

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ARTICLE 1 - Désignation du Prestataire

DIAGNOSTIC DU PATRIMOINE ENERGETIQUE
SAS au capital de 7.500 €
2 rue Jeanne d'Arc 60540 BORNEL
942 142 720 RCS BEAUVAIS
Téléphone : 06 15 89 11 01
Courriel : contact@dpe-bornel.fr

ARTICLE 2 - Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat des prestations de travaux d'installation, de dépannage, de maintenance, d'entretien et de rénovation dans le domaine de l'isolation (« Les Travaux ») proposés par DIAGNOSTIC DU PATRIMOINE ENERGETIQUE (« Le Prestataire ») aux consommateurs et Clients non professionnels (« Les Clients ou le Client »). Elles précisent notamment les conditions de passation de commande, de paiement et de fourniture des Travaux commandés par les Clients. Ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à la conclusion du contrat de fourniture des Travaux et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire. Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat de fourniture des Travaux. La validation de la commande de Travaux par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente. Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat.

ARTICLE 3 - Contrat de fourniture des Travaux

Toute commande de prestations de Travaux par le Client donnera lieu à l'établissement par le Prestataire d'un devis. Le devis est valable pour une durée de trente (30) jours. Au-delà de cette période, le Prestataire se réserve la faculté de maintenir son offre initiale, soit de présenter une nouvelle proposition. Les Travaux sont expressément limités à ceux qui sont spécifiés dans le devis. Les travaux supplémentaires ainsi que les travaux d'entretien éventuels feront l'objet d'un devis complémentaire accepté au préalable. Le contrat de fourniture de travaux est réputé conclu à la date de signature par le Client du devis.

ARTICLE 4 - Droit de rétractation

Le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat lorsque ce dernier est conclu hors établissement du professionnel. Le Client peut exercer ce droit en renvoyant le formulaire de rétractation joint au devis. Le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les contrats de fourniture de Travaux pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après l'accord préalable du Client et renoncement exprès à son droit de rétraction. En cas d'annulation de la commande par le Client après l'expiration du délai de rétractation, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, les sommes versées seront de plein droit acquises au Prestataire et ne pourront donner lieu à un quelconque remboursement.

ARTICLE 5 - Conditions de paiement

Sauf convention contraire figurant au devis, le règlement des Travaux sera effectué à la réception des Travaux sur présentation de la facture définitive des Travaux.

Toute somme versée d'avance sur le prix, arrhes ou acompte, est productive d'intérêt au taux légal à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du versement et jusqu'à la date de fourniture de la prestation (article L 214-2 du Code de la consommation).

Le règlement des Travaux pourra être effectué de la manière suivante :

- Par chèque bancaire,
- Par virement bancaire.

En cas de paiement par chèque bancaire, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine.

La mise à l'encaissement du chèque est réalisée à réception.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le Prestataire. En cas de retard de paiement de plus de quinze (15) jours des sommes dues par le Client, des pénalités de retard calculées au taux de refinancement de la Banque Centrale Européenne majorée de 10 points du montant TTC du prix de la fourniture des Travaux, seront acquises automatiquement et de plein droit au Prestataire, sans formalité aucune, ni mise en demeure préalable. Le retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes dues par le Client, sans préjudice de toute autre action que le Prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

En outre, le Prestataire se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la fourniture des Travaux commandés par le Client et/ou de suspendre l'exécution de ses obligations. Aucun frais supplémentaire, supérieur aux coûts supportés par le Prestataire pour l'utilisation d'un moyen de paiement ne pourra être facturé au Client.

ARTICLE 6 - Fourniture des Travaux

Les Travaux commandés par le Client seront exécutés au domicile du Client dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la validation définitive de la commande du Client, dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales de Vente, à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande. Si les Travaux commandés n'ont pas été fournis dans un délai de huit (8) jours après la date ci-dessus précisée, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, celui-ci pourra notifier au Prestataire, dans les conditions prévues à l'article L 216-6 du Code de la consommation :

- Soit la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à ce que le Prestataire s'exécute, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil (exception d'inexécution),
- Soit la résolution de la vente, après avoir mis le Prestataire en demeure de s'exécuter dans un délai supplémentaire raisonnable non respecté par le Prestataire.

La résolution peut être immédiate si le Prestataire refuse de s'exécuter ou s'il est manifeste qu'il ne pourra pas fournir les Travaux ou si le délai de délivrance non respecté constituait, pour le Client, une condition essentielle de la vente.

En cas de résolution de la vente, les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze (14) jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, sans préjudice de l'allocation éventuelle de dommages et intérêts au profit du Client.

ARTICLE 7 - Responsabilité du Prestataire

Le Prestataire assume sa responsabilité professionnelle, telle qu'elle est définie notamment par les articles 1792, 1792-2, 1792-3 et 1792-4-1 du Code civil dans les limites du contrat de fourniture des Travaux.

Le Prestataire supporte les conséquences financières de sa responsabilité dans les limites des plafonds de garantie fixés dans son contrat d'assurance. Le Prestataire est assuré contre les conséquences pécuniaires de sa responsabilité professionnelle auprès de la compagnie MIV INSURANCE COMPAGNY par contrat n° HEL2501258

L'attestation d'assurance professionnelle du Prestataire est disponible sur demande.

