

Conditions générales de vente EFG – Entreprise Frédéric Goyard

→ APPLICATIONS

Les conditions générales de vente sont systématiquement communiquées à tout client préalablement à l'achat ou commande d'une prestation de services.

Toute remise de commande et toutes ventes sont soumises aux clauses et conditions générales ci-après.

Le client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente, et les avoir acceptées avant la signature de la commande.

→ PRESTATIONS DE SERVICES

La Société EFG établit une estimation des travaux à la 1^{ère} demande du consommateur, il s'en suit un devis gratuit. Le montant TTC du devis gratuit est transmis au consommateur par courrier postal et/ou courriel.

- Le professionnel se déplace chez le consommateur pour prendre les informations techniques nécessaires à l'établissement de l'offre et à la réalisation de son projet, s'assure de la faisabilité technique du projet et informe le consommateur des besoins autres que ceux fournis par **la société EFG**.
- Il s'en suit un devis gratuit, sauf infaisabilité technique ou en délai du projet. Le consommateur est lié au professionnel par la signature du devis, après le délai de rétractation. Le consommateur doit vérifier l'exactitude de l'offre du professionnel à sa réception, et doit signaler au plus vite (sous huitaine à réception de l'offre) toute erreur afin d'avoir une offre qui correspond à son besoin.

Le bénéfice du devis est personnel, et ne peut être cédé sans l'accord de **la société EFG**.

Les devis, plans, études et documents de toute nature, confiés au consommateur demeurent la propriété de **la société EFG**.

Les tarifs de frais de déplacement, taux horaire d'études techniques, sont renseignés dans les locaux de la société, ou sur simple demande à :

contact@e-fg.fr

Le devis a une validité de 1 mois à compter de sa date d'établissement. Au-delà de cette période, **la société EFG** n'est plus tenue dans le montant de la prestation et les délais de réalisation.

Tous les travaux modificatifs demandés en cours de réalisation au-delà de 1500€ttc, font l'objet d'un devis additif, aux mêmes conditions tarifaires et conditions générales de ventes. Ces modifications peuvent entraîner une modification de délai, cette information est donnée avec le devis additif. Aucune modification de prestation ne sera réalisée sans l'accord écrit des deux parties sur le montant de la nouvelle prestation et le délai.

Tous les travaux modificatifs demandés en cours de réalisation en dessous de 1500€ttc, ne font pas obligatoirement l'objet d'un devis additif. Ces modifications peuvent entraîner une modification de délai, cette information est donnée à titre indicatif. Aucune modification de prestation ne sera réalisée sans l'accord écrit du client. Le montant dû de la nouvelle prestation fait l'objet d'une ligne de facturation complémentaire sur la facture finale ou fait l'objet d'une facturation séparée.

→ OBLIGATIONS D'INFORMATIONS ET DE CONSEILS

Code civil Article 1112-1, et code consommation Articles L111-1 et L111-5

La société met tout en œuvre pour un service de qualité et conseils sur les produits, ainsi que leur mise en œuvre. Dans le cas où le consommateur choisit une option de marque et qualité différentes que celle proposée par **la société EFG**, seul le consommateur sera responsable de ce choix. **La société EFG** informera le consommateur par écrit, courrier postal ou courriel, dans son rôle de conseil. Tous les produits proposés par **la société EFG** sont conformes aux normes européennes dans leur fabrication et mise en œuvre, marquage UE et / ou NF. Les marques des produits sont indiquées ou non dans les offres et devis.

→ DELAI DE LIVRAISON ou D'EXECUTION - DATE RECEPTION DES TRAVAUX - MISE EN ŒUVRE

A l'établissement du devis **la société EFG** indique pour information le ou les délais de production, à compter de l'encaissement de l'acompte.

Ces délais sont susceptibles d'être modifiés, pour des raisons indépendantes de **la société EFG**. L'information est communiquée au consommateur, ce dernier est libre d'accepter ou de refuser ce nouveau délai de production.

Néanmoins la date de livraison peut être modifiée dans les cas suivant :

Les conditions météorologiques : pluies, vent au delà de 30km/h, températures négatives, interfèrent dans les mises en œuvre pour la réalisation de ces types de travaux toiture, PV, IRVE, etc.

Dans des conditions météorologiques précitées, **la société EFG** est dans l'obligation d'arrêter les travaux ou de décaler le début des travaux. Le consommateur en est averti au plus tard la veille de l'intervention, par téléphone, sms, courriel.

Cet arrêt fait l'objet d'une prolongation du délai initial, d'autant de jours que l'arrêt technique est impératif pour une réalisation en toute sécurité, qualité et toute conformité. Ce report est indépendant de la volonté de **la société EFG** et ne fait l'objet d'aucun dédommagement. Les relevés météorologiques sont fournis au consommateur sur simple demande, par courriel.

Pour la réalisation des travaux, **la société EFG** vérifiera avant travaux : que les aires de stockage sont conformes aux besoins de **la société EFG** que l'accès au site de réalisation est libre ; la fourniture d'eau et d'électricité est disponible à titre gracieux pour **la société EFG**.

