



Article 1 – Lexique des termes employés

Les termes ci-après listés auront pour les Parties les définitions suivantes :

- « **CGV** » : les présentes conditions générales de vente qui décrivent les obligations des parties s'appliquant à l'ensemble du marché, devis initial et éventuels avenants ultérieurs des travaux réalisés par RÉNOV'ORION ;
- « **Le Client** » ou « **le Maître d'Ouvrage** » : la personne physique majeure ou la société pour qui RÉNOV'ORION réalise une prestation ou son représentant désigné pour le suivi des travaux ;
- « **L'Offre** » : le devis émis par RÉNOV'ORION ;
- « **Le Contrat** » : l'ensemble des documents contractuels signés et acceptés par les deux parties ;
- « **La Société** » ou « **l'Entreprise** » ou « **le Prestataire** » : la société RÉNOV'ORION ;
- « **Les parties** » : désigne collectivement la Société et le Client ;
- « **Les prestations** » : les travaux réalisés par RÉNOV'ORION (fournitures et mise en œuvre).
- « **Les prestations de dépannage, réparation et entretien** » : article 16 des présentes CGV
- « **Conditions Spécifiques** » : relèvent des CGV et ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles RÉNOV'ORION fournit l'Offre visée à l'article 16 des CGV en France métropolitaine.
- « **Annexes** » : documents mis à la disposition du Client par la Société, en page 10

Article 2 – Objet des CGV

Les CGV déterminent les droits et obligations de RÉNOV'ORION et du Client dans le cadre d'un marché de travaux.

Il est expressément reconnu par le Client que la signature du devis et/ou bon de commande vaut acceptation expresse, irrévocable, intégrale et sans réserve des présentes CGV dont il déclare avoir pris connaissance au préalable et qui sont consultables, à tout moment.

Article 3 – Contrat, Devis et Commandes

Le contrat entre la Société et le Client est constitué des documents contractuels suivants, classés par ordre de priorité :

- 1-le devis et les avenants signés ;
- 2-les présentes CGV ;
- 3-les éventuels autres documents contractuels signés (plans, références, ...).

L'ensemble des documents cités au présent paragraphe constitue le Contrat, à l'exclusion de tout autre document, prospectus, catalogue ou photographies de produits qui n'ont qu'une valeur indicative. Aucune commande ne pourra être retenue par la Société sans encaissement du premier acompte.

Chaque devis ou commande fera l'objet d'une visite des lieux ainsi qu'une contre-visite technique, si besoin, après signature du devis emportant acceptation pleine et entière des présentes CGV. Le premier déplacement sur les lieux du chantier et l'envoi du devis détaillé au Client par email sont gratuits.

La durée de validité du devis adressé par la Société au Client par email est d'un mois.

Le Client devra retourner à la Société, **d'une part**, le devis portant acceptation des CGV, dûment daté, signé par lui avec les mentions manuscrites obligatoires, précisées sur le devis, et **d'autre part**, verser à la Société un premier acompte de 40 % du montant final du devis, soit par chèque bancaire, soit par virement bancaire.

En outre, il est précisé que la contre-visite technique ne revêt aucun caractère obligatoire et, si elle devait avoir lieu, ne serait effectuée qu'après l'encaissement du premier acompte.

Toutefois, il est de la seule responsabilité du Client de s'assurer, au préalable, que le devis correspond bien aux prestations souhaitées. La responsabilité de la Société ne saurait être recherchée, notamment, au titre de son devoir de conseil, de toute erreur ou omission du Client lors de l'acceptation du devis. Enfin, toutes fournitures choisies et validées par le Client, telles que mentionnées au devis signé, ne pourront faire l'objet d'un remplacement ou d'une annulation, sauf accord exprès entre les parties.

Passé le délai d'un mois, le Client devra solliciter de la Société un nouveau devis.

Article 4 – Tarifs, Prix (a), Modalités de paiement (b), Défaut de paiement-Pénalités (c) et Clause de réserve de propriété et Transfert des risques (d)



a- Les tarifs s'entendent hors taxes ou toutes taxes comprises, dès lors qu'un devis est établi, sur la base du taux de TVA en vigueur à la date de la remise de l'offre.

Toute variation ultérieure de ce taux, imposée par la Loi, sera automatiquement répercutée sur les tarifs de la Société.

Le tarif des prestations est fourni-posé et tient compte pour l'Entreprise du fait de se charger des fournitures et de leur acheminement sur le chantier.