ARTICLE 8 - Force majeure

Le Client ou le Prestataire (ci-après la/les « Partie(s) ») ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil ou d'aléas sanitaires ou climatiques exceptionnels indépendants de la volonté des Parties. 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. L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire et ne dépasse pas une durée de quatre-vingt-dix (90) jours. Par conséquent, 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 tout acte extrajudiciaire. Si l'empêchement est définitif ou dépasse une durée de quatre-vingt-dix (90) jours, les présentes seront purement et simplement résolues dix (10) jours après l'envoi d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire. Pendant cette suspension, les Parties conviennent que les frais engendrés par la situation seront à la charge de la Partie empêchée.

ARTICLE 9 - Droit applicable - Langue

Les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations qui en découlent entre le Prestataire et le Client sont régies par et soumises au droit français. Les présentes Conditions Générales de Vente sont rédigées en langue française.

Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 10 - Litiges

En cas de litige, le Client devra contacter le service clients du Prestataire dont les coordonnées figurent à l'article 1^{er} des présentes. Tous les litiges auxquels les contrats de fourniture de Travaux conclus en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résolution, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le Vendeur et le Client, seront

soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom. art. L 612-1) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation. Les coordonnées et les modalités de saisine du médiateur sont les suivantes :

CNPM MEDIATION CONSOMMATION
27 avenue de la Libération 42400 SAINT-CHAMOND
Téléphone : 09 83 24 74 88
<https://www.cnpm-mediation-consommation.eu>

Il est également rappelé que, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°24/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

ARTICLE 11 - Protection des données personnelles

Conformément à l'article 24 du Règlement sur la protection des données personnelles (RGPD), le responsable de traitement, Michael Goncalves, met en place des mesures techniques et organisationnelles pour garantir la sécurité des données personnelles et les droits des personnes dont les données ont été recueillies (le droit d'information, le droit d'accès, le droit de rectification et le droit à l'effacement, le droit à la limitation du traitement, le droit à la portabilité). Le responsable de traitement pourra disposer des données personnelles à des fins de prospection commerciale par voie postale, par téléphone ou par voie électronique, sous réserve du consentement des personnes concernées, et conservées à ce titre pour une durée de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale ou du dernier contact avec des personnes concernées par l'utilisation le traitement de leurs données à caractère personnel. De même, elles pourront être utilisées à des fins d'optimisation, de personnalisation, et de ciblage des offres commerciales pour améliorer la relation commerciale, et conservées à ce titre pour une durée d'un an. L'ensemble de ces données pourra être conservé au-delà des durées précisées, dans le respect des délais de prescription légaux applicables. Toute personne concernée pourra donner des instructions relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données après son décès. Le responsable de traitement ou son sous-traitant en charge de l'archivage devra présenter des garanties suffisantes en matière de sécurité et de confidentialité des données qui lui seront fournies. Toute personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition et de limitation du traitement. Elle peut faire une demande de portabilité pour les données qu'elle a fournies et qui sont nécessaires aux présentes ou au traitement desquelles elle a consenti. Elle peut à tout moment retirer son consentement lorsque celui-ci a été préalablement donné. Elle peut exercer ces droits en précisant son nom, prénom, adresse postale et en joignant une copie recto-verso de sa pièce d'identité, en s'adressant par courrier au responsable de traitement. Toute personne concernée par le traitement de ses données à caractère personnel peut s'adresser au délégué à la protection des données du Prestataire par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@dpe-bornel.fr ou par courrier postal à l'adresse suivante : DIAGNOSTIC DU PATRIMOINE ENERGETIQUE, 2 rue Jeanne d'Arc 60540 BORNEL. En cas de difficulté en lien avec la gestion de ses données à caractère personnel, elle a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Extraits du Code de la consommation

Article L221-10 : « Le professionnel ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du consommateur avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement. »

Article L221-18 : « Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour : 1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services. »

Article L221-21 : « Le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18, du formulaire de rétractation mentionné au 7° de l'article L. 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable. »

Article L221-22 : « La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article L. 221-21 pèse sur le consommateur. »

Article L221-24 : « Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter. [...] Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur. »

Article L221-25 : « Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services [...] commence avant la fin du délai de rétractation prévu à l'article L. 221-18 et si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, le professionnel recueille sa demande expresse [...] sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement. Il demande au consommateur de reconnaître qu'après qu'il aura entièrement exécuté le contrat, celui-ci ne disposera plus du droit de rétractation. Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services [...] dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni. Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 9° de l'article L. 221-5. »

Article L222-9 : « Le droit de rétractation ne s'applique pas :

[...] 2° Aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du consommateur avant que ce dernier n'exerce son droit de rétractation ; ».

Signature du client

Bon pour acceptation des présentes conditions générales de ventes

FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

À l'attention de la société Diagnostic du Patrimoine Energétique 2 rue Jeanne d'Arc - 60540 BORNEL (Tél. : 06 15 89 11 01) - E-Mail : contact@dpe-bornel.fr

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat pour la prestation de services ci-dessous :

Commandée le :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Signature du consommateur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) Date:

