une manifestation commerciale, d'une foire, d'un salon, le consommateur ne dispose pas de délai de rétractation, Article L.224-59 du code de la consommation

## → COMMANDE

Tout devis retourné signé par le client, portant des modifications faites par le client, devra être accepté par l'entreprise et confirmé. Tous travaux supplémentaires, non compris sur les prestations décrites dans le devis, feront l'objet d'une nouvelle offre, dans les mêmes conditions générales de vente, d'un avenant signé et accepté par le consommateur, et seront facturés en sus, dans les mêmes conditions de règlement.

Les marchandises commandées pourront être modifiées suivant les évolutions techniques, dans tous les cas, pour une qualité équivalente ou supérieure, sans modification financière pour le consommateur.

Toute modification de la commande devra faire l'objet d'un accord écrit entre les parties et entraînera automatiquement un report de date de mise à disposition de la marchandise et/ou de la réalisation de la prestation de service initialement prévue, avec accord du consommateur sur la nouvelle date de réception, accord écrit.

## → PAIEMENT

**Commande** : toute somme versée pour la commande est un acompte.

La vente est définitive dès le premier acompte, après délai de rétractation s'il y a lieu, et ni l'acheteur ni le vendeur ne peuvent se dédire sans s'exposer à se voir réclamer des dommages et intérêts. Le montant de l'acompte restera acquis au vendeur si l'acheteur renonce à la vente, au contrat, hors délai de rétractation. En cas de dédit du professionnel, ce dernier versera au consommateur une indemnité.

**Une garantie de paiement libérable a première demande sera exigée avant tout démarrage des travaux.**

Toutes les factures sont payables à réception pour tous les travaux dont la durée est inférieure à un mois.

Pour tous travaux d'une durée supérieure à 1 mois, un échéancier des paiements conforme à l'avancement des travaux sera joint au devis et accepté par les deux parties. Le délai de règlement de la facture : à réception de la facture.

En cas d'impayé, à la date fixée sur l'échéancier, laquelle figure sur chacune des factures ou relevés, et après simple mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, le débiteur sera tenu de plein droit à compter de la mise en demeure, des pénalités de retard équivalant à trois fois le taux de l'intérêt légal par mois de retard.

Le défaut de paiement d'une seule échéance autorisera **la société RSE** à suspendre toutes les prestations en cours et à venir, ce de plein droit, jusqu'au règlement complet des arriérés.

Il entraîne automatiquement la résiliation des marchés et commandes en cours après un délai de 15 (quinze) jours de réception de la mise en demeure et libère **la société RSE** de ses engagements de travaux à venir en réalisation.

Aucun escompte n'est accordé aux clients sauf stipulation contraire dans le devis.

## CREDIT POUR LES CONTRATS

Le consommateur dispose d'un droit de rétractation pour le crédit affecté servant à financer son achat.

Le contrat de vente ou de prestation de services est résolu de plein droit, sans indemnité, si l'emprunteur, dans le délai de 14 jours, exerce son droit de rétractation relatif au crédit affecté dans les conditions prévues à l'article L312-52 du code de la consommation

En cas de résolution du contrat de vente ou de prestation de services consécutive à l'exercice du droit de rétractation pour le crédit affecté, le vendeur ou le prestataire de services rembourse, sur simple demande, toute somme que l'acheteur aurait versé d'avance sur le prix.

### → GARANTIES

En cas de vice caché et reconnu, ou de non-conformité, constaté par le vendeur, la garantie des marchandises vendues est limitée exclusivement au remplacement pur et simple ou au remboursement, de celles reconnues défectueuses, à l'exclusion de toute autre indemnité ou de dommage et intérêt dans un délai de deux ans.

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 en aurait donné un moindre prix, s'il les avait connus.

Les produits mis en œuvre par **la société RSE** sont garantis contre tout défaut de matière et/ou de fabrication, deux ans à compter de la date de livraison.

Le consommateur bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir. Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L217-9 du code de la consommation. Le consommateur est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale

Le consommateur peut mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code Civil et dans cette hypothèse, choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

### → GARANTIE COMMERCIALE

**Article L 217-4** Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

**Article L 217-5** Le bien est conforme au contrat :

- 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.

En fonction des évolutions techniques, des évolutions de normes, le professionnel peut être amené à modifier un matériel ou une fourniture, prévus dans la prestation de service, et cela sans incidence ni conséquence pour le consommateur. Dans ce cadre, le consommateur ne pourra se prévaloir d'aucune réclamation envers le professionnel.

**Article L 217-12** L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

**Article L 217-16** 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 garantie qui restait à couvrir.

Dans le cadre de garantie commerciale donnée par le fabricant au-delà de 24 mois pour les pièces, **la société RSE** facturera au-delà des 24 mois les déplacements et la main d'œuvre après accord du consommateur sur devis.

Si le fabricant ne peut plus assurer cette garantie commerciale au-delà de 24 mois, **la société RSE** ne pourra en être tenue responsable et aucun dédommagement ne pourra être demandé.

### → ASSURANCES PROFESSIONNELLES : Responsabilité Civile, Garanties Biennale et Décennale

La couverture assurance des travaux est nationale, France métropolitaine.

L'assureur : AXA FRANCE

Contrat N° : 0000010570934904

## → LITIGES

En cas de litige ou de désaccord dans l'application du présent contrat, le consommateur adressera une lettre en RAR à l'entreprise qui aura 15 (quinze) jours pour la prise en compte de la demande, passé ce délai le consommateur peut saisir le médiateur pour trouver un accord amiable et gratuit.

Le consommateur a la possibilité de recourir à la procédure de Médiation de la Consommation, Articles L611-1 et suivants du Code de la Consommation :

**BATIRMEDIATION CONSO** : par courriel : [contact@batirmédiation-conso.fr](mailto:contact@batirmédiation-conso.fr)

par courrier : 22, Corniche du soleil - 83430 Saint Mandrier

**Attention, l'adhésion au médiateur de la consommation n'est pas automatique, pour adhérer contacter [contact@batirmédiation-conso.fr](mailto:contact@batirmédiation-conso.fr)**

**En cas de contestation de quelque nature que ce soit, en référence des lois françaises applicables, l'attribution de juridiction est du ressort du Tribunal Judiciaire ou des instances compétentes.**

## → RGPD (règlement général sur la protection des données)

La société RSE applique la clause de confidentialité et protection des données.

L'utilisation des données personnelles : Nom, Prénom, adresse, téléphone, adresse courriel, sont utilisées uniquement dans le cadre de la relation du contrat pour sa bonne exécution. Le consommateur accepte le transfert de ses données : adresse du chantier, pour les livraisons.

Droit d'opposition : le consommateur peut s'opposer à figurer dans le fichier après la finalisation du contrat. La société RSE ne diffuse aucune donnée de ses clients.

Le consommateur a un droit d'accès à sa fiche client, sur simple demande une copie lui sera transmise.

Le consommateur peut rectifier les informations inexacts le concernant.

Le consommateur a un droit d'effacement des données sur simple demande, après la fin du contrat

La société RSE respecte le droit à la limitation du traitement des données

## → OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut s'inscrire sur le service :

[www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) . Ce service est gratuit et respecte les données personnelles.

### TALON DETACHABLE – FORMULAIRE DE RETRACTATION

Nom du professionnel : .....

Adresse : .....

Tél : .....Courriel : .....

Je / nous .....

vous notifie/notifions par la présente ma/notre rétractation de la commande suivant Devis n° .....

Commandée le .././....

Reçue le .././....

Nom(s) du /des consommateur(s)

Signature(s) et date

