

Conditions générales de prestation de service

SOMMAIRE RAPIDE

-tarifs horaires: € 54 plus TVA.

-pas de chèques ! Uniquement des cartes de paiement ou des espèces (paiement maximum en espèces : 500 €).

-frais d'appel de € 9,99, déplacement: € 0,69 / km (depuis le siège de l'entreprise ou l'adresse d'une prestation précédente, quel que soit le cas; tant nous que le client et ses voisins devrions être motivés pour coordonner nos calendriers respectifs de manière à minimiser ce coût financier et environnemental injustifiable).

1 DEFINITIONS

- 1.1 **Entreprise:** Exofura E.I. - Petr Skapa, dont le siège est situé au 20 Rue Jean Baptiste Lully, 54310 Homécourt.
- 1.2 **Prestation:** Travaux et matériel, sous réserve du Contrat, livré par l'Entreprise pour le bénéfice du Client.
- 1.3 **Client:** La personne physique ou la personne morale, prise en la personne de l'un de ses représentants, qui sollicite Prestation de la part de l'Entreprise.
- 1.4 **Contract:** Engagement qui crée des obligations entre l'Entreprise et le Client en vue de la réalisation de Prestation par l'Entreprise en échange d'un paiement.
- 1.5 **Devis:** Description des travaux et liste des matériaux, équipements et conditions nécessaires à la réalisation de Prestation ainsi que le calendrier de la réalisation et les moyens et modalités de paiement.
- 1.6 **Livraison:** Tout document remis entre les parties sera réputé remis à la date:
-pour les documents remis directement et signés, il s'agit de la date de la signature sur le document,
-pour les documents envoyés par courrier recommandé, c'est la date figurant sur l'accusé de réception, en cas de non livraison pour quelque raison que ce soit, sauf intervention de la force majeure, les documents sont réputés avoir été reçus 7 jours ouvrables après que le colis contenant les documents ait été accepté par un service postal.
-pour les documents envoyés par courrier électronique, la date figurant sur le bandeau de l'e-mail contenant les documents.

2 CONTENU ET DOMAINE D'APPLICATION

- 2.1 Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les contrats entre l'entreprise et le client.
- 2.2 Il est de la **responsabilité du client** de communiquer à l'entreprise, dès que possible, toutes les informations ainsi que les modifications de ces informations, pertinentes pour l'exécution du contrat ainsi que pour la **sécurité du client, du personnel de l'entreprise et du public** en général, par exemple le numéro de **téléphone, l'adresse, l'e-mail**, les **risques éventuels liés aux installations, s'ils sont connus ou soupçonnés** (par exemple: **fuites de gaz, combustion explosive, combustion incomplète**), **les modifications et l'historique de l'entretien** des installations, la **présence de substances dangereuses ou d'agents biologiques**, les animaux domestiques, etc.
- 2.3 Les présentes conditions générales prévalent sur toutes autres conditions générales qui pourraient leur être opposées.



Conditions générales de prestation de service

- 2.4 L'entreprise se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes dans les conditions particulières, par exemple dans le devis.
- 2.5 L'entreprise peut sous-traiter tout ou partie de prestation.

3 CONCLUSION DE CONTRACT

- 3.1 Sauf mention contraire dans le devis, la durée de validité de l'offre de l'entreprise est de 30 jours à compter de livraison du devis. Au-delà de cette période, l'entreprise n'est plus tenue par les termes de son offre. **Les devis réalisés par l'entreprise sont gratuits si le client ne donne pas suite au projet**, sauf indication contraire sur ces derniers.
- 3.2 Le contract est définitive lors du retour d'un exemplaire de devis non modifiée signée par le client, ou une réponse à un e-mail, contenant le devis, exprimant son accord avec le contenu du devis et accompagné de l'acompte tel que prévu à l'article 9.1 des présentes conditions générales. De même, les détails de la date et de l'heure du début de la prestation du service sont également convenus par les parties.
- 3.3 Le client indique, avant conclusion de contract, à l'entreprise par lettre recommandée avec accusé de réception, ou par un e-mail, s'il entend demander un prêt pour payer en totalité ou en partie les travaux, faute de quoi, il est réputé ne pas emprunter et perdre le bénéfice des dispositions du code de la consommation sur le crédit immobilier et le crédit à la consommation.

