

ARTICLE 1 : CONDITIONS PREALABLES

Dans la totalité des présentes conditions générales, pour une meilleure compréhension, la société « MULTI FERMETURES » est dénommée « Entreprise » (ou « notre Entreprise ») et le CLIENT « le CLIENT ». Toute commande passée à notre Entreprise emporte l'adhésion entière et sans réserve du CLIENT aux présentes conditions générales. Celles-ci ont été communiquées au CLIENT, préalablement à la conclusion du contrat, qui reconnaît les avoir reçues.

ARTICLE 2 : INFORMATIONS

2-1 informations générales

Les présentes conditions régissent la vente et la prestation de pose par notre Entreprise de produits de fermeture du bâtiment, notamment des fenêtres, des volets roulants, des protections solaires... Les travaux de pose pourront être exécutés, si le besoin s'en fait sentir, par une Entreprise partenaire choisie pour ses compétences professionnelles et sa parfaite connaissance de nos produits. L'acceptation des présentes conditions générales de vente vaut acceptation et agrément par le CLIENT de l'éventuel sous-traitant selon la réglementation en vigueur.

2-2 informations techniques

Sauf dispositions particulières contraires, notre prestation exclut tout travail de saignée, d'encastrement de câble qui devra être réalisé, s'il le désire, par le CLIENT, à ses frais et sous sa responsabilité avant la pose. De même, les reprises éventuelles de maçonnerie et/ou de peinture, après notre intervention de pose de tout matériel confondu, seront à la charge et aux frais du CLIENT.

Pour les installations nécessitant un raccordement électrique, les câbles électriques seront par défaut collés le long d'un mur ou sous baguettes et les éventuels inverseurs installés seront en applique.

Les dimensions indiquées dans le devis sont non contractuelles, et peuvent varier jusqu'à dix centimètres en plus ou en moins.

Le choix de la qualité et de la couleur des matériaux appartient exclusivement au CLIENT qu'il effectue à partir d'échantillons proposés par l'Entreprise. Le CLIENT est parfaitement averti des possibles différences de perception de couleur et de qualité entre les échantillons et les matériaux posés par l'Entreprise.

ARTICLE 3 : FORMATION DU CONTRAT

Sauf conditions particulières différentes, la commande devient ferme et définitive sous les conditions cumulatives suivantes :

- Retour d'un exemplaire de l'offre non modifiée signée par le CLIENT ;
- Encaissement effectif de l'acompte prévu à l'article 11 des présentes conditions générales;

ARTICLE 4 : VISITE TECHNIQUE

Toutes les commandes seront suivies d'une visite technique (ou rendez-vous métré) du chantier par le technicien métreur de notre Entreprise et en présence du CLIENT.

A cette occasion, le CLIENT s'engage à s'imposer une obligation de vérification et de vigilance quant aux éléments du devis qu'il a accepté, essentiels pour lui et à formuler le cas échéant toutes observations qu'il juge utiles aussi clairement que possible.

Durant ce rendez-vous, le CLIENT s'engage à informer le technicien métreur, de toute modification des travaux qu'il souhaite par rapport au devis initial et qui pourrait éventuellement faire l'objet d'une offre complémentaire de l'Entreprise dans les conditions de l'article 9 des présentes.

Si lors de la visite technique, le technicien de l'Entreprise constate un motif sérieux de non faisabilité, les parties conviennent d'ores et déjà qu'il y a lieu de résoudre le contrat. Dans une telle hypothèse, l'Entreprise s'engage à restituer les sommes versées par le CLIENT, lequel, pour sa part, s'engage à n'exiger aucune contrepartie ou indemnité.

Par motif sérieux de non faisabilité, les parties entendent toutes sujétions techniques non connues de l'Entreprise au moment de la formation du contrat, et qui rendent techniquement très difficile, voire impossible la réalisation des travaux.