Il est précisé que tous travaux non-prévus explicitement dans les documents contractuels, seront considérés comme travaux supplémentaires et donneront lieu, en conséquence, à la signature d'un nouveau devis appelé « Avenant ou Devis TS pour travaux supplémentaires », avant leur exécution, lequel devra être accepté, daté et signé, de la même manière que le devis initial par les Parties.

b- Les règlements se font par chèque postal ou bancaire, par virement bancaire ou postal. En tout état de cause, le démarrage des prestations ne débutera qu'après vérification de l'encaissement du premier acompte sur le compte bancaire de la Société et en respectant le délai de rétractation de 14 jours prévu par la Loi, sauf exception prévue à l'article 5 des présentes CGV. Le paiement total se fera selon les modalités suivantes : pour les prestations de fourniture et pose de menuiseries extérieures ou de serrurerie fermeture : 40% à la commande, 40% à la livraison du matériel et 20% une fois les travaux terminés, avec ou sans réserve. Pour les prestations tous corps d'états hors fournitures, les règlements s'effectueront selon les modalités suivantes et le montant des travaux, à savoir :

→ de 0 à 10.000 € : 40% à la commande, 45% à la moitié de l'avancement des travaux selon appel de fonds émis par la Société et adressé au Client par email et 15% une fois le procès-verbal de réception signé par le Client avec ou sans réserve,

→ de 10.001 à 30.000 € : 40% à la commande, 50% à la moitié de l'avancement des travaux et 10% à la signature du procès-verbal de réception signé par le Client, avec ou sans réserve,

→ de 30.001 à 50.000 € : 30% à la commande, 30% au début des travaux, 30% à la moitié de l'avancement des travaux et 10% à la signature du procès-verbal de réception signé par le Client, avec ou sans réserve,

→ au-dessus de 50.000 € : sur échancier à valider avec la Société, lors de la signature du devis.

Aucune retenue de garantie ne s'applique aux marchés de l'Entreprise.

Sans contestation adressée à la Société, 48 heures après la réception de l'appel de fonds, une facture sera établie et ne pourra plus être contestée pour paiement, lequel devra intervenir dans les 8 jours calendaires à compter de la date d'émission.

Si le Client devait avoir recours à un crédit destiné à financer les prestations et travaux, objets du marché, il devra en informer, au préalable, la Société, puis, lui confirmer l'attribution définitive dudit prêt ou son refus.

Enfin, le Client fera le nécessaire auprès de sa banque pour que les versements, effectués par l'établissement prêteur, parviennent à la Société selon les modalités et échéances convenues entre les parties (2^e alinéa de l'article 1799-1 du Code civil).

c- En cas de retard de paiement, c'est-à-dire dans les 8 jours calendaires de l'envoi de la facture par mail au Client, des pénalités de retard seront appliquées, sans mise en demeure préalable, qui seront ainsi calculées : taux de refinancement de la Banque Centrale Européenne majoré de 10 points (tel que prévu par l'article L 441-10 du Code de commerce).

Ces pénalités sont exigibles de plein droit et s'ajouteront d'office au montant total final des travaux.

De plus et toujours en cas de non-paiement à échéance, la Société pourra suspendre les travaux 15 jours calendaires après l'envoi à l'adresse du Client figurant dans les documents contractuels, d'une mise en demeure demeurée infructueuse, par lettre recommandée avec avis de réception, d'avoir à payer sous 8 jours calendaires à réception dudit courrier recommandé, la facture.

d- Le transfert de propriété des marchandises, telles que décrites au devis et aux autres documents contractuels acceptés et signés par les Parties, est expressément subordonné au paiement intégral du prix convenu. Ainsi, la Société reste propriétaire des marchandises livrées jusqu'au paiement intégral du prix de vente (**confère Loi n° 80.335 du 12 mai 1980 sur la clause de réserve de propriété**).



Toutefois, le transfert des risques s'opère dès la livraison sur le chantier des matériaux et fournitures au Client qui en assure, dès cet instant, la garde juridique, en étant responsable des risques et dommages que les marchandises pourraient subir ou occasionner pour quelque cause que ce soit. A cette fin, le Client se rapprochera de son Assureur RC pour vérifier qu'il est bien assuré pour ces risques.

Article 5 – Droit de rétractation : Définition (a), Exercice-Effets (b) Exceptions (c)

a- Le Client particulier dispose d'un délai de rétractation (article 1122 du Code civil) de 14 jours calendaires dès la conclusion du contrat entre les parties, c'est-à-dire du jour de signature du devis emportant adhésion aux présentes CGV. Si le dernier jour d'exercice du délai de rétractation est un jour férié, un samedi ou un dimanche, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant (article L121-25 du Code de la consommation).

b- Le Client pourra exercer son droit de rétractation en remplissant le formulaire type de rétractation annexé au devis ou sur papier libre, à charge pour le Client de justifier sans ambiguïté sa volonté d'utiliser son droit à rétractation et de la date exacte à laquelle il a exercé ce droit, car c'est la date d'envoi de la demande de rétractation par le Client qui est prise en compte (et non pas la date de réception de la rétractation par la Société).

