

CONDITIONS GÉNÉRALES D'INTERVENTION – LEBORGNE

(Hors contrats conclus hors établissement, sauf stipulation contraire dans les conditions particulières)

1 – CONTENU ET DOMAINE D'APPLICATION

1.1 Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les commandes passées par le client ou le maître de l'ouvrage (ci-après le « Client »). La passation d'une commande 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 conditions générales dans les conditions particulières, notamment le 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, l'offre de l'entreprise est valable pendant quinze jours 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 sont gratuits, sauf indication contraire.

2.2 La commande ne devient définitive qu'après réalisation du dernier des événements suivants : retour d'un exemplaire de l'offre non modifiée signé par le Client et accompagné de l'acompte prévu à l'article 8.1 ; prise des métrés et vérification technique de la commande ; réception de l'acompte par l'entreprise ; fourniture des autorisations nécessaires à la réalisation des travaux ; acceptation du financement bancaire lorsque le Client recourt à un prêt ; et, pour les contrats conclus à distance ou hors établissement, expiration du délai légal de rétractation, sauf renonciation expresse lorsque celle-ci est légalement possible.

2.3 Le Client indique avant la conclusion du marché, par écrit, s'il entend demander un prêt pour financer tout ou partie des travaux. À défaut, il est réputé ne pas emprunter. Il informe immédiatement l'entreprise de l'exercice éventuel de son droit de rétractation relatif au crédit.

2.4 Avant la signature du contrat, le Client fournit à l'entreprise tous les renseignements et autorisations prévus aux conditions particulières et nécessaires à la bonne réalisation des travaux. Il fait son affaire des démarches fiscales destinées à obtenir, le cas échéant, une réduction ou un crédit d'impôt.

3 – CONDITIONS D'EXÉCUTION DES TRAVAUX

3.1 L'entreprise est assurée pour la couverture des 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.

3.2 Le délai de réalisation des travaux est prévu aux conditions particulières. Il court à compter de la réalisation du dernier des événements suivants : réception de l'acompte ; prise des métrés et vérification technique ; fourniture des autorisations nécessaires ; acceptation du financement bancaire ; et expiration du délai légal de rétractation lorsqu'il est applicable.

3.3 Le délai d'exécution est prolongé de plein droit en cas d'événements indépendants de la volonté de l'entreprise, notamment intempéries rendant impossible l'exécution, force majeure, travaux supplémentaires ou imprévus, retard imputable au Client ou à un autre intervenant, ou inexécution des obligations du Client ou d'un tiers mandaté par lui.

3.4 L'eau, l'électricité, les accès, les aires de stockage et d'installation nécessaires aux travaux sont mis gratuitement à la disposition de l'entreprise, en quantités suffisantes et à proximité du chantier.

4 – RÉMUNÉRATION DE L'ENTREPRENEUR

4.1 La facturation définitive correspond au décompte établi par l'entreprise en fonction des travaux réellement exécutés, y compris les travaux supplémentaires.

4.2 Les prix peuvent être révisés mensuellement à la date de réalisation des travaux faisant l'objet de la demande de règlement, selon la formule suivante : Prix final HT = Prix initial HT × (index du mois d'exécution / index du mois de fixation des prix). Index applicable : BT01 précisé dans les conditions particulières.

4.3 Les prix sont établis sur la base des taux de TVA en vigueur à la date de remise de l'offre. Toute variation légale ou réglementaire ultérieure est répercutée au Client. L'application d'un taux réduit de TVA est subordonnée à la remise par le Client de l'attestation requise, remplie et signée ; à défaut, le taux normal est appliqué.

4.4 Les produits et matériaux concernés par la responsabilité élargie du producteur applicable aux produits et matériaux de construction du secteur du bâtiment sont soumis à la contribution environnementale obligatoire. La part supportée par l'entreprise et facturée par ses fournisseurs est intégralement répercutée dans le prix facturé au Client. Les montants peuvent évoluer en fonction des barèmes applicables lors de l'émission des factures.

5 – TRAVAUX SUPPLÉMENTAIRES, URGENTS OU IMPRÉVISIBLES

5.1 Tous travaux non prévus explicitement dans l'offre sont des travaux supplémentaires. Ils donnent lieu, avant leur exécution, à un avenant précisant notamment leur prix et, le cas échéant, le nouveau délai d'exécution.

5.2 En cas d'urgence, l'entreprise est habilitée à prendre toutes dispositions conservatoires nécessaires, sous réserve d'en informer le Client.

