

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Définitions

Les termes commençant par une lettre majuscule ont la signification suivante :

- « Conditions Générales de Vente » ou « CGV » désigne les stipulations développées ci-après ;
- « Devis » désigne le contrat accepté par le Souscripteur dont les termes figurent au recto ;
- « Partie(s) » désigne conjointement et non solidairement le Souscripteur et le Prestataire ;
- « Prestataire » désigne l'entreprise SAV DARTHOU & FILS dont l'identification figure au recto ; et
- « Souscripteur » ou « Client » désigne le signataire du Devis ou toute personne pour le compte de laquelle il agit en vertu d'un pouvoir légal, judiciaire ou conventionnel de représentation ou d'assistance (il est identifié sur le Devis par un numéro de dossier ou un code client).

Article 1 – Date de conclusion du Devis et effet

1.1 Date de conclusion du Devis

La date de conclusion est la date manuscrite apposée par le Souscripteur sur le Devis. A défaut, la date retenue est celle du jour où le Prestataire commence à exécuter sa prestation ou celle de livraison du bien objet de la vente, sans toutefois pouvoir excéder la date limite de validité du Devis.

1.2 Terme suspensif

A défaut de date d'exécution dûment renseignée sur le Devis, le Prestataire s'engage à contacter le Client dans les trois mois suivant la date de conclusion afin de convenir d'un délai d'exécution de la prestation. L'exécution des engagements du Prestataire ne deviendra exigible qu'à la date ainsi fixée. En cas de contestation sur le terme, la charge de la preuve incombe au Prestataire et pourra être rapportée par tout moyen (copie de courrier, bon de commande ou courriel notamment).

En cas d'impossibilité d'exécuter la prestation à la date souhaitée par le Souscripteur, les Parties devront fixer une nouvelle date d'un commun accord. Le Client pourra revenir sur sa commande, dans l'occurrence où aucun accord n'est trouvé, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception envoyée dans les quatre mois suivant la conclusion du Devis à peine d'irrecevabilité. Nonobstant les dispositions précédentes, l'exigibilité des prestations est subordonnée au paiement intégral de l'acompte stipulé au Devis.

Article 2 – Champ d'application

Les Parties s'engagent à respecter les dispositions du Devis et des Conditions Générales de Vente ainsi que de tout avenant conclu dans les conditions de l'article 5 ci-après.

Tout document publicitaire, prospectus, affiche ou écriteau de quelque nature que ce soit est exclu des CGV. Au surplus, aucun document publicitaire ne pourra être opposé au Prestataire s'il n'en est pas directement l'auteur.

Article 3 – Conditions de règlement

Les sommes versées par le Souscripteur lors de la conclusion du Devis constituent un acompte. Cet acompte est un paiement partiel anticipé du prix ne conférant pas au Souscripteur une quelconque faculté de dédit.

Le Client pourra s'acquitter des sommes dues au Prestataire par virement, chèque ou espèces. Aucun escompte ne sera pratiqué en cas de paiement anticipé du prix. En cas de retard de paiement, des pénalités de retard seront exigibles à un taux correspondant à quatre fois le taux d'intérêt légal. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante euros sera due si le Client est un professionnel.

Article 4 – Délai d'exécution

Le Prestataire dispose d'un délai maximum de dix-huit mois à compter de la conclusion du Devis, déterminée conformément à l'article 1.1, pour exécuter ses obligations sauf accord exprès du Souscripteur pour un délai plus long ou en cas de force majeure. Ce délai maximum constitue la date limite à laquelle le Prestataire s'engage à livrer le bien ou exécuter la prestation de services conformément à l'article L.111-1 du Code de la consommation.

Article 5 – Modification du Devis et modalités d'exécution

Toute modification substantielle des prestations prévues au Devis devra être décidée par les Parties sous forme d'avenant. Cependant, si les modifications dont s'agit sont demandées par le Client au cours de la réalisation de la prestation, un préposé du Prestataire pourra valablement les exécuter dans la mesure où elles figurent sur un bon d'intervention ou tout autre document signé par le Client.