Si le Client exerce son droit de rétractation dans les délais impartis, la Société lui rembourse, sous 14 jours, l'acompte encaissé et se rendra sur les lieux des travaux pour y récupérer, s'il y a lieu, les marchandises et matériaux qui auraient déjà été livrés, à charge pour le Client de ne pas les avoir endommagés et conservés en parfait état. Faute de quoi et en vertu du transfert de risques évoqué à l'article 4 -d des présentes CGV, le Client devra supporter le paiement de la dépréciation ou de la disparition du ou des matériaux livrés par la Société. Dans le cas où le Client souhaiterait faire retour lui-même des marchandises et matériaux, la Société devra supporter les frais de livraison standards engagés par ce dernier, à l'exception des frais supplémentaires découlant du seul fait du choix par le Client d'un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé.

c- Par exception à ce qui précède, et dans le cadre de l'exécution d'une prestation de services, le Client a la possibilité de demander à l'Entreprise qu'elle exécute les travaux avant la fin du délai de rétractation. Volonté que le Client formalise en adressant à la Société une demande expresse sur papier ou sur tout support durable. Si néanmoins, le Client souhaite exercer son droit de rétractation alors que les travaux ont débuté, à sa demande expresse, il devra verser à la Société le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Le Client perd l'exercice de son droit de rétractation lorsque les travaux, dont l'exécution a commencé après son accord préalable et renoncement exprès à son droit de rétractation, sont pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation.

Enfin, le Client ne bénéficie pas du droit de rétractation de 14 jours pour les travaux d'entretien ou de réparation envisagés en urgence ou à son domicile et expressément sollicités par lui dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à la situation d'urgence, tel que précisé dans les Conditions Spécifiques à l'article 16 des présents CGV.

Article 6 – Résiliation du Contrat

En cas de rupture unilatérale du contrat à l'initiative du Client et après l'expiration du délai de rétractation de 14 jours, la Société pourra prétendre, outre le règlement des travaux d'ores et déjà exécutés, au paiement d'une indemnité à raison du préjudice subi du fait de la non-réalisation des travaux, évaluée à 25% hors taxes du montant des travaux non réalisés, augmentée des frais de déplacement déjà effectués à l'occasion de la prise de commande et des visites ultérieures de chantier.

La Société émettra, pour ce faire, une facture de solde de chantier que le Client devra régler à réception.

Le non-paiement d'une facture par le Client, dans les délais précisés à l'article 4-c des présentes CGV, pourra entraîner la résiliation de plein droit du Contrat par la Société.

La résiliation du Contrat pourra aussi avoir lieu du fait de la Société, en vertu des dispositions de l'article 8 des présentes CGV.



Article 7 – Sous-traitance (a), Fournitures (b) et exception (c)

a- La Société s'engage à réaliser les travaux précisément décrits dans ses devis et avenants signés. En qualité d'entreprise générale-tous corps d'état, l'Entreprise est libre de mettre en œuvre tout moyen qu'elle juge utile à l'accomplissement de sa mission, qu'il s'agisse de ressources internes ou de sous-traitances avec lesquelles elle se réserve le droit de recourir dans le cadre de l'exécution du Contrat. Le Client ne pourra pas interférer dans ce choix, ce à quoi il s'engage fermement en signant le devis.

b- Sauf accord contraire, visé au paragraphe c du présent article, dûment signé, au préalable, entre les Parties, la Société prévoit la fourniture des matériels et équipements dans son devis. Le tarif de fourniture s'entend selon le tarif public du catalogue référencé par la marque ou à défaut par le tarif public indiqué par le fournisseur de l'Entreprise. En aucun cas, les tarifs négociés par le Client, les tarifs promotionnels ou internet ne seront pris en compte dans le devis établi par la Société qui se réserve, par ailleurs, le choix du fournisseur professionnel avec lequel les commandes seront passées et peut refuser, sans motif, de commander via un autre fournisseur.

