

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET PRESTATIONS DE SERVICES BtoC

Les présentes Conditions Générales de Vente (« **CGV** ») constituent le socle de la négociation commerciale et sont systématiquement adressées ou remises à chaque Client pour lui permettre de passer commande.

Elles forment, avec la proposition commerciale ou le devis (« **Devis** »), un contrat (« **Contrat** ») conclu entre la SAS GENCO (le « **Prestataire** ») et vous-même (le « **Client** ») (ensemble, les « **Parties** »).

Toute prestation accomplie par le Prestataire implique donc l'adhésion sans réserve du Client aux présentes CGV.

**Article 1 – Objet** : Le Prestataire fournit au Client les prestations décrites dans le Devis accepté par ce dernier (les « **Prestations** »). Le lieu d'exécution des Prestations et les moyens mis en œuvre sont également définis dans le Devis.

Le Prestataire pourra être amené à commander et faire livrer sur le lieu d'exécution des Prestations les matériaux et consommables nécessaires à l'exécution des Prestations (le « **Matériel** » ou « **les Matériaux** »).

**Article 2 – Validité de l'offre** : l'offre contenue dans le Devis est valable pour une durée maximale de trois mois (3) à compter de sa date d'émission. Les prix sont fermes et définitifs. Au-delà, les tarifs pourront être réévalués.

**Article 3 – Accord des parties** la signature du Devis implique l'accord total du Client sur la nature, la consistance et le prix des Prestations et des Matériaux, étant entendu que la signature du Devis vaut acceptation des présentes CGV. Après signature du Devis par le Client, le marché est réputé ferme aux conditions fixées ci-après.

**Article 4 – Commande et acompte** : la commande sera définitive à compter de la réception, par le Prestataire d'un exemplaire du Devis et des présentes CGV signés par le Client. Toute commande ne pourra être considérée comme valable qu'à partir du paiement d'un acompte de 20% à 40% du montant global de la commande (voir valeur sur le Devis). Tout retard dans le versement de l'acompte reporterait d'autant la commande ; retard dont le client ne saurait se prévaloir. Dans le cas d'un financement par un organisme spécialisé, l'acompte pourra être remplacé par un justificatif émanant dudit organisme concerné qui précisera l'accord de financement, le montant et l'utilisation des fonds demandés.

Toute commande en cours de réalisation ne peut être annulée / résiliée que dans les conditions de l'article 6 des présentes.

**Article 5 – Rétractation** : hormis les cas de vente à distance ou hors établissement, le Client ne dispose d'aucun droit de rétractation. Le Contrat est donc irrévocablement conclu à la signature du Devis, et l'acompte visé à l'article 4 des présentes sera considéré comme acquis et donc non remboursable au Client, sauf cas de force majeure.

Pour les Devis à distance ou hors établissement le Client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours calendaires révolus à compter du jour de l'acceptation du Devis (Code de la consommation article L. 121-20-12). La rétractation doit être notifiée par lettre RAR en utilisant le formulaire en annexe des présentes. Les facultés de rétractation ne s'appliquent pas :

- si les travaux sont totalement achevés avant la fin du délai de rétractation (et pour autant que le client ait demandé une intervention anticipée et ait renoncé à son droit de rétractation) ;

- quand le Client sollicite le Prestataire pour des travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

**Article 6 – Prix et modalités de paiement** : Le prix des Prestations est celui mentionné dans le Devis accepté par le Client. Les factures émises par le

Prestataire sont payables selon les modalités stipulées dans le Devis accepté par le Client, lesquelles comprennent, sauf exception, un acompte réglé par le Client à la commande et un règlement des factures de Prestations, payables dès leur réception.

Les pénalités de retard mentionnées sur le devis et/ou les factures seront dues dans tous les cas où les sommes dues seront versées après la date de paiement figurant sur la facture, ou à défaut d'indication, dans les trente (30) jours, et ce dès le lendemain de l'échéance. \*Un délai de 4 (quatre) jours ouvrés est accordé pour les paiements « à réception de facture ». Chaque paiement effectué par chèque doit obligatoirement être accompagné de 2 (deux) pièces d'identité en cours de validité. Lesdites pièces d'identité seront détruites par les soins de GENCO SAS sitôt les sommes créditées sur son compte. Le paiement sera considéré comme effectué à la date de valeur. Les pénalités s'appliquent sur le montant TTC de la facture. Sauf disposition contraire, le taux d'intérêt des pénalités est égal au taux appliqué par la BCE (Banque Centrale Européenne) à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points (Code de commerce, article L. 441-6).