6 – HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

Des locaux décents à usage de vestiaires, réfectoire et WC sont mis gratuitement à la disposition du personnel de l'entreprise, en quantité suffisante et à proximité des travaux. Le chantier doit être équipé d'un branchement d'eau potable et d'une arrivée de courant. En cas d'impossibilité ou d'insuffisance, les installations nécessaires sont facturées au Client. L'entreprise ne peut être tenue d'effectuer des travaux présentant un caractère dangereux sans mise en place des systèmes de prévention réglementaires.

7 – ÉTAT DES LIEUX

7.1 Avant le démarrage des travaux, un état des lieux contradictoire de l'ouvrage, des installations et des zones adjacentes est réalisé entre les parties. Il consiste en un relevé écrit accompagné de photographies datées prises sous différents angles. Le relevé et les photographies sont signés par les parties.

7.2 À l'issue des travaux, un état des lieux de sortie est établi dans les mêmes conditions afin de constater l'état final des lieux et les éventuelles détériorations imputables à l'entreprise.

7.3 Les états des lieux et photographies constituent des éléments de preuve en cas de contestation. L'entreprise ne répond pas des détériorations préexistantes, non directement liées à son intervention ou résultant d'un événement extérieur, notamment du fait d'un tiers ou d'un événement climatique.

7.4 Le Client s'engage à être présent ou représenté lors des états des lieux. En son absence, l'état des lieux lui sera opposable, sous réserve qu'il ait été régulièrement convoqué.

8 – RÉCEPTION DES TRAVAUX

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

8.2 La réception libère l'entreprise de ses obligations contractuelles autres que les garanties légales.

8.3 Les motifs de refus de réception sont précisés par lettre recommandée avec accusé de réception dans les trois jours suivant la demande de l'entreprise. Si une visite a eu lieu, ils sont mentionnés dans le procès-verbal de refus.

8.4 L'entreprise demande la levée des réserves par lettre recommandée avec avis de réception ou par tout moyen donnant date certaine. À défaut de réponse dans les quinze jours, les réserves sont réputées levées.

8.5 Si la réception intervient judiciairement, les frais correspondants sont à la charge du Client, sauf faute avérée de l'entreprise.

9 – PAIEMENTS

9.1 Sauf stipulation contraire, un acompte de 50 % du montant du marché est exigé à la commande et avant tout commencement d'exécution. Pour les travaux d'une durée supérieure à trente jours, l'entreprise peut demander des acomptes mensuels au prorata de l'avancement. Le solde est facturé en fin de travaux.

9.2 Aucune retenue de garantie ne s'applique. Les factures sont réglées par chèque ou virement dans les huit jours de leur émission. Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

9.3 Tout retard de paiement entraîne l'application de pénalités égales au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix points de pourcentage, sans pouvoir être inférieur au minimum légal applicable.

9.4 Pour les clients professionnels relevant de l'article L. 441-10 du Code de commerce, tout retard ouvre droit à l'indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement, sans préjudice d'une indemnisation complémentaire sur justification.

9.5 En cas de non-paiement à échéance, l'entreprise peut suspendre les travaux quinze jours après une mise en demeure restée infructueuse et résilier le marché après une nouvelle mise en demeure demeurée sans effet.

9.6 En cas de résiliation imputable au Client avant ou pendant les travaux, l'entreprise a droit au paiement des fournitures livrées, des prestations exécutées, des dépenses engagées et de la marge qu'elle aurait réalisée, sous réserve des règles impératives applicables.

10 – GARANTIES DE PAIEMENT

Lorsque le montant des travaux, déduction faite de l'acompte, est supérieur à 12 000 euros HT, le Client en garantit le paiement conformément à l'article 1799-1 du Code civil. En cas de recours à un crédit affecté aux travaux, il fournit une copie du contrat de prêt. À défaut de crédit spécifique, le Client non-consommateur fournit un cautionnement dans les quinze jours de la conclusion du marché. Tant que la garantie n'est pas fournie, l'entreprise peut différer le commencement des travaux et le délai d'exécution est prolongé en conséquence.

11 – GARANTIES

En cas de contrat de louage d'ouvrage, le Client bénéficie, à compter de la réception, des garanties légales prévues par les articles 1792 et suivants du Code civil, dans les conditions et limites de ces dispositions. En cas de vente, le consommateur bénéficie de la garantie légale de conformité et de la garantie des vices cachés dans les conditions prévues par les articles L. 217-1 à L. 217-32 du Code de la consommation et 1641 à 1649 du Code civil.