Le choix des fournitures devra être fait par le Client avant le démarrage du chantier, tout choix non-spécifié pouvant perturber le planning de réalisation des travaux. Le cas échéant, la Société signifiera les répercussions du choix d'un produit sur ce planning afin de prendre en accord avec le Client les dispositions adaptées.

c- En cas d'exception à ce qui précède, demandée par le Client et dûment acceptée par la Société, le Client pourra fournir un élément (matériau, marchandises, ...) à charge pour lui de respecter les conditions suivantes :

- Le client fera son affaire de la livraison (paiement à sa charge, ce surcoût résultant du choix de produit fait par lui et des pratiques de la marque choisie par le Client), à pied d'œuvre sur le chantier et de la vérification des états et quantités des fournitures concernées,
- Les garanties ne couvriront pas les produits fournis par le Client,
- La Société pourra facturer un acheminement si la fourniture n'est pas mise à disposition à pied d'œuvre sur le chantier par le Client,
- La Société pourra ajuster le tarif de pose et exiger des pièces complémentaires pour permettre la pose ou le raccordement de l'élément fourni par le Client,
- L'Entreprise ne pourra être tenue pour responsable des quantités manquantes, de pertes trop importantes à la mise en œuvre (dans une limite de 20%), d'éléments manquants si elle a dû réceptionner les marchandises elle-même. Tout retard résultant d'un ouvrage dont la fourniture a été réalisée par le Client ne pourra être imputé à l'Entreprise.

Article 8 – Délais et Conditions d'exécution des travaux

Les travaux seront conformes aux normes et DTU en vigueur au jour de l'offre et exécutés dans les règles de l'Art. L'Entreprise refusera toute exécution de travaux non-conformes aux règles de l'art et pourra également refuser d'utiliser des matériaux ou des produits fournis par le Client.

Lorsque le support révèle des sujétions imprévues, non décelables par l'Entreprise sauf au moment des travaux, un avenant devra être conclu entre les parties pour fixer les travaux supplémentaires et leur coût.

Par ailleurs, le lieu d'exécution des travaux doit impérativement être mentionné sur les devis et bon de commande, s'il est différent de l'adresse habituelle du Client.

Les travaux seront réalisés dans le délai précisé au devis. Le délai d'exécution est prolongé, le cas échéant, à raison principalement des avenants au marché ou de la durée des retards dus au Client. Dans tous les cas, les interruptions de travail provoquées par le Client ou son représentant ne seront pas prises en compte dans le délai d'exécution.

C'est pourquoi, il est expressément mentionné dans les présentes CGV que les délais d'exécution du chantier ne sont acceptés par la Société que si le Client respecte, de son côté, les engagements lui incombant, notamment : respect par le Client des conditions de paiement et de versement des acomptes, fournitures à temps des spécifications techniques, absence de retard dans les études ou travaux préparatoires, l'absence d'intempéries telles que définies dans le Code du travail, l'absence de cas de force majeure, d'événements sociaux, politiques, économiques, sanitaires ou techniques entravant la marche des fournisseurs de la Société,



en composants, en énergie ou en matières premières et en cas de commande de travaux supplémentaires par la signature de nouveaux devis et contrats. Dans les cas précités, les accès, les aires de stockage et d'installation nécessaires à la réalisation des travaux, seront mis à la disposition de l'Entreprise en quantité suffisante, gratuitement et à proximité des travaux. A défaut, l'Entreprise pourra faire une base de vie dont le coût restera à la charge du Client. Aucune prestation ne pourra être assurée s'il est impossible d'accéder sur le chantier. Le Client doit préalablement, si pour la bonne exécution des travaux, demander l'accord de voirie ou de ses voisins afin que l'Entreprise puisse y accéder et réaliser les travaux commandés, le Client devra fournir un accord écrit par courrier ou courriel. L'Entreprise se réserve la possibilité de cesser immédiatement d'assurer ses prestations si les conditions de travail sur les lieux de l'exécution risquent de mettre sa sécurité en danger. Les prestations pourront être effectuées ultérieurement, sous réserve que le Client ait pris les mesures nécessaires pour que l'Entreprise puisse réaliser son intervention dans des conditions normales.

Article 9 – Réception des Travaux :

La réception des travaux est demandée par la Société lorsque les travaux sont achevés et en état d'être reçus. La Société avise, par courriel, le Client de la fin du chantier et lui propose un rendez-vous qui devra se tenir dans les 21 jours de l'avis d'achèvement des travaux.

Ce procès-verbal devra être daté et signé par les deux parties en présence et il est expressément prévu que le Client paiera le solde des travaux, par chèque remis à la Société à la fin de la réunion de réception.