Dans le cas de problème ou non mise à disposition, **la société EFG** peut décaler la date de livraison et/ou de travaux, sans que le consommateur ait un quelconque dédommagement.

- **En cas de force majeure :**

Article 1218 du code civil : il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur (le professionnel), qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur. Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations.

En fin de travaux : Un procès-verbal de réception sera établi avec ou sans réserve entre les parties, aucune d'elles ne peut refuser cet acte de fin de travaux. Les motifs de refus de réception, les éventuelles réserves ou réclamations sont à formuler à **la société EFG** sous huit jours après la date prévue de réception par lettre recommandée avec AR. En cas de litige sur un produit, le consommateur est tenu par lettre avec AR d'avertir **la société EFG** avant d'effectuer toute opération de retouche ou de remplacement de pièces défectueuses, car **la société EFG** ne pourrait plus appliquer sa garantie légale. Si la réception de travaux doit être prononcée par des voix judiciaires par le refus du consommateur, les frais inévitables seront à sa charge. Il en sera de même si le refus vient du professionnel.

LIVRAISON ET TRANSFERT DE RISQUES : Article L216-1 La livraison s'entend du transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien.

- Si le consommateur prend possession des produits dans le magasin, siège social ou bureaux de **la société EFG** ou s'il fait appel à un transporteur qu'il a lui-même choisi, le transfert des risques (dégradation, perte, ...) s'effectue au moment de la remise des produits commandés au consommateur ou au transporteur choisi par lui.
- Dans le cas où **la société EFG** livre les produits ou service, le transfert des risques se réalise au moment où le client prend physiquement possession des produits ou service.

→ PRIX

Tous nos prix sont libellés en euro et s'entendent Hors Taxes et majorés du taux de TVA en vigueur en date de réception et facturation des travaux.

Sauf mention contraire, toutes nos offres sont valables de **1 mois à compter de la date d'émission de l'offre**.

→ INFORMATIONS SUR LES MODALITES DU DROIT DE RETRACTION

Pour les contrats conclus hors établissements :

Le client a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat. Pour exercer le droit de rétractation, Le client doit notifier sa décision de rétractation du présent contrat en utilisant le formulaire ci-dessous à découper et à compléter ou bien toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, à envoyer à : **EFG 60 b Rue Guignegault, 45100 Orléans – contact@e-fg.fr** par courriel, ou par courrier postal avant le quatorzième jour expiré. Si le client utilise cette option la société EFG enverra sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable : courrier postal ou courriel. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le client transmette sa communication relative au droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation : 14 jours, le 1er jour étant le lendemain de la signature de l'offre.

Effets de rétractation : en cas de rétractation de la part du client du présent contrat, la société EFG remboursera tous les paiements reçus du client, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où la société est informée de la décision de rétractation du présent contrat. La société EFG procèdera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si les parties conviennent expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais.

IMPORTANT : si le client a demandé de commencer la prestation de services ou les travaux pendant le délai de rétractation, la société EFG procèdera au remboursement des sommes versées déduction faite du montant proportionnel à ce qui a été réalisé jusqu'au moment où le client a informé de sa rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat. Si les travaux nécessitant d'être réalisés rapidement ont été entièrement réalisés pendant le délai de rétractation, aucun remboursement ne sera dû par la société EFG et le client devra s'acquitter du paiement du contrat établi.

Pour les articles fait à façon, sur mesure, spécificités ordonnées par le client, consommateur, ce droit de rétractation n'existe pas : Article L221-28 3° alinéa du code de la consommation.

Pour les articles vendus en magasin, ou lors d'une manifestation commerciale, d'une foire, d'un salon, le consommateur ne dispose pas de délai de rétractation, Article L.224-59 du code de la consommation

→ COMMANDE

Tout devis retourné signé par le client, portant des modifications faites par le client, devra être accepté par l'entreprise et confirmé. Tous travaux supplémentaires, non compris sur les prestations décrites dans le devis, feront l'objet d'une nouvelle offre, dans les mêmes conditions générales de vente, d'un avenant signé et accepté par le consommateur, et seront facturés en sus, dans les mêmes conditions de règlement.

Les marchandises commandées pourront être modifiées suivant les évolutions techniques, dans tous les cas, pour une qualité équivalente ou supérieure, sans modification financière pour le consommateur.

Toute modification de la commande devra faire l'objet d'un accord écrit entre les parties et entraînera automatiquement un report de date de mise à disposition de la marchandise et/ou de la réalisation de la prestation de service initialement prévue, avec accord du consommateur sur la nouvelle date de réception, accord écrit.

→ PAIEMENT

Commande : toute somme versée pour la commande est un acompte.

La vente est définitive dès le premier acompte, après délai de rétractation s'il y a lieu, et ni l'acheteur ni le vendeur ne peuvent se dédire sans s'exposer à se voir réclamer des dommages et intérêts. Le montant de l'acompte restera acquis au vendeur si l'acheteur renonce à la vente, au contrat, hors délai de rétractation. En cas de dédit du professionnel, ce dernier versera au consommateur une indemnité.

Toutes les factures sont payables à réception pour tous les travaux dont la durée est inférieure à un mois.