Aucune retenue ne peut être pratiquée par le Client en contrepartie de réclamation ou de demande de réparation(s) de dommage(s) ou préjudice(s) qu'il prétend subir. Les travaux pourront être interrompus jusqu'au paiement des sommes arrivées à échéance.

Le retard de paiement pourra donner lieu en outre, à la discrétion du Prestataire, à la suspension des \*commandes, \*livraisons et \*prestations en cours si le Client reste en défaut de payer tout montant échu 10 (dix) jours calendaires après le \*délai limite de réception susvisé de la somme due et ce sans quelque notification préalable que ce soit. Toute suspension sera adressée au Client par quelque moyen de communication à la convenance du prestataire. La suspension des actions \*susvisées pourra être levée sans frais en cas de règlement, dans un délai de quinze (15) jours suivant le paiement ; date de valeur faisant foi. Le client ne pourrait se prévaloir de tout retard résultant d'une telle suspension sur le planning de réalisation des travaux. Le cas échéant, les frais d'expédition du matériel à réinstaller seront à la charge du client. Le Client assumera seul la responsabilité des conséquences dommageables éventuelles résultant d'une telle suspension.

**Article 7 – Taux de TVA** : le taux de TVA applicable est le taux de TVA en vigueur à la date de facturation. Le choix du taux réduit (5.5% ou autre taux selon les particularités fiscales) est noté en fonction des déclarations du Client et sous sa responsabilité.

**Article 8 – Réserve de propriété** : Le Prestataire conserve la propriété des biens vendus jusqu'au paiement intégral. Ne constitue pas paiement au sens de cette clause, la remise des traites ou de tout titre créant l'obligation de payer. Il est interdit au client de transformer ou de vendre les biens avant leur paiement intégral. Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication des biens livrés. Les présentes dispositions ne font pas obstacle au transfert au Client dès la livraison, des risques de pertes et de détérioration des biens vendus ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner.

**Article 9 – Engagement du Client** : dans le cas de travaux nécessitant une autorisation (tels déclaration de travaux, permis de construire, autorisation de copropriété, etc.), le Client s'engage à informer le Prestataire lors de la signature du contrat, par courrier. Le Client est le seul responsable de l'obtention de l'autorisation nécessaire à la mise en œuvre de la commande.

Au moment de la signature, le Client s'engage à déclarer explicitement qu'il entend financier immédiatement ou ultérieurement tout ou partie du prix de son achat par un crédit ou par un prêt Dans les dix (10) jours suivant la date de la signature de la commande, le Client devra fournir au Prestataire un

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET PRESTATIONS DE SERVICES BtoC

document attestant de l'obtention du crédit ou du prêt. La mise en fabrication ne pourra être effectuée qu'à réception desdits documents.

**Article 10 – Garanties - Responsabilité :** le Client est le seul responsable du choix, de la destination et des conditions d'emploi des Prestations et/ou produits commandés et livrés. Le Client reconnaît avoir passé commande en parfaite connaissance des conseils et avis techniques des produits et/ou Prestations concernées. Les contrôles visuels des pièces fabriquées seront réalisés par le Client dans les conditions d'utilisation desdites pièces.

Le Client et le Prestataire conviennent expressément qu'en cas de manquement ou défaillance du Prestataire, la responsabilité de ce dernier sera limitée, tous manquements confondus, au montant des sommes facturées et encaissées par le Prestataire en contrepartie des Prestations concernées par ledit manquement ou au préjudice direct du Client s'il est inférieur.

Toute réclamation devra faire l'objet d'une lettre recommandée avec AR à l'attention du Prestataire qui déléguera un technicien sur place à des fins de constat. La garantie du Prestataire se limite à la réparation du produit ou à la reprise de la Prestation, sans que le Client puisse prétendre à une indemnité ou à un remplacement et/ou à la pose d'un matériel neuf en échange, sauf vice de fabrication.

La responsabilité et la garantie du Prestataire ne pourront en aucun cas être engagées sur les fondements suivants :

- (a) mise en œuvre ou usage des produits et fruits de ses Prestations non conformes aux préconisations des fabricants, à celles des Documents Techniques Unifiés (DTU), notices et avis techniques en vigueur, ou aux règles de l'art.
- (b) mauvais entretien, négligence, transformation, modification ou mauvaise utilisation du fait du Client ou de tout utilisateur.

Aucune des Parties ne pourra voir sa responsabilité engagée sur le fondement d'une défaillance résultant d'un événement revêtant les caractéristiques de la force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code civil. Toutefois, la Partie qui se trouve empêchée d'exécuter ses obligations du fait d'un cas de force majeure doit en informer l'autre Partie dans les plus brefs délais par écrit en précisant les circonstances et la durée prévisible de cette situation, et la tenir régulièrement informée de l'évolution de la situation.

**Article 11 – Délai :** les Prestations pouvant être réalisées sur mesure, les délais de réalisation sont dépendants des fabricants et ou fournisseurs du Prestataire et ne sont donnés qu'à titre indicatif sauf indication contraire expressément mentionnée sur le Devis. Le délai court à partir du moment où le dossier est complet (acompte versé, prise de mesures définitives, financement accepté par organismes financiers, devis valablement signé et dûment retourné au Prestataire). Le Prestataire peut différer la Prestation en cas de non-exécution, par des entreprises extérieures demandées par le Client, de travaux préalables et nécessaires à la bonne exécution de sa Prestation.

**Article 12 – Travaux supplémentaires :** les Prestations non prévues au Devis initial feront l'objet de devis complémentaires qui devront être acceptés par le Client conformément aux articles 3 et 4 des présentes. Le devis complémentaire mentionnera, le cas échéant, la durée de la prolongation du délai d'exécution prévu au Devis initial.

**Article 13– Réception des travaux :** le document établissant la réception des travaux est indispensable pour la prise d'effet des garanties des produits fournis et la prise d'effet de l'assurance responsabilité civile et décennale du Prestataire. Dès l'achèvement des travaux, le Client ou son représentant ainsi que le Prestataire se réuniront pour signer le procès-verbal de réception. Les

éventuelles réserves sur les Prestations exécutées seront consignées au verso de la réception. Dans le cas de réserves justifiées, le Client s'acquittera d'un montant au moins égal à 95% du montant global des Prestations concernées. Après règlement de ce montant par le Client, le Prestataire programmera, en fonction des délais d'approvisionnement des matériels et en accord avec le Client, l'intervention nécessaire à la reprise des ouvrages litigieux et procéderont ensemble à la levée des réserves.

En l'absence d'acte de réception signé par les deux (2) Parties, il est expressément convenu que tout paiement des travaux à hauteur d'au moins 95% manifestera la volonté non équivoque du Client de réceptionner et vaudra réception sans réserve ; la date de réception sera alors celle du règlement qui permet d'atteindre ledit seuil de 95%.

**Article 14 – Sous-traitance :** le Prestataire est libre d'avoir recours à la sous-traitance, sans restriction particulière et sans autorisation préalable du Client. Le Prestataire s'assurera que son sous-traitant présente des garanties suffisantes quant au respect des exigences du Règlement européen sur la protection des données.

**Article 15 – Transport - livraison :** les Matériaux voyagent aux risques et périls du Client dès leur enlèvement. La livraison est effectuée au lieu indiqué par le Client. Il appartient au destinataire de faire les réserves nécessaires, sur le bon de livraison, auprès du transporteur lors de la livraison des Matériaux. Pour être prise en considération, toute réclamation quant à la qualité des Matériaux doit être faite par écrit dans un délai n'excédant pas 2 (deux) jours ouvrés après la réception des Matériaux. Aucun retour ne pourra être effectué sans l'accord préalable du Prestataire. Dans ce cas, le retour de marchandise sera à la charge du client.

**Article 16 – Résiliation :** Chaque Partie pourra résilier le Contrat dans les cas suivants :

- (a) non-respect par l'autre Partie des dispositions du Contrat, ceci incluant le paiement des factures dues au Prestataire dans un délai de 10 (dix) jours calendaires après le \*délai limite de réception de la somme due (date de valeur faisant foi) , en l'absence de régularisation par la Partie défaillante de son défaut d'exécution des dispositions du Contrat,
- (b) cessation d'activité, procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire du Prestataire,
- (c) force majeure, dans les conditions prévues à l'article 10 des présentes.

En dehors de ces hypothèses, toute annulation de commande ou tout refus de prendre livraison des Matériaux et/ou de la Prestation commandée ne dégage pas le Client de son obligation de payer la totalité de commande ou de la valeur au prorata de l'état d'avancement de celle-ci.

Toute résiliation sera adressée par lettre recommandée avec accusé de réception.