La réception des travaux est matérialisée par une réunion contradictoire sur les lieux d'exécution du chantier qui fera l'objet d'un procès-verbal où seront notées, s'il y a lieu, toutes réserves sur l'exécution des travaux, l'accord de la Société sur lesdites réserves et son engagement à y remédier dans un délai raisonnable.

Dans ce cas et, une fois les réserves levées par le Client, le procès-verbal est contresigné par les Parties.

En cas de désaccord de la Société sur les réserves émises par le Client, les Parties s'engagent à faire le maximum pour résoudre amiablement cette situation.

Si le Client l'estime nécessaire, il pourra adresser une lettre recommandée avec avis de réception à la Société pour lui exposer ses motifs de refus et ses réserves, dans les 3 jours suivant la demande de réunion de réception faite par la Société.

La réception libère la Société de ses obligations contractuelles, autres que les garanties légales qui commenceront à courir à compter de la réception des travaux.

Si la réception doit intervenir judiciairement, les frais correspondants seront à la charge du Client.

Article 10 – Révision et Renégociation

Si les conditions d'exécution des prestations commandées, notamment techniques, économiques ou réglementaires, existantes à la date d'entrée en vigueur du Contrat devaient évoluer de façon conséquente, indépendamment de l'intervention des Parties et outre les cas de Force Majeure prévus par la Loi, et ainsi remettre en cause l'intérêt même de ce contrat pour l'Entreprise, les Parties s'obligent à trouver une solution conforme aux intérêts de chacune d'entre elles, et ce, dans le délai d'un mois à compter de la demande de la Société. A défaut d'accord, l'Entreprise aura la faculté de résilier de plein droit le présent contrat, sans versement de dommages et intérêts.

Article 11 – Assurance (a) et Force Majeure (b)

a- La société est assurée de toutes ses obligations et responsabilités au regard des dispositions des articles 1792 et suivants du Code Civil. A cet effet, elle est assurée auprès de la compagnie ERGO France et est titulaire d'un contrat d'ASSURANCE RESPONSABILITÉ DÉCENNALE OBLIGATOIRE et RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE, valable en France métropolitaine. Une copie de cette attestation est systématiquement remise au Client, sur simple demande de sa part faite auprès de l'Entreprise.



b- Les Parties conviennent que, dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution de leurs obligations réciproques.

Si les cas de force majeure ont une durée supérieure à un mois, les Documents Contractuels seront résiliés de plein droit, et sans droit à indemnité de quelque nature que ce soit pour chacune des Parties, sauf accord différent convenu entre les parties.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ceux habituellement retenus par les Cours et Tribunaux français. En tout état de cause, les Parties s'engagent à agir, en fonction des cas de force majeure, afin de diminuer l'impact de ces derniers sur le déroulement et sur l'exécution des Documents Contractuels et se tiendront informées mutuellement des actions mises en œuvre.

Article 12 – Propriété intellectuelle (a) et Droit à l'Image (b)

a- Les études, devis, plans et tout autre document transmis par la Société au Client, de quelque nature qu'ils soient, relèvent de son savoir-faire et de sa propriété intellectuelle. Ils sont strictement confidentiels et transmis au seul Client ou à son représentant dûment désigné par ce dernier à l'Entreprise, dans le cadre de leur action sur le chantier et ils restent, en toutes circonstances, la propriété de l'Entreprise. Tous les documents contractuels ne peuvent ni être utilisés par le Client ni être transmis à des tiers sans l'accord écrit de la Société.

b- La Société pourra faire usage à des fins commerciales des photographies ou des vidéos des chantiers réalisés par elle, afin de promouvoir son savoir-faire et son image, qu'elle pourra utiliser à des fins commerciales sur son site internet et/tous autres supports de communication, tout en préservant l'anonymat du Client. En signant le devis, le Client autorise expressément la Société à conserver et exploiter, à titre gracieux, ces photographies et vidéos dans le cadre de la communication de l'Entreprise. Le Client a, toutefois, la faculté de s'opposer à cette utilisation, par écrit dûment adressé à la Société, avant la réception du chantier. Enfin, la Société peut apposer une signalétique en cours de chantier par pose de panneaux ou de bâches en façade, comme il est d'usage dans la profession.

Article 13 – Domiciliation

Les Parties élisent domicile, respectivement pour la Société à son siège social et pour le Client à son domicile, lieu de sa résidence habituelle.

Chacune des Parties, en cas de changement de siège social, s'engage à prévenir l'autre par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au moins un (1) mois avant la date effective du changement. Les Parties conviennent expressément que pour être valable toutes les notifications doivent être réalisées à l'adresse respective de domiciliation et par lettre recommandée avec demande d'avis de réception sur support papier.