4 CONDITIONS D'EXÉCUTION DE PRESTATION

- 4.1 L'entreprise est assurée pour la couverture de risques mettant en jeu sa responsabilité, l'attestation d'assurance sera fournie au client sur demande. Prestation est réalisée dans le respect des règles de l'art et conformément aux DTU (Documents Techniques Unifiés) applicables.
- 4.2 Les travaux seront entrepris conformément à la date de début convenue lors de la négociation décrite au article 3.2 et au calendrier de livraison spécifié dans le devis. Le délai d'exécution sera prolongé de plein droit dans les cas suivants: intempéries telles que définies par le code du travail et rendant impossible toute exécution des travaux convenus, cas de force majeure, travaux supplémentaires ou imprévus, retard du fait du client ou de non-exécution de ses obligations par le client ou un tiers mandaté par ce dernier.
- 4.3 L'eau, l'électricité, les accès, les aires de stockage et d'installation nécessaires à la réalisation des travaux seront mis à la disposition de l'entreprise.

5 RÉMUNÉRATION DE L'ENTREPRISE

- 5.1 La facturation définitive correspondra au montant du décompte définitif établi par l'entreprise prenant en compte les travaux réellement exécutés, y compris les éventuels travaux supplémentaires. Les taux horaires appliqués pour la facturation des travaux urgents, tels que décrits dans les articles 6.2 et 7.1, seront les taux généralement appliqués par l'entreprise pour le type de travaux en question.
- 5.2 tarifs horaires et frais de déplacement généralement applicables pour les prestations réalisées par l'entreprise:
- travaux €54+TVA par heure
 - frais d'appel €9,99
 - déplacement €0,69 / km depuis le siège de l'entreprise ou l'adresse d'une prestation précédente, quel que soit plus courte. Le client ne paie que l'étape aller du trajet.



Conditions générales de prestation de service

6 TRAVAUX SUPPLÉMENTAIRES, URGENTS OU IMPRÉVISIBLES

- 6.1 Tous travaux non prévus explicitement dans l'offre seront considérés comme travaux supplémentaires. Ils donneront lieu, avant leur exécution, à la signature, ou à l'échange de e-mails tel que décrit à l'article 3.2, d'un avenant au devis mentionnant notamment le prix de ces nouveaux travaux et le nouveau délai d'exécution, le cas échéant.
- 6.2 **L'entreprise est habilitée à prendre en cas d'urgence**, toutes dispositions conservatoires nécessaires, sous réserve d'en informer le client dès que possible.

7 HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

- 7.1 Des locaux décents à usage de vestiaires et WC devront être mis à la disposition du personnel de l'entreprise par les soins du client en quantités suffisantes, gratuitement et à proximité des travaux. Le chantier devra être équipé d'un branchement d'eau potable et d'une arrivée de courant. En cas d'impossibilité ou d'insuffisance, les installations nécessaires seront considérés comme des travaux supplémentaires.
- 7.2 L'entreprise ne peut être tenu d'effectuer des travaux dont l'exécution présenterait un **caractère dangereux**, sans que soient mis en place les systèmes de prévention réglementaires.

8 RÉCEPTION DES TRAVAUX

- 8.1 La réception des travaux a lieu dès leur achèvement. Elle est prononcée à la demande de l'entreprise, par le client, avec ou sans réserves, au moyen du formulaire "procès-verbal", d'une lettre simple ou d'un e-mail, livrés à l'entreprise dans les trois jours suivant la demande de l'entreprise.
- 8.2 La réception libère l'entreprise de toutes les obligations contractuelles autres que les garanties auxquelles elle est tenue jusqu'à leur expiration.
- 8.3 Les motifs de refus de réception doivent être précisés au moyen du formulaire "procès-verbal", par lettre recommandée avec accusé de réception, ou un e-mail, livrés à l'entreprise, dans les trois jours suivant la demande de l'entreprise.
- 8.4 Si la réception doit intervenir judiciairement, les frais correspondants seront à la charge du client.