**Article 17 Assurances :** Le Prestataire souscrit une assurance responsabilité civile et décennale qui couvre l'ensemble des prestations proposées et qui prend effet dès la réception définitive des travaux.

**Article 18 – Traitement des données à caractère personnel :** Le Prestataire s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'informatique et aux libertés, notamment les lois du 6 janvier 1978 et du 6 août 2004, ainsi que le Règlement européen 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données à compter de sa date d'application.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET PRESTATIONS DE SERVICES BtoC

L'acceptation des présentes CGV emporte l'autorisation du Client claire et non équivoque à ce que le Prestataire traite les données personnelles nécessaires pour fournir les Prestations objet du Contrat.

Le Prestataire collecte, pour les besoins des Prestations, des données à caractère personnel du Client, qui font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions prévues par la loi du 6 janvier 1978, à des fins de gestion et de la relation commerciale, de facturation, d'amélioration de la qualité et de la performance des Prestations.

Les données ainsi collectées consistent en des informations telles que l'identité, l'adresse postale, l'adresse électronique, le numéro de téléphone, et sont conservées pendant toute la durée du Contrat, et seront détruites à l'expiration de celui-ci. Aucune donnée dite « sensible » ne sera collectée à ce titre.

Le Prestataire s'engage à :

- traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) susvisées ;
- ne pas utiliser les données ainsi collectées à d'autres fins que celles susmentionnées, et à ne pas les transférer, sauf à ses propres sous-traitants, pour les besoins de la fourniture des Prestations
- traiter les données conformément aux instructions du Client ;
- garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent Contrat (notamment par la protection de l'accès aux serveurs informatiques sur lesquels les données à caractère personnel sont traitées par des dispositifs ou logiciels reconnus sur le marché visant à empêcher les accès de l'extérieur, détecter les intrusions et se protéger des virus) ;
- veiller à ce que tous ses collaborateurs soient soumis à une obligation de confidentialité relative aux données collectées ;
- mettre à la disposition du Client, sur demande écrite, la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour exercer son droit d'accès, d'opposition et de rectification ;
- notifier au Client toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 72 heures après en avoir pris connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à la CNIL.

**Article 19 – Dispositions diverses :** Les clauses du Contrat prévalent sur tous autres documents, sauf à ce que celui-ci soit modifié ultérieurement, ce qui ne pourra être fait que par avenant signé des deux Parties.

Les titres des clauses n'ont qu'une valeur informative ; en cas de contradiction entre ces titres et leur contenu, c'est le contenu qui fera foi.

Les Parties ne peuvent, sans un accord mutuel, céder tout ou partie des droits et obligations résultant pour elles du Contrat, ni substituer un tiers à elles-mêmes pour l'exécution de leurs engagements.

Le Client autorise d'ores et déjà le Prestataire à faire publiquement état, à titre de référence commerciale d'une part, de son choix parmi les offres de services proposées par le Prestataire et d'autre part, de la nature des prestations fournies par le Prestataire au Client, incluant le nom de ce dernier. De plus, après accord préalable du Client, le Prestataire pourra faire publiquement état des prestations fournies ou à fournir, décrire et publier la qualité de service des prestations fournies par le Prestataire, les raisons qui ont motivées le Client à choisir le Prestataire ainsi que les bénéfices que le Client a obtenus. Les photographies prises à l'occasion du chantier réalisé peuvent être utilisées pour promouvoir le savoir-faire et l'image du Prestataire, notamment pour les documents commerciaux, site internet ou réponses aux

appels d'offres. A la signature du devis et à tout moment, le client a faculté de révoquer cette autorisation par simple écrit de sa part.

Les devis et documents annexés sont et restent, en toutes circonstances, la propriété du Prestataire. Ils ne peuvent être utilisés ou communiqués à une tierce personne qu'avec l'autorisation écrite du Chef d'Entreprise ou son représentant légal et doivent lui être restitués, sans délai, s'il n'est pas donné suite à la proposition de l'entreprise.

**Article 20 - Droit Applicable - Litiges :** le Contrat ainsi que tous les contrats de quelque nature qu'ils soient qui sont ou seront passés entre le Prestataire et le Client sont soumis au droit français.

En cas de difficultés pour l'application des présentes ou d'un de leurs avenants, les Parties s'efforceront de rechercher, avant toute action contentieuse, un accord amiable et se communiqueront à cet effet tous les éléments d'information nécessaires.

En cas d'impossibilité de trouver une solution amiable à leur(s) différend(s), les Parties pourront saisir toute juridiction territorialement et matériellement compétente.