Article 14 – Langue (a) - Interprétation (b) - Validité (c) - Litiges (d)

a- Les Parties conviennent expressément que la langue régissant les Documents Contractuels est la langue française.

b- Les dispositions des Documents Contractuels s'interprètent les unes par rapport aux autres et dans l'intérêt des Parties. En cas de difficulté d'interprétation de l'un des titres ou de l'une des clauses et/ou d'un des titres et de l'une des clauses s'y rapportant, les Parties conviennent de déclarer les titres inexistantes.

c- Les Parties conviennent expressément que, dans l'hypothèse où, à la suite d'une décision de justice définitive, d'une modification légale ou réglementaire, une des dispositions des Documents Contractuels serait déclarée nulle ou inapplicable, cette situation n'affectera pas les autres dispositions desdits documents.

Dans ce cas, les Parties conviennent de se réunir pour analyser l'impact de cette situation au regard de leurs obligations respectives et de l'objet des Documents Contractuels, afin de poursuivre leurs relations commerciales.



d- En cas de litige sur l'exécution ou l'inexécution d'une demande découlant des devis et avenants signés, le Client devra s'adresser en priorité à la Société RÉNOV'ORION par mail à l'adresse suivante : renov.orion38@gmail.com ou par courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse du siège social de la Société : 5 Chemin de la Roche - 38460 Soleymieu. Il est convenu que les Parties mettront tout en œuvre afin de régler ce litige amiablement, en ayant recours à une médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des litiges.

En cas d'accord, les Parties signeront un protocole d'accord confidentiel et/ou un avenant aux Documents Contractuels. A défaut d'accord entre les Parties ou en cas d'échec de la médiation, chacune d'elle retrouvera son entière liberté d'action.

Article 15 - Droit applicable et Compétence Exclusive

Les documents contractuels sont régis dans leur intégralité par la loi française.

En cas de litige avéré entre les Parties, la compétence exclusive est attribuée au Tribunal de Commerce de Grenoble, nonobstant pluralité de défendeur ou appel en garantie y compris pour les procédures d'urgence, conservatoire, en référé ou sur requête.

Article 16 – DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles communiquées à la Société par le Client, dans le cadre de leurs relations contractuelles futures, ont pour objectif de traiter la demande du Client ou d'assurer l'exécution des prestations confiées à la Société et définies au Contrat, assurer la vérification de la validité des informations nécessaires au paiement d'un bien ou d'une prestation de service ainsi que pour respecter les obligations légales de l'entreprise. Elles sont réservées à l'usage exclusif de la Société prestataire et de ses salariés pour la bonne exécution du Contrat.

L'Entreprise ne conserve les données que pour la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées ainsi que dans le respect de la réglementation en vigueur.

A cet égard, les données des clients sont conservées pendant la durée des relations contractuelles augmentée de trois ans à compter du dernier contact émanant du Client.

Pendant cette période, l'Entreprise mettra en place tous moyens aptes à assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés.

L'accès aux données personnelles est strictement limité à la direction, au personnel administratif, aux commerciaux, et, le cas échéant, aux sous-traitants de l'Entreprise, ce que le Client ne peut ignorer. Les sous-traitants en question sont soumis à une obligation de confidentialité et ne peuvent utiliser les données qu'en conformité avec les dispositions contractuelles et la législation applicable.

En dehors des cas énoncés ci-dessus, l'Entreprise s'engage à ne pas vendre, louer, céder ni donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du 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.)

Les données à caractère personnel transmises dans le cadre de la passation d'une commande, sont traitées par la Société RÉNOV'ORION, en sa qualité de responsable du traitement ; Conformément aux dispositions des articles 38 à 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (dite loi Informatique et libertés) et le règlement européen sur la protection des données (R.G.P.D.), le Client dispose d'un droit d'accès, d'interrogation, de limitation, de modification, de portabilité, de rectification et de suppression des données le concernant. En conséquence, le Client peut demander que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les informations le concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte ou l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite. Le Client reconnaît qu'il a la possibilité d'exercer ses droits et de recevoir à sa demande des informations sur le traitement de données qui le concernent en respectant la procédure suivante : envoi par lui d'une demande écrite et signée à laquelle est jointe une photocopie d'une pièce d'identité en cours de validité à la Société à l'adresse suivante : RÉNOV'ORION Service clients – 5 Chemin de la Roche 38460 Soleymieu.



En outre, les personnes concernées par les traitements mis en œuvre disposent pour des motifs légitimes d'un droit de s'opposer à tout moment à un traitement des données à caractère personnel et d'un droit d'opposition à la prospection commerciale. Ces personnes disposent également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Cnil, (plus d'informations sur www.cnil.fr).