9 PAIEMENTS

- 9.1 Sauf mention contraire dans le devis, **il est demandé un acompte de 30%** du montant de la valeur de la prestation avant tout début d'exécution des travaux. L'entreprise pourra demander le paiement d'acomptes mensuels (situations de travaux) au prorata de l'avancement pour tous travaux d'une durée supérieure à 30 jours. En fin de travaux, l'entreprise facturera le solde de prestation dans les conditions prévues à l'article 5.
- 9.2 Aucune retenue ne s'applique à la valeur de la prestation livré par l'entreprise.
- 9.3 Les demandes de paiements et factures à compter de leur émission seront réglées à l'entreprise soit **par carte de débit ou de crédit ou en espèces à la livraison de la facture**, soit par virement bancaire (pour les sommes importantes, généralement supérieures à 500 €) selon les modalités définies dans le devis et si elles sont omises, les modalités de paiement sont réputées être dans les **3 jours ouvrables** suivant la livraison de la facture.
- 9.4 **Les chèques ne seront acceptés que si le client en fait explicitement la demande avant la conclusion d'un accord contractuel.**
- 9.5 Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé. En cas de non-paiement dans les délais



Conditions générales de prestation de service

de paiement définis dans le devis, figurant sur la facture ou définis dans les présentes conditions générales, le délai le plus long étant retenu, des pénalités de retard égales au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage seront dues à l'entreprise.

- 9.6 Pour les seuls clients professionnels ressortissant aux dispositions de l'article L. 441-10 du code de commerce, tout retard de paiement ouvre droit à l'égard du créancier à une indemnité forfaitaire pour **frais de recouvrement de €40**. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à ce montant, l'entreprise peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification.
- 9.7 En cas de non-paiement à échéance, l'entreprise pourra suspendre les travaux dans un délai de 15 jours, après la livraison d'un avis de non-paiement au client restée infructueuse.
- 9.8 En cas de résiliation unilatérale du fait du client avant le démarrage des travaux, et sauf cas de force majeure, le montant des acomptes versés sera conservé par l'entreprise à titre d'indemnisation, sans préjudice des frais supplémentaires qui pourraient être dus, sur justificatif, tels que coût des matériaux et matériels commandés ou fabriqués.

10 GARANTIES DE PAIEMENT

10.1 Lorsque le montant de la valeur de la prestation, déduction faite de l'acompte versé à la commande, est supérieur à 12000 €, le client doit en garantir le paiement de la façon suivante:

1) Lorsqu'il recourt à un crédit destiné exclusivement et en totalité au paiement de l'objet du contrat, le client fera le nécessaire pour que les versements, effectués par l'établissement prêteur, parviennent à l'entreprise aux échéances convenues dans le contrat (2ème alinéa de l'article 1799-1 du Code civil). Le client adresse à l'entreprise copie du contrat attestant de la délivrance du prêt.

2) Lorsqu'il ne recourt pas à un crédit spécifique travaux, le client (à l'exception des consommateurs) fournit, au plus tard à l'expiration d'un délai de 15 jours suivant la conclusion du contrat, le cautionnement visé au 3ème alinéa de l'article 1799-1 du Code civil). Tant que le cautionnement ou l'attestation du crédit n'est pas fourni, l'entrepreneur ne commencera pas les travaux. Le délai d'exécution est prolongé en conséquence, si la date prévue pour le début des travaux est antérieure à celle de la fourniture du cautionnement ou de l'attestation du prêt.

11 GARANTIES

11.1 GARANTIE COMMERCIALE

Les produits vendus par l'entreprise sont garantis contre les vices de fabrication ou de matière, à compter de réception des travaux, **pour une durée de 2 ans**. La garantie commerciale ne s'applique pas en cas de mauvais entretien, de négligence, de transformation des produits du fait du client et ne couvre pas les dégâts d'usure normale des produits. L'entreprise ne saurait pas non plus assurer la conformité de l'installation électrique destinée à supporter les appareils objets de la prestation ni le respect des conditions de branchement des produits pour leur utilisation dans des conditions optimales de sécurité. En cas de mise en jeu, par écrit, de la garantie commerciale, l'entreprise enverra un technicien dans les meilleurs délais. Elle décidera ensuite de l'opportunité de réparer ou de remplacer les pièces hors d'usage, sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité. L'entreprise sera déchargée de toute responsabilité dans le cas où le client ne permettrait pas à ses techniciens d'accéder au chantier.