ARTICLE 5 : OBLIGATION DU CLIENT

Dans le cas où les travaux nécessiteraient une autorisation ou une déclaration préalable, de quelque nature qu'elle soit, le CLIENT fera son affaire personnelle de ces formalités et les réalisera sous son entière responsabilité. Le CLIENT s'interdit d'arguer du non-respect de son obligation de déclaration pour annuler sa commande. Le CLIENT fait son affaire personnelle du respect du règlement de copropriété, s'il existe, et des déclarations préalables éventuelles ou des autorisations éventuelles qu'il contient. Il s'engage à préciser au vendeur ou au technicien métreur les dispositions particulières à respecter. Le CLIENT s'engage à mettre à disposition les locaux pendant toute la durée des travaux et à en faciliter l'accès en communiquant à l'Entreprise les codes d'accès à l'immeuble, en prévenant si besoin le gardien, en assurant une présence à domicile pendant les heures travaillées par les salariés de l'Entreprise. Le CLIENT fera également son affaire personnelle des nuisances sonores qui pourraient être occasionnées par les travaux et se chargera de prévenir le voisinage, ainsi que le syndic de copropriété s'il y a lieu. Pour une bonne exécution des travaux, le CLIENT s'engage à faciliter l'accès aux pièces concernées, en dégagant les issues, en ôtant les accessoires de décoration, en enlevant ou protégeant les éventuels meubles, tapis, objets divers se trouvant à proximité. Le CLIENT s'oblige à être personnellement présent le jour du début des travaux, afin de s'assurer de la conformité des marchandises livrées, ainsi que le dernier jour pour assurer la réception des travaux.

ARTICLE 6 : LES DELAIS

Les délais de réalisation des travaux ne sont indiqués qu'à titre purement indicatif sur notre offre : les retards éventuels ou tout autre événement ne permettant pas de les respecter ne donnent pas le droit à l'acheteur d'annuler la vente, de refuser la livraison de la marchandise et de la pose ou bien de demander des dommages et intérêts de quelque nature que ce soit.

En tout état de cause, dans l'hypothèse de retard pour la réalisation des travaux, notre responsabilité ne saurait être engagée, notamment dans les cas suivants (liste non exhaustive) :

- en cas de non-respect des conditions de paiement par le CLIENT.
- dans l'hypothèse où les retards sont imputables au CLIENT ou à des travaux supplémentaires.
- à la suite d'un arrêt imprévu de fabrication des produits.
- à la suite d'un retard de livraison imputable au fournisseur de notre Entreprise et de son transporteur.
- si les locaux dans lesquels seront réalisés les travaux n'ont pas été mis à disposition à la date prévue.
- dans le cas où les renseignements nécessaires pour l'exécution de la commande ne seraient pas parvenus en temps utile à notre Entreprise.

ARTICLE 7 : CAS FORTUIT FORCE MAJEURE ET IMPREVISION

L'Entreprise est libérée de son obligation de livraison et de pose pour tout cas fortuit ou en cas de force majeure tel qu'incendie, inondation, grève totale ou partielle, guerre, émeutes, intempéries, épidémie, empêchement de transport, etc.... Les quantités prêtes à livrer et à poser au moment de l'évènement devront être acceptées et payés par le CLIENT.

Les parties conviennent qu'une renégociation des termes du marché devra être menée en cas de changement de circonstances imprévisibles au jour de sa signature, rendant l'exécution des travaux particulièrement difficiles pour l'entrepreneur. L'imprévision ainsi prise en compte sera notamment caractérisée en cas :

- d'augmentation de plus de 5% du coût de la matière
- de pénurie de matière, confrontant l'entrepreneur à des difficultés d'approvisionnement temporairement insurmontables.
- en cas de motif sérieux de non faisabilité des travaux constaté par l'Entreprise, notamment lors de la visite technique définie à l'article 4. Par motif sérieux de non faisabilité, les parties entendent toutes sujétions qui rendent techniquement différent, difficile, voire impossible la réalisation des travaux selon les conditions initialement prévues.

(A voir selon article 4 dernier alinéa).

S'il fait face à cette situation, l'Entreprise s'engage à informer le CLIENT dans les plus brefs délais. Dans ce cas, les parties s'engagent dans un délai de 15 jours à partir du signalement de l'Entreprise, à négocier de bonne foi une revalorisation du prix du marché, un nouveau délai d'exécution.