Article 17 – Conditions Spécifiques pour les Prestations de Dépannage, de Réparation et d'Entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison **Généralités :**

Les présentes Conditions Spécifiques relèvent des Conditions Générales de Vente, objet des présentes. Ces Conditions Spécifiques font partie intégrante des CGV et s'appliquent en complément desdites CGV pour toutes les dispositions qui ne leur sont pas contraires.

La Société RÉNOV'ORION est une entreprise artisanale qui intervient, en urgence ou sur rendez-vous, pour des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison. Ces interventions sont strictement encadrées par la loi et notamment l'arrêté du 24 janvier 2017, consolidé par l'arrêté du 28 février 2017 (**Annexe 1**) sont entrés en vigueur le 1^{er} avril 2017 et s'appliquent donc depuis cette date. Il est rappelé, pour mémoire, que la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation (**Annexe 1**) encadre les publicités émanant des dépanneurs-réparateurs qui interviennent à domicile. De plus, elle s'applique aux contrats conclus hors établissement proposés par les professionnels du dépannage à domicile en élargissant l'étendue des informations précontractuelles à fournir au consommateur et en modifiant les conditions d'exercice du droit de rétractation du consommateur.

L'arrêté du 24 janvier 2017 consolidé par l'arrêté du 28 février 2017 (Annexe 1) : il est entré en vigueur le 1^{er} avril 2017 et a abrogé l'arrêté du 02 mars 1990. Les informations précontractuelles « devis » ne sont donc plus assujetties à un montant minimum.

L'arrêté du 24 janvier 2017 modifié impose désormais au professionnel du dépannage à domicile d'établir, de manière systématique, un contrat écrit et formalisé dès le 1^{er} euro.

C'est ainsi qu'il est indiqué notamment à l'article 4 que "dans le secteur du bâtiment, plusieurs secteurs sont concernés : la maçonnerie, la fumisterie et le génie climatique, y compris les énergies renouvelables (à l'exception des opérations exécutées dans le cadre de contrats relatifs à l'exploitation de chauffage et de climatisation), le ramonage, l'isolation, la menuiserie, la serrurerie, les travaux de couverture et de toiture, la plomberie, l'installation sanitaire, l'étanchéité, la plâtrerie, la peinture, la vitrerie, la miroiterie, le revêtement de murs et de sols en tous matériaux et installation électrique, l'évacuation des eaux pluviales, le curage des eaux usées, le nettoyage et le débouchage des canalisations.

Différentes prestations peuvent être proposées : le dépannage, la réparation, l'entretien, le remplacement et l'adjonction de pièces consécutives à la mise en œuvre de travaux." (arrêté du 24.01.2017)

"Dans le secteur de l'équipement de la maison, les prestations de dépannage concernent : l'équipement électrique, électronique, l'électroménager (petit électroménager et gros électroménager), l'entretien et la réparation des systèmes d'alarme et de télésurveillance, l'entretien et réparation des plates-formes élévatoires privatives, les prestations de dératisation et désinsectisation, l'entretien et la désinfection des vide-ordures ainsi que l'entretien des extincteurs. Les opérations de dépannage portent sur des équipements électriques, électroniques et électroménagers et de télévision, ainsi que sur les opérations courantes de raccordement d'un appareil ménager." (arrêté du 24.01.2017)

En revanche, les travaux de raccordement à un réseau public effectués par un concessionnaire de service public ou sous sa responsabilité et qui font l'objet d'une tarification publique ainsi que les prestations couvertes par des paiements forfaitaires effectués lors de la conclusion du contrat ou de son renouvellement ne sont pas soumis aux dispositions de l'arrêté du 24 janvier 2017 modifié par l'arrêté du 28 février 2017 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison.



Obligations d'information : Des informations doivent impérativement être portées à la connaissance du Client par la Société, notamment lorsqu'il réalise des travaux à domicile. Ces informations diffèrent selon que le contrat est conclu en établissement (A) ou hors établissement (B).

A) *Informations transmises lorsque le contrat est conclu chez le professionnel* : le prix des prestations doit être communiqué à l'avance par écrit. Lors de l'intervention, le professionnel est tenu de vous communiquer, préalablement à la réalisation de tous travaux, un document précontractuel détaillé qui contient les informations suivantes :

- La date de rédaction ;
- Le nom et l'adresse de l'entreprise ;
- Le nom du client ;
- Le lieu d'exécution de l'opération ;
- La nature exacte des réparations à effectuer ;
- Le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit nécessaire à l'opération prévue : dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité à laquelle il s'applique (notamment l'heure de main d'œuvre, le mètre linéaire ou le mètre carré) et la quantité prévue ;
Le cas échéant, les frais de déplacement ;
La somme globale à payer hors taxes et toutes taxes comprises, en précisant le taux de T.V.A. ;
- La durée de validité de l'offre ;
- L'indication du caractère payant ou gratuit du document précontractuel.

