

## Tarifs du Service Après-Vente

Pour toute prestation de dépannage, réparation et entretien, veuillez nous consulter.  
Tous nos devis sont gratuits.

<b>Tarifs en vigueur au 1<sup>er</sup> novembre 2021</b>			<b>HT</b>	<b>TTC</b>
<b>Taux Main d'œuvre</b> <i>(La première heure est due intégralement puis toute demi-heure commencée est facturable)</i>	<b>Particulier (TVA 10%*)</b> <i>(propriétaire depuis + de deux ans)</i>		97,50€	<b>107,25€</b>
	<b>Professionnel (TVA 20%)</b>		97,50€	<b>117,00€</b>
<b>Forfait déplacement</b>	<b>Particulier (TVA 10%)</b> <i>(propriétaire depuis + de deux ans)</i>	De 0-40 kms	50,00€	<b>55,00€</b>
		+ 40 kms	Nous consulter	
	<b>Professionnel (TVA 20%)</b>	De 0-40 kms	50,00€	<b>60,00€</b>
		+ 40 kms	Nous consulter	
<i>Remise systématique d'une facture au client, quel que soit le montant de facturation</i>				

*\*Taux de TVA applicable selon réglementation en vigueur (article 278 et s. du CGI)*

# CONDITIONS GENERALES D'INTERVENTION ET DE VENTE – PROFESSIONNELS ET CONSOMMATEURS

## **1 OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION**

1.1 Les présentes conditions générales d'intervention et de vente (ci-après les CGV) ont pour objet de préciser les clauses générales d'exécution et de règlement applicables aux travaux de l'entreprise. Elles sont systématiquement communiquées au maître de l'ouvrage préalablement à la passation d'une commande, s'appliquent sans restriction ni réserve à toutes les commandes conclues entre l'entreprise et le maître de l'ouvrage, quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du maître de l'ouvrage, et notamment sur ses conditions d'achat. Les CGV sont conclues entre l'entreprise et le client, qu'il soit consommateur, acheteur non professionnel ou professionnel (ci-après « le maître de l'ouvrage »).

1.2 La norme NF P 03-001 « Cahier des clauses administratives générales applicables aux travaux de bâtiment faisant l'objet de marchés privés » est applicable. En cas de contradiction entre une et/ou plusieurs des dispositions de la norme NF P 03-001 et des présentes CGV, les CGV prévaudront sur la norme NF P 03-001.

1.3 Toute commande, par le maître de l'ouvrage, implique son acceptation préalable, entière et sans réserve des présentes CGV. L'entreprise se réserve toutefois le droit de déroger à certaines clauses des présentes CGV, en fonction des négociations menées avec le maître de l'ouvrage, par l'établissement de conditions particulières de vente.

1.4 L'entreprise peut sous-traiter tout ou partie de son marché.

## **2 - CONCLUSION DU MARCHÉ**

2.1 Les renseignements contenus dans les catalogues, notices ou barèmes de l'entreprise, ne sont donnés qu'à titre indicatif, et n'engagent pas notre entreprise. Celle-ci n'est liée par les engagements pris par ses représentants ou employés qu'à la condition d'avoir été confirmés par notre entreprise. Le maître de l'ouvrage est toutefois tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'une marchandise ou d'une prestation de services est de la seule responsabilité du maître de l'ouvrage.

2.2 L'offre de l'entreprise précise la quantité de marchandises, les prestations de services proposées, les prix et les conditions de paiement. L'offre a une validité de trente (30) jours à compter de sa date d'établissement ; pendant cette période le marché est conclu par son acceptation par le maître de l'ouvrage ou son mandataire. Au-delà de cette période, l'entreprise n'est plus tenue.

2.3 Le marché peut être conclu de différentes manières par le maître de l'ouvrage :

- Un exemplaire de l'offre est retourné signé par le maître de l'ouvrage à l'entreprise aux coordonnées mentionnées sur l'offre ;
- Un exemplaire de l'offre est signé par le maître de l'ouvrage sur un lieu de vente de l'entreprise, magasin, foire ou salon ;
- Un exemplaire de l'offre est signé par le maître de l'ouvrage dans ses propres locaux.

2.4 Le maître de l'ouvrage indique, avant conclusion du marché, à l'entreprise par LRAR 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 législatives relatives au crédit immobilier et au crédit à la consommation.

2.5 L'entreprise se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande du maître de l'ouvrage avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

## **3 - CONDITIONS D'EXÉCUTION DES TRAVAUX**

3.1 L'entreprise n'est assurée que pour la couverture de risques mettant en jeu sa responsabilité. L'attestation d'assurance sera fournie sur demande.

