

Conditions générales d'intervention SAS BERTUCELLI – STATION-B

1 - OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

1.1 Les présentes conditions générales prévalent sur toutes autres conditions générales qui pourraient leur être opposées.

1.2 Les présentes conditions générales déterminent les conditions contractuelles applicables à la fourniture de prestations de services proposées par la société BERTUCELLI – STATION-B (Ci après la Société) à ses Clients. Elles s'appliquent sans restriction ni réserve à toutes les commandes conclues entre la Société et le Client, quelles que soient les clauses pouvant figurer sur des documents du Client, et notamment ses propres conditions générales. Les Conditions Générales sont systématiquement communiquées à tout Client pour lui permettre de passer commande.

Elles sont également jointes aux devis et sont consultables sur le site internet www.station-b.fr. Les dispositions du devis constituent des conditions particulières qui s'appliquent par préférence aux conditions générales. La Société se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes Conditions Générales d'intervention, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de Conditions Particulières. Ces conditions générales 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.

2. COMMANDE

2.1 Les commandes concernant les opérations de dépannages, ne sont parfaites qu'après établissement d'un devis par la Société et acceptation expresse et par écrit du Client. Les devis sont réalisés dans l'un des établissements de la Société ou suite à l'intervention d'un technicien de la Société dans le lieu où des travaux sont projetés. Dans ce dernier cas, le devis est ensuite adressé par voie postale ou par mail au Client. Le Client reconnaît que la société ne pratique pas le démarchage et que, sauf exception, les devis conclus ne peuvent être considérés comme des devis conclus hors établissement. Par exception, le devis peut être signé au domicile du Client consommateur lorsqu'il porte sur des prestations d'urgence ou sur des prestations de faible ampleur. Par application de l'article L221-28 8° du Code de la consommation ; lorsque le devis porte sur des prestations répondant à une situation d'urgence caractérisée, le Client consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence. L'acceptation du devis entraîne l'acceptation des présentes conditions générales et engage le Client de façon ferme et définitive. Pour les interventions forfaitaires, la Société communique au Client leur tarif par téléphone et par mail lors de la prise de rendez-vous. Lors de l'exécution de la prestation, le client valide par signature la fiche d'intervention en ayant la possibilité d'accéder aux conditions générales d'intervention sur le support des techniciens.

2.2 Le devis est gratuit. La gratuité ne s'applique pas en cas de diagnostic de panne à réaliser. Le coût dépendra du temps passé à effectuer le diagnostic sur la base de 52.00€ H.T. (61.00€ H.T. pour les prestations frigorifiques et 64.00€ H.T. pour Tours et son agglomération), soit 57.20€ T.T.C. (67.10€ T.T.C., 70.40€ T.T.C.) de l'heure (déplacement non compris), facturation au quart d'heure. Cette prestation sera facturée à part.

2.3 Les travaux commandés sont expressément limités à ceux spécifiés dans le devis. Les commandes étant définitives et irrévocables, toute demande de modification du service commandé par le client doit être soumise à l'acceptation de la Société. Les travaux supplémentaires feront l'objet d'un devis complémentaire qui sera soumis à l'acceptation du Client.

2.4 En cas d'indisponibilité du service commandé, la Société propose au client, qui doit donner son accord, la fourniture d'un service équivalent susceptible de remplacer le service commandé. En cas de désaccord du client, l'indisponibilité du service commandé entraîne l'annulation de la commande et le remboursement du Client dans un délai de trente jours. En cas d'impossibilité de fournir le produit pour des raisons extérieures à l'entreprise, la commande sera purement et simplement annulée.

3 - CONDITIONS D'EXÉCUTION DES TRAVAUX

3.1 Les travaux seront conformes aux spécifications des normes en vigueur au jour de l'offre.

3.2 L'entreprise est assurée pour la couverture de risques mettant en jeu sa responsabilité.

3.3 Le délai d'exécution prévu à l'offre commencera à courir à compter de la réception par l'entreprise de l'acompte à la commande.

3.4 Le délai d'exécution sera prolongé de plein droit dans les cas suivants : intempéries telles que définies par le code du travail et rendant impossible toute exécution des travaux convenus, cas de force majeure, travaux supplémentaires ou imprévus, retard ou non exécution par le maître de l'ouvrage de ses obligations.

3.5 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 en quantités suffisantes, gratuitement et à proximité des travaux.