En cas d'échec de la renégociation ou d'absence de renégociation dans le délai prévu, chacune des parties pourra résilier le contrat par LRAR en respectant un préavis de 15 jours. Les dépenses ainsi que les frais généraux engagés pour l'exécution des travaux pendant les renégociations et le préavis, seront dû à l'Entreprise.

ARTICLE 8 : EXECUTION DES TRAVAUX

Les obligations de l'entrepreneur relatives aux provenances, aux qualités et à la mise en œuvre des matériaux et des produits sont définies dans les conditions particulières (devis et bon de commandes) jointes à la commande et à tout autre document signé par les Parties et fixant la commande du CLIENT. Les obligations de l'entrepreneur relatives aux finitions et habillages, sont définies dans les conditions particulières (devis et bons de commandes), à défaut ces finitions ou habillages sont considérés comme étant à la charge du CLIENT. Compte tenu de la spécificité des produits vendus et des prestations, les modèles exposés, les notices, catalogues, dépliants, photos, etc..., ne constituent pas d'offres fermes mais engagent simplement notre société quant aux caractéristiques générales de ceux-ci. La conformité s'apprécie au regard des seules caractéristiques figurant dans le contrat, les documents constituant la commande et tout autre document signé par les parties. Notre société se réserve le droit d'apporter à la fabrication du produit, ainsi qu'à ses méthodes de pose, toute modification appropriée qu'elle juge opportune pour une amélioration des produits et prestations sans que cela soit de nature à modifier la commande ou son prix. L'Entreprise garantit les qualités isolantes de ses menuiseries, il ne saurait s'engager sur celles des supports et murs existants. De même concernant nos produits retardateur d'effraction, la responsabilité de notre Entreprise ne pourra être engagée lors d'une effraction (ou tentative).

ARTICLE 9 : TRAVAUX SUPPLEMENTAIRES

Tous travaux non mentionnés dans la commande seront considérés comme des travaux supplémentaires et devront faire l'objet d'un devis additif. 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 nouveau délai d'exécution.

ARTICLE 10 : PRIX

Les prix s'entendent, sauf convention contraire, à la date de l'offre. Compte tenu des tensions sur le prix des matières, les prix de certains postes sont susceptibles de subir des variations par rapport aux prix figurant dans la commande. Dès lors, le CLIENT accepte expressément, par la signature de la commande, que le prix desdits postes soit réévalué en fonction de l'augmentation constatée entre la date de conclusion de la commande et le prix effectivement pratiqué par les fournisseurs au jour de la livraison, sans que le prix total ne puisse dépasser 5% du montant initial H.T.

Le prix sera actualisé au moment du démarrage des travaux si celui-ci intervient au moins trois mois après la date de l'offre de l'Entreprise, en fonction de l'évolution de l'index BT 51 entre la date d'établissement du devis et la date du démarrage des travaux. La valeur retenue au titre de l'index BT 51 sera celle du dernier index connu aux deux dates mentionnées précédemment.

Le prix sera également révisé mensuellement si la durée d'exécution des travaux excède trois mois,

Lorsqu'une pose pouvant être réalisée par l'Entreprise est reportée à la demande du CLIENT ou pour toute autre raison indépendante de la volonté de l'Entreprise, il est considéré que le CLIENT devra régler à l'Entreprise l'intégralité du prix de la matière commandée par l'entreprise, au plus tard à la date de pose initialement prévue.

Le prix indiqué est celui figurant sur le devis ou le bon de commande. Il doit être majoré de la TVA au taux en vigueur. La fiscalité applicable à la commande, étant susceptible d'évolution annuelle, sera conforme aux textes applicables à la date d'édition de la facture.

ARTICLE 11 : CONDITIONS DE PAIEMENT

Les règlements effectués par chèque doivent être libellés au nom de notre Entreprise, selon les conditions prévues sur le bon de commande ou le devis.

11-1 Versement d'un acompte à la commande

Hormis les cas où la commande a été conclue hors établissement c'est-à-dire signée au domicile du CLIENT consommateur ou sauf mention contraire dans les conditions particulières, il est demandé au moment de la commande de travaux **un acompte de 40%**, destiné à couvrir une partie des achats de matériels et frais de fabrication. En dehors de l'exercice du droit de rétractation prévu pour les contrats hors établissement, cas de force majeure et motif sérieux de non faisabilité tel que décrit à l'article 4, l'acompte versé à la commande est acquis de plein droit et ne peut donner lieu à aucun remboursement.