3.2 Sauf convention expresse contraire, les éventuels délais d'exécution donnés dans nos offres sont indicatifs et ne sont pas de rigueur ; leur dépassement ne peut dès lors entraîner ni annulation de la commande, ni indemnité. Les délais convenus sont, par ailleurs, prorogés, en cas de commande de travaux supplémentaires, de non respect des conditions de paiement par le maître de l'ouvrage, de force majeure (telle que définie ci-après) ainsi que dans le cas où l'avancement des travaux confiés à des corps d'état nous précédant ne permettrait pas notre intervention.

3.3 Les éventuelles commandes de travaux supplémentaires par le maître de l'ouvrage ne pourront être prises en compte par l'entreprise que dans la limite de ses possibilités et à la condition qu'un avenant soit signé avant leur exécution.

3.4 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 par le maître de l'ouvrage en quantités suffisantes, gratuitement et à proximité du lieu de réalisation des travaux. Un local décent à usage de vestiaire sera également mis à sa disposition dans les mêmes conditions.

3.5 Sauf accord express du maître d'ouvrage consommateur pour une exécution immédiate, les travaux ne pourront débuter avant l'expiration du délai de rétractation de quatorze (14) jours visé à l'article DROIT DE RETRACTATION.

## **4 - RÉMUNÉRATION DE L'ENTREPRISE**

4.1 La facturation définitive correspondra au montant du décompte définitif établi par l'entreprise prenant en compte la commande passée par le maître

de l'ouvrage mais également les travaux réellement exécutés, y compris les éventuels travaux supplémentaires.

4.2 Nos prix seront révisés à la date de réalisation des travaux faisant l'objet de la demande de règlement (mois m) par application du coefficient de variation des indices BT 26 (menuiserie PVC) et BT43 (menuiserie aluminium ou acier) ou par application d'une formule définie aux conditions particulières. L'indice initial est celui connu à la date de remise de l'offre ; l'indice du mois de révision sera pris avec le même décalage.

4.3 Nos prix sont établis en euros et sur la base des taux de TVA en vigueur à la date de remise de l'offre. Toute variation ultérieure de ces taux, imposée par la loi, sera répercutée sur ces prix.

## **5 - TRAVAUX SUPPLÉMENTAIRES, URGENTS OU IMPRÉVISIBLES**

5.1 Tous travaux non prévus explicitement dans l'offre seront considérés comme travaux supplémentaires ; ils donneront lieu à la signature d'un avenant avant leur exécution.

5.2 L'entreprise est habilitée à prendre en cas d'urgence, toutes dispositions conservatoires nécessaires, sous réserve d'en informer le maître de l'ouvrage.

## **6 - CONDITIONS TECHNIQUES GENERALES**

6.1 Les marchandises sont découpées et façonnées avec les tolérances conformes aux règles professionnelles.

6.2 Sauf spécification contraire dans nos offres, les travaux accessoires (trous, engravement, finitions des scellements après pose par nos soins, raccord de tous genres, etc.) ne sont pas à notre charge et doivent être exécutés par les corps d'état respectifs selon nos indications.

6.3 Le nettoyage des glaces et verres ne nous incombe pas.

6.4 Les nettoyages, resserrages et réglages périodiques des pièces métalliques des installations en glace et verres trempés relèvent d'un entretien normal à la charge du propriétaire.

## **7 - RÉCEPTION DES TRAVAUX**

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

7.2 A défaut elle résulterait automatiquement de la prise de possession des lieux par le maître de l'ouvrage.

7.3 La réception libère l'entreprise de toutes les obligations contractuelles autres que les garanties légales.

7.4 Les motifs de refus de réception doivent être précisés par LRAR dans les trois (3) jours suivant la demande de l'entreprise. Si la visite a eu lieu, les motifs doivent être indiqués sur le procès-verbal de refus.

7.5 Si la réception doit intervenir judiciairement, les frais correspondants seront à la charge du maître de l'ouvrage.

## **8 - PAIEMENTS**

**8.1** A la commande, le paiement d'un acompte correspondant à 50 % du montant de la commande est exigé. En cours de travaux, l'entreprise pourra demander le paiement d'acomptes supplémentaires au prorata de l'avancement des travaux. En fin de travaux, la facturation du solde des travaux est adressée au maître de l'ouvrage.

**8.2** Toute commande inférieure à 500,00 € TTC sera réglée dans son intégralité à la passation de la commande.

**8.3** Il n'y aura pas de retenue de garantie.

**8.4** Aucun escompte ne sera consenti en cas de règlement anticipé.

**8.5** Les demandes de paiements et factures seront réglées à l'entreprise par chèque ou virement selon les modalités précisées dans les conditions particulières. Des pénalités de retard de 20 (vingt) fois le taux de l'intérêt légal seront acquises automatiquement et de plein droit à l'entreprise, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable, en cas de retard de paiement.