La garantie légale de conformité permet notamment au consommateur d'obtenir la réparation ou le remplacement du bien dans les conditions légales, puis, lorsque les conditions sont réunies, une réduction du prix ou la résolution du contrat. La garantie des vices cachés s'exerce dans les conditions légales. Peuvent notamment constituer des causes d'exonération, sous réserve des dispositions impératives applicables, l'usure normale, le défaut d'entretien, l'utilisation ou la transformation incorrecte, les dommages imputables au Client ou à un tiers, la force majeure et les défauts provenant d'une cause extérieure. Le Client doit permettre l'accès au chantier pour toute réparation ou tout remplacement.

12 – PIÈCES DÉTACHÉES ET MISES À JOUR

Les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens sont disponibles pendant la durée indiquée dans les conditions particulières. Les mises à jour des éléments numériques indispensables restent compatibles avec les fonctionnalités des biens pendant cette même durée.

13 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les études, devis, plans et documents remis ou envoyés par l'entreprise restent sa propriété. Ils doivent être restitués sur demande et ne peuvent être communiqués, reproduits ou exécutés par un tiers sans son autorisation écrite.

14 – DROIT À L'IMAGE

Le Client autorise l'entreprise à photographier ses interventions sur le chantier objet du devis et à diffuser ces photographies sur tout support, sans contrepartie financière, sous réserve du respect de l'anonymat du Client et de son lieu d'habitation ou siège social. Le Client peut retirer cette autorisation par écrit pour les prises de vue futures.

15 – FORCE MAJEURE

Les parties ne peuvent être tenues responsables de l'inexécution ou du retard résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. La partie empêchée informe l'autre sans délai. La suspension ne donne lieu ni à dommages et intérêts ni à pénalités de retard. Les frais engendrés par la situation sont à la charge du Client, sauf disposition impérative contraire.

16 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles collectées sont enregistrées dans le fichier clients et utilisées pour la conclusion et l'exécution du contrat, la gestion des commandes et, le cas échéant, la promotion des services de l'entreprise. Elles sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat, au respect des obligations légales et à l'exercice des droits de l'entreprise.

L'accès aux données est limité aux personnes habilitées et peut être étendu aux prestataires nécessaires à l'exécution des commandes. Le Client bénéficie des droits d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement, de limitation et d'opposition dans les conditions légales. Il peut exercer ses droits, sous réserve d'un justificatif d'identité, en contactant Mme Leborgne. Il peut également saisir la CNIL en cas de difficulté.

17 – RÉTRACTATION

Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement, le Client consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation, conformément aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation. Pour les prestations de services, le délai court à compter de la conclusion du contrat ; pour les ventes, à compter de la réception du bien.

La rétractation est exercée par une déclaration dénuée d'ambiguïté ou au moyen du formulaire annexé, adressée à : [nom, adresse géographique et adresse électronique de l'entreprise à compléter]. Le remboursement intervient dans les conditions légales. Si le Client demande le commencement de la prestation avant l'expiration du délai, il doit payer le montant correspondant aux prestations exécutées jusqu'à la rétractation. Le droit de rétractation ne s'applique pas dans les cas prévus par la loi, notamment pour les biens confectionnés selon les spécifications du Client, les prestations pleinement exécutées avec accord exprès et renoncement exprès, les contrats conclus en foire ou salon et les travaux urgents d'entretien ou de réparation au domicile du Client.

18 – CONTESTATIONS

18.1 En cas de manquement contractuel, la partie diligente met l'autre en demeure d'y remédier par lettre recommandée avec accusé de réception.

18.2 Le Client consommateur peut, après échec de la réclamation préalable, recourir à la médiation de la consommation auprès de CM2C, 14 rue Saint Jean, 75017 Paris, e-mail : cm2c@cm2c.net, site : cm2c.net/declarer-un-litige.php.

18.3 En cas de litige avec un Client consommateur, les juridictions territorialement compétentes sont celles désignées par le Code de procédure civile. En cas de litige avec un Client professionnel, les tribunaux du ressort de la Cour d'appel de Douai sont compétents.

ANNEXE – FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

À l'attention de : [nom, adresse géographique et adresse électronique de l'entreprise]

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*) / la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*) / reçu le (*) :

Nom du ou des consommateurs :

Adresse du ou des consommateurs :

Date : ____ / ____ / ____

Signature du ou des consommateurs :

(*) Rayez la mention inutile