B) *Informations précontractuelles transmises au Consommateur lorsque le contrat est conclu hors établissement*, c'est-à-dire conclu au domicile du consommateur : le professionnel fournit au Consommateur sur papier ou sur un autre support durable si le consommateur l'accepte, les informations suivantes :

- La date de rédaction ;
- Le nom et l'adresse de l'entreprise ;
- Le nom du client ;
- Le lieu d'exécution de l'opération ;
- La nature exacte des réparations à effectuer ;
- Le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit nécessaire à l'opération prévue : dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité à laquelle il s'applique (notamment l'heure de main d'œuvre, le mètre linéaire ou le mètre carré) et la quantité prévue ;
Le cas échéant, les frais de déplacement ;
La somme globale à payer hors taxes et toutes taxes comprises, en précisant le taux de T.V.A. ;
- La durée de validité de l'offre ;
- L'indication du caractère payant ou gratuit du document précontractuel ;
- L'existence et modalités d'exercice du droit de rétractation, étant rappelé sur ce point précis que le Client ne bénéficie pas du droit de rétractation de 14 jours pour les travaux d'entretien ou de réparation envisagés en urgence ou à son domicile et expressément sollicités par lui dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à la situation d'urgence. Dans ce cas, le Client doit recopier manuscritement la phrase suivante sur le devis ou le Contrat : « *Je souhaite expressément l'exécution des travaux avant la fin du délai de rétractation de 14 jours, soit d'un commun accord à compter du (date de l'intervention)* ».

Une fois le contrat conclu, la Société doit remettre un exemplaire du Contrat au Client sur papier signé par les Parties ou avec accord du Client sur support durable. Ce Contrat doit être accompagné du formulaire type de rétractation et comprendre sous peine de nullité les informations des articles L. 111-1 et L. 111-2 du Code de la consommation.

Définition de l'urgence : La situation d'urgence est une situation qui nécessite de faire cesser un danger soit pour la sécurité des personnes soit pour l'intégrité des locaux. Les situations d'urgence ne font plus l'objet d'un traitement particulier selon les dispositions de l'arrêté du 24 janvier 2017 modifié.



Obligation de délivrer une facture : La délivrance d'une facture est obligatoire au-delà de 25 euros TTC et dès la réalisation de la prestation de la Société. De plus, le Client peut demander la délivrance d'une « note » pour les prestations dont le coût est inférieur à 25 euros TTC (Arrêté n° 83-50 A du 3 octobre 1983 modifiée).

Conservation des pièces : Dans le devis ou le Contrat conclu hors établissement commercial, le Client doit être informé qu'il peut conserver les pièces, les éléments ou appareils remplacés. Cette information s'effectue par écrit (ANNEXE 2).

Publicité relative au dépannage à domicile : Toute publicité écrite, permettant une commande à distance doit comporter les mentions suivantes : le nom, la raison sociale et l'adresse de l'entreprise ; son numéro d'inscription au RCS ; les taux horaires de main d'œuvre TTC, si besoin, pour chaque catégorie de prestation concernée ou les prix unitaires ; les frais de déplacement ; le caractère payant ou non du document contractuel.



ANNEXES

ANNEXE 1 : Textes de référence

1 Arrêté du 17 novembre 2014 relatif aux prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000029827415&categorieLien=id>

2 Arrêté du 24 janvier 2017 modifié relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans les secteurs du bâtiment et de l'équipement de la maison, renforcé par l'arrêté du 28 février 2017

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000033935513&dateTexte=20170505>

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000034150826&categorieLien=id>

3 Code de la Propriété intellectuelle (Articles L. 731-1 et suivants)

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?sessionId=4FB3D5F05C8E0EC683CFAE5C942CCFDF.tpdjo12v_1?iSectionTA=LEGISCTA000028743288&cidTexte=LEGITEXT000006069414&dateTexte=20140424

ANNEXE 2 : Formulaire Décharge pièces ou appareils remplacés (texte du document à remettre au Client) :

Souhaitez-vous conserver les pièces, éléments ou appareils remplacés ?

OUI NON

Signature du Client précédée de la mention manuscrite " Lu et approuvé ".