**8.6** En cas de non paiement dans le délai fixé ci-dessus, l'entreprise pourra en outre suspendre les travaux dans un délai de huit (8) jours, après mise en demeure préalable au maître de l'ouvrage restée infructueuse.

**8.7** Conformément aux dispositions des articles L.441-9 et D.441-5 du Code de Commerce, tout retard de paiement par un client professionnel ouvre droit à l'égard du créancier à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €.

## **9 - RESERVE DE PROPRIETE**

**9.1** L'entreprise demeure propriétaire de l'ouvrage qu'elle a exécuté jusqu'à l'entier paiement de la créance née du marché. Cette disposition ne fait pas obstacle à la prise de possession de l'ouvrage et ne modifie pas les obligations de l'entreprise telles que fixées aux articles 1788, 1792 et suivants et 2270 du Code Civil.

**9.2** Nonobstant la clause de propriété ci-dessus, les risques de perte, de vol ou de détérioration des marchandises sont à la charge exclusive du maître de l'ouvrage, dès que les marchandises sont mises à disposition.

## **10 – GARANTIES**

**10.1** Lorsque le montant des travaux, déduction faite de l'acompte versé à la commande, est supérieur à 12.000 euros HT, le maître de l'ouvrage doit en garantir le paiement soit par le versement direct du montant du prêt dans la limite des sommes dues en cas de financement bancaire des travaux, soit par le cautionnement solidaire.

**10.2** L'entreprise ne saurait être tenue responsable des éventuels dysfonctionnements liés à un défaut d'entretien et/ou à l'usure normale des marchandises.

**10.3** L'entreprise garantit la conformité de ses marchandises à la législation française et de l'Union Européenne, et s'engage à se conformer aux usages de la profession. Pour toute installation de marchandises en dehors des territoires français et de l'Union Européenne, le maître de l'ouvrage doit vérifier la conformité des marchandises à la législation concernée.

**10.4** Le maître de l'ouvrage non professionnel bénéficie, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire :

- de la garantie légale de conformité, pour les marchandises apparemment défectueuses, abimées ou endommagées, ou ne correspondant pas à la commande ;

- de la garantie légale des vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les marchandises livrées et les rendant impropres à l'usage auquel elles sont destinées, ou un défaut de conception ou de réalisation des travaux réalisés par l'entreprise ; dans les conditions et selon les modalités visées dans l'encadré ci-après.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le maître de l'ouvrage :

- Bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance de la marchandise pour agir à l'encontre de l'entreprise ;
- Peut choisir entre la réparation ou le remplacement de la marchandise, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-9 du code de la consommation ;
- Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité de la marchandise durant les vingt quatre (24) mois suivant la délivrance de celle-ci, sauf pour les biens d'occasion, dont le délai est porté à six mois.

Le maître de l'ouvrage peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la marchandise ou des travaux au sens de l'article 1641 du code civil et dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

Toute mise en œuvre de la garantie devra être réalisée par LRAR, accompagnée de tout élément pouvant attester de la non-conformité ou du vice allégué, notamment des photographies, ainsi que d'une copie de la facture de l'entreprise.

## **11 - INFORMATION PRECONTRACTUELLE DU MAITRE D'OUVRAGE CONSOMMATEUR**

Le maître de l'ouvrage consommateur reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du marché, d'une manière claire et compréhensible, des CGV et de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du Code de la Consommation et notamment les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles des marchandises et des travaux ;
- le prix du marché et des frais annexes (livraison, par exemple) ;
- en l'absence d'exécution immédiate du marché, la date ou le délai auquel l'entreprise s'engage à réaliser les travaux commandés ;
- les informations relatives à l'identité de l'entreprise, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;
- les informations relatives aux garanties légales et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

## **12 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

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

**12.2** L'entreprise conserve intégralement la propriété intellectuelle de ses études, qui ne peuvent être communiquées, ni reproduites, ni exécutées, sans son autorisation écrite.

## **13 - FORCE MAJEURE**

L'entreprise ne saurait être tenue pour responsable de la non-exécution ou du retard dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations, telles que décrites dans les présentes en cas de force majeure, à savoir tous événements tels que ceux retenus par la loi et la jurisprudence françaises.

## **14 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

**14.1** L'entreprise veille tout particulièrement au respect de ses obligations en matière de collecte et de traitement des données à caractère personnel du maître de l'ouvrage conformément aux réglementations en vigueur sur la protection des données personnelles, applicables en Europe (RGPD) et en France. L'entreprise détermine les finalités et les moyens des traitements qu'elle opère et est responsable de traitement au sens de la réglementation.