11.2 GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE

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



Conditions générales de prestation de service

Art. L 217-4 du code de la consommation: Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Art. L 217-5 du code de la consommation: Le bien est conforme au contrat :

1) 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
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2) Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Art. L 217-12 du code de la consommation: L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Art. L 217-16 du code de la consommation: 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 la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Art. 1641 du code civil: 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 n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Art. 1648, 1er alinéa du code civil: L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

12 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

12.1 Les études, devis, plans et documents de toute nature remis ou envoyés par l'entreprise restent toujours son entière propriété; ils doivent être rendus sur sa demande.

12.2 Ils ne peuvent être communiqués, ni reproduits, ni exécutés par un tiers, sans autorisation écrite de l'entreprise.

13 FORCE MAJEURE

13.1 Les parties ne pourront être tenues pour responsables si la nonexécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes conditions générales, découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du code civil. La partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard. Cependant, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. A cet effet, la partie empêchée avertira l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou par un e-



Conditions générales de prestation de service

mail, ou tout acte extrajudiciaire. Pendant cette suspension, les parties conviennent que les frais engendrés par la situation seront à la charge du client.

14 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

- 14.1 Les données personnelles collectées par l'entreprise sont enregistrées dans son fichier clients. L'ensemble des informations collectées sont nécessaires à la conclusion et à l'exécution du contrat et seront principalement utilisées pour la bonne gestion des relations avec le client, le traitement des commandes et la promotion des services de l'entreprise. Les informations personnelles collectées seront conservées aussi longtemps que nécessaire à l'exécution du contrat, à l'accomplissement par l'entreprise de ses obligations légales et réglementaires ou encore à l'exercice des prérogatives lui étant reconnues par la loi et la jurisprudence.
- 14.2 L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés de l'entreprise, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à la gestion des commandes, sans qu'une autorisation du client soit nécessaire. En dehors des cas énoncés ci-dessus, l'entreprise s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable de client, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.). Enfin, en cas de transfert des données en dehors de l'Union européenne (« U.E. »), il est rappelé que les destinataires externes à l'entreprise seraient contractuellement tenus de mettre en oeuvre les efforts et moyens nécessaires afin de garantir un niveau de protection équivalent à celui fourni au sein de l'U.E.
- 14.3 Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant. Le client peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant l'entreprise.
- 14.4 Dans le cas où le client ne souhaiterait pas recevoir des messages promotionnels et invitations via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux, celui-ci a la possibilité d'indiquer son choix dans le cadre du document matérialisant l'offre de l'entreprise, de modifier son choix en contactant l'entreprise dans les conditions évoquées ci-avant ou en utilisant les liens de désinscription prévus dans les messages SMS ou électroniques. Ce droit vaut également pour les personnes dont les données (notamment leur identité et leurs coordonnées) auraient été transmises, avec leur autorisation, à l'entreprise par des tiers, à des fins de prospection commerciale.

15 CONTESTATIONS

- 15.1 Lorsqu'une des parties ne se conforme pas aux conditions du contrat, l'autre partie la met en demeure d'y satisfaire par lettre recommandée avec accusé de réception, ou par e-mail.
- 15.2 Le client, consommateur personne physique, peut, après échec de la procédure prévue à l'alinéa ci-dessus, recourir à la médiation de la consommation en s'adressant à :

la société Médiation Professionnelle

Adresse: 24 Rue Albert de Mun, 33000 Bordeaux

Site web: <https://mediateur-consommation-smp.fr/>

Rendez-vous: [lien vers calendly.com](#)



Conditions générales de prestation de service

15.3 En cas de litige avec un client consommateur, les litiges seront portés devant le tribunal du lieu d'exécution des travaux ou du domicile du maître de l'ouvrage. En cas de litige avec un maître de l'ouvrage professionnel, les litiges seront portés devant les tribunaux du ressort de Tribunal judiciaire de Metz.

Date et Signature:.....

(Faire precéder la signature de la mention "lu et compris")