Pour tous travaux d'une durée supérieure à 1 mois, un échancier des paiements conforme à l'avancement des travaux sera joint au devis et accepté par les deux parties. Le délai de règlement de la facture : à réception de la facture.

En cas d'impayé, à la date fixée sur l'échancier, laquelle figure sur chacune des factures ou relevés, et après simple mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, le débiteur sera tenu de plein droit à compter de la mise en demeure, des pénalités de retard équivalant à trois fois le taux de l'intérêt légal par mois de retard.

Le défaut de paiement d'une seule échéance autorisera la société EFG à suspendre toutes les prestations en cours et à venir, ce de plein droit, jusqu'au règlement complet des arriérés.

Il entraîne automatiquement la résiliation des marchés et commandes en cours après un délai de 15 (quinze) jours de réception de la mise en demeure et libère la société EFG de ses engagements de travaux à venir en réalisation.

Aucun escompte n'est accordé aux clients sauf stipulation contraire dans le devis.

CREDIT POUR LES CONTRATS

Le consommateur dispose d'un droit de rétractation pour le crédit affecté servant à financer son achat.

Le contrat de vente ou de prestation de services est résolu de plein droit, sans indemnité, si l'emprunteur, dans le délai de 14 jours, exerce son droit de rétractation relatif au crédit affecté dans les conditions prévues à l'article L312-52 du code de la consommation

En cas de résolution du contrat de vente ou de prestation de services consécutive à l'exercice du droit de rétractation pour le crédit affecté, le vendeur ou le prestataire de services rembourse, sur simple demande, toute somme que l'acheteur aurait versé d'avance sur le prix.

→ GARANTIES Les conditions générales comportent un encadré incluant les mentions suivantes :

Annexe à l'article D. 211-2 du code de la consommation

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 au 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 courir 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 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés 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.

➔ GARANTIE COMMERCIALE

Les produits vendus et installés par la société EFG sont garantis contre les vices de fabrication ou de matière, à compter du procès-verbal de réception, selon la durée de garantie légale du fabricant, avec 1 an pour la main d'œuvre.

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. La société EFG ne saurait pas non plus assurer la conformité de l'installation électrique destinée à supporter les appareils objets de la commande 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, la société EFG 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.

La société EFG sera déchargée de toute responsabilité dans le cas où le client ne permettrait pas à ses techniciens d'accéder au chantier.

➔ ASSURANCES PROFESSIONNELLES :

Responsabilité Civile, Garanties Biennale et Décennale

La couverture assurance des travaux est nationale, France métropolitaine.

L'assureur : MMA Sarl Cabinet REIX GONZALES, 2 rue du cheval rouge, BP21349, 45003 Orléans Cedex 1

Contrat N° : 145511048

➔ LITIGES

En cas de litige ou de désaccord dans l'application du présent contrat, le consommateur adressera une lettre en RAR à l'entreprise EFG qui aura 15 (quinze) jours pour la prise en compte de la demande, passé ce délai le consommateur peut saisir le médiateur pour trouver un accord amiable et gratuit.

Le consommateur a la possibilité de recourir à la procédure de Médiation de la Consommation, Articles L611-1 et suivants du Code de la Consommation :

BATIRMEDIATION CONSO : par courriel : contact@batirmédiation-conso.fr

par courrier : 22, Corniche du soleil - 83430 Saint Mandrier

Attention, l'adhésion au médiateur de la consommation n'est pas automatique, pour adhérer contacter contact@batirmédiation-conso.fr

En cas de contestation de quelque nature que ce soit, en référence des lois françaises applicables, l'attribution de juridiction est du ressort du Tribunal Judiciaire ou des instances compétentes.

➔ RGPD (règlement général sur la protection des données)

La société EFG applique la clause de confidentialité et protection des données.

L'utilisation des données personnelles : Nom, Prénom, adresse, téléphone, adresse courriel, sont utilisées uniquement dans le cadre de la relation du contrat pour sa bonne exécution. Le consommateur accepte le transfert de ses données : adresse du chantier, pour les livraisons.

Droit d'opposition : le consommateur peut s'opposer à figurer dans le fichier après la finalisation du contrat. La société EFG ne diffuse aucune donnée de ses clients.

Le consommateur a un droit d'accès à sa fiche client, sur simple demande une copie lui sera transmise.

Le consommateur peut rectifier les informations inexacts le concernant.

Le consommateur a un droit d'effacement des données sur simple demande, après la fin du contrat

La société EFG respecte le droit à la limitation du traitement des données

➔ OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut s'inscrire sur le service :

www.bloctel.gouv.fr . Ce service est gratuit et respecte les données personnelles.

TALON DETACHABLE – FORMULAIRE DE RETRACTATION

Nom du professionnel : EFG

Adresse : 60 b Rue Guignegault, 45100 Orléans

Tél : 02 38 24 73 12

Courriel : contact@e-fg.fr

Je / nous vous notifie/notifions par la présente ma/notre rétractation de la commande suivant Devis n° :

Commandée le :

Reçue le :

Nom(s) du /des consommateur(s) :

Signature(s) et date