**14.2** Les informations recueillies sur le maître de l'ouvrage sont indispensables au traitement de sa commande. Ces informations et données personnelles peuvent également être conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des travaux commandés et des garanties éventuellement applicables à l'issue de ces travaux. Au-delà les données seront supprimées.

Le maître de l'ouvrage accepte expressément le traitement de ses données à caractère personnel pour les finalités décrites ci-dessus.

Les données à caractère personnel du maître de l'ouvrage sont destinées exclusivement aux services habilités de l'entreprise.

**14.3** Conformément au Règlement Européen n°2016/679, les personnes concernées peuvent accéder aux données les concernant auprès de l'entreprise: [rgpd@raub.fr](mailto:rgpd@raub.fr). Elles peuvent également obtenir la rectification, l'effacement, la limitation des données les concernant, le retrait de leur consentement, s'opposer pour motif légitime au traitement de leurs données, ou encore demander la portabilité de leurs données hormis les cas où

la réglementation ne permet pas l'exercice de ces droits. Le maître de l'ouvrage peut introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) en cas de violation des dispositions du RGPD.

**14.4** En acceptant les CGV, le maître de l'ouvrage accepte que l'entreprise procède au traitement de ses données personnelles tel que décrit au présent article.

#### **15 - DROIT DE RETRACTATION**

**15.1** Le maître de l'ouvrage qui passe commande auprès de l'entreprise dans le cadre et pour les besoins de sa profession ne bénéficie pas du droit de rétractation tel que prévu par la Code de la Consommation. Seuls les maîtres de l'ouvrage consommateurs, ou non professionnels ou encore professionnels ayant moins de cinq (5) salariés, qui concluent le contrat hors établissement et qui passent leur commande en dehors du champ principal de leur activité bénéficient du droit de rétractation.

**15.2** Conformément aux dispositions du Code de la Consommation, en cas de vente à distance ou hors établissement, et notamment en cas de vente au domicile du consommateur, celui-ci dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat pour renoncer à son engagement, sans avoir à justifier de motifs. Ce droit de rétractation s'exerce sans pénalités, à l'exception des éventuels frais de retour. **Il ne peut s'exercer pour les contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés. Il ne s'applique pas en cas de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.**

**15.3** Pour les ventes effectuées sur un lieu de vente de l'entreprise, magasin, foire ou salon, toute commande est ferme et définitive à partir de la signature du bon de commande. Le maître de l'ouvrage ne peut pas dans cette hypothèse se prévaloir d'un droit de rétractation.

**15.4** L'entreprise n'est pas tenue d'accepter les demandes d'annulation de commande (partielle ou totale) hors délai de rétractation. Au cas où elle l'accepte, les acomptes payés ou dus seront acquis définitivement avec un minimum de 50 % du montant total du marché et ce, à titre de clause pénale.

**15.5** Le consommateur qui souhaite se rétracter de sa commande peut utiliser le formulaire détachable ci-dessous après l'avoir complété et signé ou toute autre déclaration adressée à l'entreprise dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Ce document doit être retourné par LRAR à l'adresse figurant sur le bon de commande au plus tard le 14<sup>ème</sup> jour à partir du jour de la commande, ou si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou un jour chômé, le premier jour ouvrable suivant.

**15.6** L'entreprise s'engage alors à rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle l'entreprise a été informée de la décision du consommateur de se rétracter.

#### **16 - DIVISIBILITE – INTERPRETATION**

**16.1** Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des CGV ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

**16.2** Si une ou plusieurs stipulations des CGV sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

#### **17 - DROIT APPLICABLE ET CONTESTATIONS**

**17.1** Les présentes CGV sont soumises au droit français.

**17.2** Lorsqu'une des parties ne se conforme pas aux conditions du marché, l'autre partie la met en demeure d'y satisfaire par LRAR.

**17.3** Si le maître de l'ouvrage (consommateur) n'a pas obtenu satisfaction à la suite de sa demande formulée conformément à la procédure prévue à l'alinéa ci-dessus, il peut recourir à la médiation de la consommation en s'adressant à Médicys 73 boulevard de Clichy 75009 PARIS ([www.medicys.fr](http://www.medicys.fr)).

**17.4** Sauf dispositions contraires du marché, les litiges seront portés devant le Tribunal compétent dans les conditions de droit commun.

× -----

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_, déclare par la présente notifier ma rétractation de la commande suivante :

Numéro de l'offre :

Nature de la prestation commandée :

Date de la commande :

Coordonnées du maître de l'ouvrage :

Signature :

Date :