4 - PAIEMENT

4.1 Toute commande donnera lieu au versement d'un acompte correspondant à 30% du devis. La Société émettra ensuite des factures selon l'avancement des travaux dans le cas de marché dont le montant excède 5.000.00 € TTC.

4.2 Pour les marchés de travaux en deçà du montant précité, les factures seront émises à la fin des travaux. Les factures de la société sont payables comptant pour les Clients particuliers et à 30 jours pour les Clients professionnels, sauf disposition contraire à définir dans des conditions particulières, le tout à réception de factures.

4.3 Aucun escompte ne sera pratiqué par la Société pour paiement avant la date figurant sur la facture ou dans un délai inférieur à celui mentionné aux présentes Conditions Générales d'Intervention.

4.4 En cas de retard de paiement, le Client sera redevable de pénalités calculées sur la base du taux directeur de la Banque Centrale Européenne majoré de 10 points qui commenceront à courir au lendemain de la réception de la facture et après à compter d'une mise en demeure préalable. Le client professionnel sera également redevable d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement. Sauf accord spécifique, préalable et écrit de la Société, et à condition que les créances et dettes réciproques soient certaines, liquides et exigibles, aucune compensation ne pourra être valablement effectuée par le Client entre d'éventuelles pénalités pour retard dans la fourniture des Services commandés ou non-conformité à la commande, d'une part, et les sommes par le Client à la Société au titre de l'achat desdits Services, d'autre part.

5. RESPONSABILITE

La responsabilité de la Société ne peut pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de ses obligations qui est due, soit au fait du client, soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure. De façon expresse, sont considérés comme des cas de force majeure tous cas revêtant les caractères d'extranéité, d'imprévisibilité et d'irrésistibilité, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français, les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, sous réserve que le Client ou la Société n'en soit pas responsable. Sont aussi considérés comme des cas de force majeure les causes suivantes : lock-out, intempéries, épidémies, blocage des moyens de transports ou d'approvisionnement, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégât des eaux, blocage des télécommunications et toute autre cas indépendant de la volonté et/ ou du fait du Client ou de la Société, empêchant directement l'exécution normale du marché de travaux. Le Client reconnaît expressément que l'indisponibilité des matières premières nécessaires à l'exécution des Services ainsi que celle des produits semi finis constituent des cas de force majeure. En dehors de ces causes d'exonération, la responsabilité de droit commun encourue dépend de la qualification des obligations de la Société.

6. GARANTIES

6.1 Les prestations réalisées par la Société sont soumises aux garanties légales. La Société garantit, conformément aux dispositions légales, le Client, contre tout défaut de conformité des Services et tout vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de fourniture desdits Services à l'exclusion de toute négligence ou faute du Client comme d'un cas de force majeure.

6.2 La responsabilité de la Société ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit. Afin de faire valoir ses droits, le Client professionnel devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer la Société, par écrit, de l'existence des vices cachés ou défauts de conformité dans un délai maximum de 8 jours à compter de leur découverte.

6.3 La Société rectifiera ou fera rectifier, à ses frais exclusifs, selon les modalités adéquates et agréées par le Client, les Services jugés défectueux. Il n'y aura pas lieu à garantie si le défaut est lié à une mauvaise utilisation du produit, un usage anormal ou un emploi dans des conditions différentes de celles pour lesquelles il a été fabriqué. Il n'y aura pas non plus lieu à garantie en cas de détérioration ou d'accident provenant de choc, chute, négligence, défaut de surveillance ou d'entretien, ou bien en cas de transformation du produit.

6.4 Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Client consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du Service pour agir à l'encontre de la Société ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit commandé, 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 du Produit durant les 24 mois suivant la délivrance du Service.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir le Produit.

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés conformément à l'article 1641 du Code Civil ; dans ce cas, il peut choisir entre la résolution du contrat ou une réduction du prix de vente conformément à 1644 du Code Civil

6.5 S'agissant des Clients professionnels, au cas où la responsabilité de la Société serait retenue, la garantie de la Société serait limitée au montant HT payé par le Client pour la fourniture des Services.

