

# CONDITIONS GENERALES DE VENTES

**1- Objet :** Les présentes Conditions Générales de Vente (« **CGV** ») régissent les prestations fournies par la Serrurerie HEINTZ au capital de 10 000 euros dont le siège social est situé au 1 rue Saint Jean 68000 Colmar, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 43519013700016, dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR87 435 190 137, ci-après désignée la « **Société** » auprès de clients (ci-après désigné le ou les « **Client(s)** ») pour des prestations de dépannage, de travaux concernant des bâtiments, des mobiliers ou des équipements de maison entrant dans le champ de la compétence de la Société et précisés lors de l'appel téléphonique ou lors de la demande d'intervention. De son côté, le client certifie posséder la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes CGV.

Le Client est informé que l'exécution d'une commande implique systématiquement la connaissance préalable et l'acceptation par ses soins des présentes CGV

**2- Prix et Méthode de facturation :** Tous les prix s'entendent en euros. Facturation au temps passé qui correspond à l'heure de départ de l'atelier jusqu'à l'heure de retour à l'atelier.

- Jour : application d'un forfait de main d'œuvre minimum facturable. (Toute 1/4 d'heure entamé est dû et facturé 62 € HT/heure hors déplacement suivant zone géographique). Minimum de facturation : ½ heure

Pour le cas particulier des opérations ne pouvant être chiffrées précisément (main d'œuvre et fournitures) au moment de l'élaboration du devis, la Société facturera la main d'œuvre au temps passé sur la base de la tarification horaire en vigueur, ce qu'accepte expressément le Client. Ce tarif horaire n'inclut pas le prix des fournitures qui seront facturées en sus après accord préalable.

**3- Devis-Commande :** L'établissement d'un devis est obligatoire. La durée de validité d'un devis est de 1 mois ; passé ce délai, les éléments qui s'y trouvent portés pourront être modifiés par la Société, il convient d'en demander la confirmation. Le devis aura été préalablement accepté et signé par le Client. Il aura ainsi valeur de Bon de Commande pour l'exécution des travaux.

L'élaboration des devis ne prend pas en compte tous les défauts, désordres et non-conformité découverts au démarrage de la prestation ou en cours de chantier. Tous ces éléments qui ne pouvaient être constatés le jour de l'élaboration du devis devront faire l'objet de devis complémentaire. Nos prix sont établis sur la base du taux de TVA en vigueur à la date de remise de l'offre. Toute variation de ces taux imposée par la loi sera répercutée sur les prix. Les délais d'exécution sont précisés dans le devis. A défaut, les travaux seront exécutés dans un délai maximum de 12 mois après la signature de la commande. Les délais éventuellement prévus au devis ne sont valables que si le devis est signé dans les 30 jours.

**4-Droit de rétractation :** Dans le cas où la commande aurait été effectué à distance avec un Client ayant la qualité de consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, conformément à l'article L 221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client consommateur peut se rétracter dans un délai de (14) quatorze jours à compter de la date de la commande sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité. Il peut être exercé sur papier libre ou par l'envoi à la Société du formulaire de rétractation joint en annexe que le Client adressera par courrier recommandé avec accusé de réception à la Société. En cas d'exercice du droit de rétractation dans ce délai, les prestations déjà effectuées seront dues à la Société. Ce droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations sollicitées par le client pour des travaux d'entretien ou de réparation réalisés en urgence à son domicile, pour lesquelles le Client a expressément renoncé à son droit de rétractation.

**5- Facture et paiement :** Toutes les factures sont payables au comptant. Le temps de main d'œuvre nécessaire à l'approvisionnement de certaines pièces détachées sera facturé. Dans le cas d'un devis (hors travaux d'entretien ou de réparation réalisés en urgence qui sont payables dans leur intégralité au comptant), un acompte de 30% sera demandé à la commande et le solde à la fin du chantier. Dans ce cas, l'encaissement de cet acompte ne sera effectué par la Société qu'après la signature de la commande. Le non-règlement total ou partiel à la date convenue, sans qu'un rappel soit nécessaire, entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues, outre la perception de pénalités fixées à 3 fois le taux d'intérêt légal, d'une clause pénale de quinze pour cent des sommes dues, et de plein droit pour les mandants professionnels, d'une indemnité pour frais de recouvrement d'un montant de 40€ minimum (Art. L. 441-10 du Code du commerce et Décret n° 2021-211 du 24 février 2021 - art. 3)