11-2 Un deuxième règlement de 40% est à verser à la livraison des matériaux

11-3 Le paiement du solde est entendu comptant à l'achèvement des travaux.

Tout paiement tardif donnera lieu, de plein droit, au paiement d'intérêts de retard calculés, selon la qualité du CLIENT ;

Professionnel, à 3 fois le taux d'intérêt légal, sans mise en demeure préalable ;

Consommateur, au taux d'intérêt légal après envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception. En aucun cas le paiement des travaux ne peut être lié aux versements de crédit si ce dernier a été négocié directement auprès d'une banque par le CLIENT. Il en est de même pour les travaux remboursés par une compagnie d'assurance pour lesquels le CLIENT fera son affaire personnelle de ce remboursement. La vérification éventuelle de la facture n'est pas suspensive de paiement. Aucun escompte ne sera décompté en cas de paiement anticipé. Toute somme versée d'avance constitue un acompte.

Le chantier est réputé achevé dès lors que l'ensemble des produits a été mis en œuvre, néanmoins, et pour le cas où un retour chantier s'avérerait nécessaire (exemple : vitrage défectueux ; profils rayés ou abîmés ; poignée défectueuse ; petites finitions ; habillages ; etc...) Si les conditions particulières le prévoient, le CLIENT ne pourra conserver par devers lui, le temps de ce retour chantier qu'une somme non supérieure à 5% du montant TTC du devis, de la commande signée au titre de la retenue de garantie.

ARTICLE 12 : SUSPENSION DES TRAVAUX

En cas de non-respect des conditions de paiement, l'entreprise se réserve le droit de suspendre les travaux trois jours après simple relance ou mise en demeure du CLIENT.

ARTICLE 13 : RECEPTION ET GARANTIE

A l'achèvement des travaux, l'Entreprise demande par tous moyens la réception des travaux au CLIENT. Celle-ci est prononcée par le CLIENT, avec ou sans réserves, qui signe le PV de réception. Sauf motif légitime, à défaut de réception par le CLIENT dans les 15 jours suivants la demande de l'Entreprise, les travaux sont réputés acceptés sans réserve. Toute réserve doit être indiquée sur le procès-verbal de réception. Celle-ci fait l'objet d'une vérification sur place par notre Entreprise avant d'être levée sous un délai raisonnable. A l'achèvement des travaux de reprise, l'Entreprise demande par tous moyens au CLIENT la levée des réserves par la signature du PV de levée des réserves. Sauf motif légitime, à défaut de levée des réserves par le CLIENT dans les 15 jours suivants la demande de l'Entreprise, les réserves sont réputées définitivement levées. En cas de produit défectueux, dûment constaté par notre Entreprise, et le cas échéant notre fournisseur/fabricant, il sera remplacé sans qu'aucune autre indemnité ne puisse être réclamée.

Le CLIENT bénéficie par ailleurs des garanties légales (conformité, décennale, biennale, et vices cachés de MULTI FERMETURES à compter de l'encaissement de la totalité du règlement prévu entre les parties.

La garantie ne joue que pour un vice réel dû à une faute d'installation ou à une usure anormale imputable à un défaut de fabrication. La mauvaise utilisation, l'intervention d'un tiers non informé des précautions d'emploi de nos matériels, annulent nos garanties. Cette garantie couvre le changement ou la remise en état des appareils défectueux, que le déplacement et la main d'œuvre nécessaire à cette opération dans la limite d'un an. Au-delà de cette durée, le déplacement et la main d'œuvre seront facturés au prix du tarif horaire en cours (90 € HT au 1^{er} janvier 2023). En aucun cas l'immobilisation, le préjudice subi de ce fait ou de l'avarie ne nous seront imputables.