Les modifications non substantielles des prestations prévues au Devis ne sont pas soumises à l'alinéa précédent et pourront être mises en œuvre par le Prestataire sans l'accord préalable du Souscripteur et sans formalité.

Pour l'interprétation des présentes, une modification substantielle s'entend d'une modification portant sur une prestation ou un bien meuble d'une telle nature que sans elle le Client n'aurait pas consenti au Devis. Par conséquent, en l'absence de stipulation expresse du Souscripteur figurant sur le Devis, le remplacement de l'objet principal de la vente ou de l'un de ses accessoires par un bien de même nature n'est pas considéré comme une modification substantielle s'il s'agit d'un bien fungible.

Article 6 – Dénonciation

Le Souscripteur peut dénoncer le Devis par lettre recommandée avec demande d'avis de réception en cas de dépassement de la date de livraison du bien ou d'exécution de la prestation excédant sept jours et non dû à un cas de force majeure. La date de livraison ou d'exécution de la prestation est celle inscrite sur le Devis ou, à défaut de stipulation expresse, celle déterminée conformément aux articles 1.2 et 4 des CGV. Dans l'occurrence d'une prestation à exécution instantanée nécessitant un délai de réalisation supérieur à une journée, le point de départ pour décompter le dépassement est la date prévisible de fin des travaux.

Article 7 – Facturation et pénalités de retard

Tout travail supplémentaire non prévu au Devis fera l'objet d'une facturation additionnelle. Le paiement par le Souscripteur d'une facture sans réserve vaut acceptation des mentions y figurant.

Tout retard dans le paiement de la facture afférente au Devis produira intérêts conformément à l'article 3 ci-avant. Si le Souscripteur est un consommateur, les intérêts ne seront exigibles qu'à compter de la mise en demeure dûment effectuée par le Prestataire.

Article 8 – Assurance et responsabilité

Le Prestataire s'oblige à disposer d'une assurance valide couvrant l'intégralité des prestations prévues au Devis ; un justificatif d'assurance sera transmis au Souscripteur qui en fait la demande dans les meilleurs délais.

Le Prestataire s'engage à venir constater dans les plus brefs délais toute défectuosité ou malfaçon alléguée par le Souscripteur concernant un ouvrage dont il a assuré la réalisation et à procéder aux opérations de remise en état dans un délai raisonnable si les désordres lui sont directement imputables.

Article 9 – Maintenance et dépannage

Dans l'occurrence où le Souscripteur aurait confié au Prestataire les pièces détachées remplacées lors d'un dépannage ou d'une opération de maintenance, le Prestataire ne sera tenu à aucune obligation de conservation desdites pièces sauf demande expresse du Client en ce sens. Le Souscripteur qui souhaite faire expertiser les pièces litigieuses doit obligatoirement les faire conserver à son initiative sous scellés jusqu'à la tenue d'une expertise et l'indiquer expressément au Prestataire par courrier recommandé avec demande d'avis de réception à peine d'irrecevabilité de la procédure.

Article 10 – Garanties

Les interventions et dépannages réalisés par le Prestataire sont garantis trois mois, à l'exception des retours afférents aux réserves ou options non souscrites par le Client et figurant sur le Devis.

Les ouvrages réalisés par le Prestataire sont quant à eux soumis aux garanties légales des articles 1792 et suivants du Code civil qui garantissent le Client des dommages compromettant la solidité de l'ouvrage ou le rendant impropre à sa destination.

La garantie des produits fournis par le Prestataire est déterminée par leur constructeur ; leurs modalités figurent sur le manuel d'utilisation, la notice ou la carte de garantie remis au Client.

Si le Devis constitue un contrat de vente de biens, le Prestataire est tenu de délivrer un bien conforme au Devis ainsi qu'aux critères de l'article L.217-5 du Code de la consommation. Les modalités de mise en œuvre de cette garantie sont précisées dans l'encadré figurant à la fin du présent article.

Le Prestataire est également tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue.

Pour la mise en œuvre des garanties suscitées, toute réclamation du Client devra être réalisée, dans le respect du délai légal de prescription, par courrier recommandé avec demande d'avis de réception à peine d'irrecevabilité.

• Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

• Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

• La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

• La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

• Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

• Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

• Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien préalable.

• Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

• Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à couvrir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

• Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du Code de la consommation.

• Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 €, qui peut être portée jusqu'à 10% du chiffre d'affaires moyen annuel (c.c.o.m. art. L.241-5).

• Le consommateur bénéficie également de la garantie légale de conformité en application des articles 1641 à 1649 du Code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Article 11 – Intervention dans le cadre d'un contrat d'abonnement

Dans l'occurrence d'une intervention réalisée dans le giron d'un contrat d'abonnement, ledit contrat d'abonnement est considéré comme le contrat-cadre régissant les relations contractuelles entre les Parties et le Devis constitue un contrat d'application. Il sera donc fait une application cumulative des clauses du contrat d'abonnement et des CGV, ces dernières prévalant sur les clauses du contrat-cadre susmentionné en cas de discordance.

Article 12 – Variantes et options

Lorsque le Devis comporte une (des) option(s) et/ou une (des) variante(s), celle(s)-ci constitue(nt) des préconisations qui peuvent s'avérer nécessaires au fonctionnement de l'installation.

A défaut de mention stipulant expressément l'accord du Client quant aux options et variantes figurant sur le Devis, ces dernières seront réputées non souscrites et n'auront par conséquent pas à être réalisées par le Prestataire.

Article 13 – Litige et médiation de la consommation

Tout Client ayant la qualité de consommateur au sens des dispositions du Code de la consommation a la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige l'opposant au Prestataire. Toutefois, le litige ne saurait être examiné par un médiateur de la consommation si le Client ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du Prestataire par une réclamation écrite et motivée. A peine d'irrecevabilité, cette réclamation doit être envoyée au Prestataire, dans les trois mois suivant la survenance des faits litigieux, par lettre recommandée avec accusé de réception et contenir la liste exhaustive des réclamations et prétentions du Client ainsi qu'une motivation circonstanciée, claire et précise indiquant les éléments invoqués au soutien de ses prétentions.

En tout état de cause une réclamation ne saurait être examinée par un médiateur de la consommation lorsque le Client ne justifie pas avoir tenté de résoudre préalablement son litige directement auprès du Prestataire par une réclamation écrite conforme aux modalités décrites ci-avant, si la demande est manifestement abusive, si le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou un tribunal, si le Client a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du Prestataire ou lorsque le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Les frais de représentation ou d'expert seront à la charge exclusive du Client s'il en fait la demande.

Le Prestataire met à la disposition du Client un dispositif de médiation des litiges de la consommation, accessible en ligne sur internet ou par courrier auprès du CM2C (Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice) <https://www.cm2c.net> – CM2C : 49, rue de Ponthieu – 75008 PARIS.

En cas de carence du médiateur ci-dessus le Client sera libre de choisir tout médiateur figurant sur la liste des médiateurs.

Le Client pourra recourir, s'il en fait la demande, au médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont relève le Prestataire.

Article 14 – Droit d'opposition au démarchage téléphonique

Conformément aux dispositions de l'article L223-2 du Code de la consommation, le Client est informé de son droit à s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Le Prestataire s'interdit de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste sauf en cas de relations contractuelles préexistantes.

Article 15 – Protection des données à caractère personnel

Les données personnelles recueillies sont collectées et traitées par notre délégué à la protection des données (DPO) dont l'identité figure sur le site de la CNIL sous la référence DPO-5099 ; ces données sont utilisées par les préposés du Prestataire pour les seuls besoins liés à l'exécution des présentes et ne sont conservées que la durée nécessaire à l'exécution du contrat. Vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant, de rectification ou d'opposition pour motif légitime au traitement de vos données en contactant notre DPO. Vous pouvez définir des directives relatives au sort de vos données à caractère personnel après votre mort. Notre DPO répondra à toute question posée par tous moyens.

Article 16 – Législation applicable et attribution de juridiction

Le contrat conclu entre les Parties est soumis au droit français.

Si le Souscripteur est une personne morale ou un commerçant, tout litige survenant pour l'application du Devis sera soumis à la compétence du Tribunal de commerce de Limoges.