**6- Réclamations :** Les réclamations éventuelles devront parvenir au plus tard 30 jours après la fin des travaux, sauf si la responsabilité de la Société est engagée pour une durée plus longue en vertu des textes législatifs et réglementaires en vigueur. Tout problème invoqué par le Client sur une partie du travail réalisé ne l'autorise pas à suspendre le paiement du travail achevé. La réclamation doit être adressée par écrit à l'adresse suivante : 180 rue du Ladhof 68000 Colmar

**7- Garanties - Service Après-Vente :** Les prestations de la Société sont couvertes dans le cadre des garanties légales notamment la conformité au contrat, les vices cachés et la garantie décennale. Les travaux sont également garantis contractuellement 90 jours après la fin de leur exécution sous réserve du bon paiement de la facture hors interventions ayant fait l'objet d'une réserve du technicien sur la facture. En cas de renouvellement de la défectuosité constatée à la précédente intervention et sous réserve qu'il n'y ait eu intervention extérieure ou mauvaise utilisation de l'appareil, la Société réinterviendra à titre gracieux dans les 3 mois.

**8- Clause de réserve de propriété :** De convention expresse, est réservée à la Société, la propriété des marchandises fournies dans le cadre des prestations de services jusqu'au dernier jour de leur complet paiement, par le Client. Il est de plus précisé que le transfert des risques passe au Client dès qu'il prend physiquement possession du bien.

**9- Responsabilités - Force majeure - Assurance :** Le Client est tenu d'obtenir les autorisations nécessaires et de fournir toutes les informations utiles à la Société pour l'organisation et la bonne exécution des prestations demandées. La responsabilité de la Société ne pourra être retenue pour tout retard occasionné du fait du Client ou d'un tiers qui entraînerait pour la Société l'impossibilité de respecter les délais convenus. La responsabilité de la Société ne pourra être engagée, au cas où elle ne pourrait exécuter ses obligations, dans l'hypothèse de survenance d'un événement de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure eu égard aux obligations de la Société les événements indépendants de sa volonté et qu'elle ne pouvait raisonnablement être tenue de prévoir, dans la mesure où leur survenance rend plus difficile ou plus onéreuse l'exécution de ses obligations.

Les techniciens de la Société sont formés au risque amiante. En cas de découverte d'amiante le chantier sera immédiatement stoppé, le désamiantage sera à la charge du Client, aucune pénalité de retard ne sera à la charge de la Société, et le matériel commandé devra être réglé en totalité.

**10- Données personnelles :** Le traitement des données personnelles concernant le Client [nom, prénom, tel, adresse, email, adresse postale] sont nécessaires à la gestion de sa commande par la Société. Elles peuvent dans ce cadre être transmises à des sociétés tierces en charge de l'exécution des commandes aux fins de leur gestion, exécution, traitement ou service après-vente. Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires ainsi que pour permettre à la Société d'améliorer et de personnaliser les services proposés à ses Clients. Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition aux données personnelles le concernant. Le Client peut exercer ses droits à tout moment à l'adresse suivante : 182 rue du Ladhof 68000 Colmar

Il peut à défaut introduire une réclamation auprès de la CNIL. Recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Les présentes CGV sont soumises au droit français - Toute action judiciaire sera portée devant les tribunaux compétents.

## ANNEXE 1 - Formulaire de rétractation

### FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de Serrurerie Heintz - 182 rue du Ladhof 68000 Colmar, info@serrurerie-heintz.com :

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation de ma Commande portant sur la vente du Produit ci-dessous :

Numéro de commande : Commandé le (\*)/reçu le (\*) :

Nom de l'Acheteur : Adresse de l'Acheteur :

Date et signature de l'Acheteur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier):

(\*) Rayez la mention inutile.