ARTICLE 14 : REGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

En cas de contestation de la part du CLIENT qui s'élèverait après le démarrage des travaux, l'Entreprise s'engage à dépêcher chez le CLIENT un technicien pour constater l'objet de la contestation. Dans le cas de persistance du litige, les parties s'engagent à mettre en œuvre une procédure amiable du règlement du différend au moyen d'un rendez-vous qui pourrait avoir lieu soit à l'Entreprise, soit chez le CLIENT, au cours duquel chaque partie pourra débattre de ses contestations. L'une ou l'autre des parties pourra prendre l'initiative d'un rendez-vous par courrier recommandé avec accusé de réception, auquel chacune des parties s'oblige à répondre dans un délai de 15 jours après présentation dudit courrier. A cette occasion chaque partie pourra être assistée d'une personne de son choix, professionnelle ou non.

Si un accord est conclu à l'issue de ce rendez-vous, il sera acté par un protocole transactionnel signé par les parties conclu dans le cadre des articles 2044 à 2058 du Code Civil.

A défaut de règlement amiable, le présent litige devra être porté devant les tribunaux compétents.

Pour les clients professionnels, nos ventes étant réputées faites à PEGOMAS, seul le tribunal de GRASSE est compétent pour tout litige, même en cas de travaux exécutés hors du département, en cas de pluralité des défenseurs ou d'action en garantie.

En cas d'échec ou de non réponse à sa réclamation écrite auprès de l'Entreprise, le CLIENT consommateur à la possibilité de recourir à la procédure de Médiation de la Consommation, en s'adressant à :

BATIRMEDIATION CONSO par courriel : contact@batirmediation-conso.fr - par courrier : 834 chemin de Fontanieu 83200 le Revest les Eaux

A défaut de règlement amiable, les litiges avec un client consommateur seront portés devant le tribunal du lieu d'exécution des travaux ou du domicile du client.

ARTICLE 15 : RESERVE DE PROPRIETE

Nous nous réservons expressément la propriété des marchandises livrées et posées jusqu'à encaissement complet du prix et de ses accessoires. Les risques sont toutefois transférés à l'acheteur au moment de la livraison, notamment en cas de vol, de sinistre ou encore de détérioration volontaire ou accidentelle, à charge pour lui d'assurer les marchandises contre ces différents risques.

Conformément aux articles 2367 et suivants du code civil à la loi n° 80-335 du 12 mai 1980, nous nous réservons la propriété de la marchandise jusqu'au paiement et encaissement intégral du prix de vente (principal et accessoire).

En conséquence, en cas de non-paiement à l'échéance et 15 jours après mise en demeure par simple lettre recommandée avec avis de réception restée infructueuse, la présente vente sera résolue de plein droit si bon nous semble et nous pourrions revendiquer ces marchandises, les sommes versées restant acquises à titre d'indemnités. L'acheteur s'engage dès lors à souscrire un contrat d'assurance garantissant les risques de vol ou de destruction des marchandises.

ARTICLE 16 : DROIT DE RETRACTATION

Dans les cas où la commande a été conclue hors établissement (c'est-à-dire conclue au domicile du CLIENT consommateur), le CLIENT consommateur à le droit, conformément aux dispositions des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, de se rétracter sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Ce délai expire quatorze jours après le jour de la conclusion de la commande.

Pour exercer son droit de rétractation, le CLIENT consommateur doit notifier à l'Entreprise sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception (LRAR). Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le CLIENT consommateur transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation rappelé ci-dessus.

En cas de rétractation, l'Entreprise 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 l'Entreprise est informée de la décision du CLIENT consommateur de se rétracter. L'Entreprise 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 consommateur.

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 l'Entreprise de sa rétractation de la commande, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par la commande.

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 consommateur et demandés par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires

Les clauses particulières ou promesses faites par nos représentants ne nous engagent nullement sauf si stipulées sur le présent bon de commande et elles ne peuvent en aucun cas être un prétexte au non-paiement des factures.

ARTICLE 17 : DONNEE PERSONNELLES

La société MULTI-FERMETURES applique la clause de confidentialité et protection des données.

L'utilisation de vos données : 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 notre fichier après la finalisation du contrat. Notre société 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 inexactes le concernant.

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

Notre société respecte le droit à la limitation du traitement des données

ARTICLE 18 : 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 . Ce service est gratuit et respecte vos données personnelles.