6.6 Les Services sont soumis aux garanties de parfait achèvement, biennale et décennale selon les dispositions légales en la matière. Les biens vendus par la Société au Client dans le cadre de l'exécution des Services sont garantis par le Fournisseur de la Société et le Client professionnel reconnaît qu'il ne pourra se prévaloir envers la Société d'un vice caché ou d'un défaut de conformité pour lesdits biens. Le Client professionnel accepte d'avoir à mettre en jeu la garantie du Fournisseur, étant précisé que la Société lui communiquera les conditions de ce dernier avec le bien fourni dans le cadre de l'exécution du service.

7- RESERVE DE PROPRIETE

De convention expresse, est réservée à la Société la propriété des biens fournis jusqu'au parfait encaissement de la totalité du prix. Seul l'encaissement des chèques ou virement vaudra paiement.

8 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

8.1 Les études, devis, plans et documents de toute nature remis ou envoyés par l'entreprise restent toujours son entière propriété ; ils doivent être rendus sur sa demande.

8.2 Ils ne peuvent être communiqués, ni reproduits, ni exécutés par un tiers, sans autorisation écrite de l'entreprise.

9 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

9.1 Les données personnelles collectées par l'entreprise (principalement nom, prénom, coordonnées postales, numéro de téléphone, adresse électronique, coordonnées bancaires, etc.) sont enregistrées dans son fichier clients. L'ensemble des informations collectées sont nécessaires à la conclusion et à l'exécution du contrat et seront principalement utilisées pour la bonne gestion des relations avec le maître de l'ouvrage, le traitement des commandes et la promotion des services de l'entreprise.

9.2 Les informations personnelles collectées seront conservées aussi longtemps que nécessaire à l'exécution du service, à l'accomplissement par l'entreprise de ses obligations légales et réglementaires ou encore à l'exercice des prérogatives lui étant reconnues par la loi et la jurisprudence.

9.3 L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés de l'entreprise, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à la gestion des commandes, sans qu'une autorisation du maître de l'ouvrage soit nécessaire. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles.

En dehors des cas énoncés ci-dessus, l'entreprise s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans

consentement préalable du maître de l'ouvrage, 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.).

9.4 Les destinataires des données sont intégralement situés au sein de l'Union européenne. Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, le maître de l'ouvrage bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

9.5 Le Client peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant Mr David Sylvain, Président de l'entreprise BERTUCELLI, par courrier ou par mail à contact@bertucelli.fr.

9.6 Dans le cas où le Client ne souhaiterait pas recevoir des messages promotionnels et invitations via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux, celui-ci a la possibilité d'indiquer son choix dans le cadre du document matérialisant l'offre de l'entreprise, de modifier son choix en contactant l'entreprise dans les conditions évoquées ci-avant ou en utilisant les liens de désinscription prévus dans les messages SMS ou électroniques. Ce droit vaut également pour les personnes dont les données (notamment leur identité et leurs coordonnées) auraient été transmises, avec leur autorisation, à l'entreprise par des tiers, à des fins de prospection commerciale.

9.7 En cas de difficulté en lien avec la gestion de ses données personnelles, le Client adresser une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ou de toute autre autorité compétente.

Enfin, le Client est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », sur laquelle il peut s'inscrire (<https://conso.bloctel.fr/>).

10 - CONTESTATIONS

10.1 Lorsqu'une des parties ne se conforme pas aux conditions du marché, l'autre partie la met en demeure d'y satisfaire par lettre recommandée avec accusé de réception.

10.2 Le Client, consommateur personne physique, peut, après échec de la procédure prévue à l'alinéa ci-dessus, recourir à la médiation de la consommation en s'adressant à : CNPM MEDIATION CONSOMMATION, 27 av. de la Libération, 42400 Saint Chamond

10.3 Sauf dispositions contraires du marché, les litiges seront portés devant le tribunal du lieu d'exécution des travaux.

11. ACCEPTATION DU CLIENT

11.1 Les présentes Conditions Générales d'intervention sont expressément agréées et acceptées par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire qui serait inopposable à la Société, même s'il en a eu connaissance. Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de sa commande ou à la conclusion du contrat, d'une manière claire et compréhensible, des présentes Conditions Générales d'intervention 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 du Service;
- le prix des Services et des frais annexes (livraison, par exemple) ;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le Prestataire s'engage à fournir les Services commandés ; les informations relatives à l'identité de la Société, 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 contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ; - la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige. Le fait pour une personne physique (ou morale), d'effectuer un achat immédiat ou de commander un Service emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et obligation au paiement des Services commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable à la Société.

- J'ai lu et approuve les conditions générales d'intervention énoncées

Signature du Client