

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Entreprise : ASQ Carreleur

Forme juridique : EIRL au capital de 7 500€

Siège social : 1 Rue des Cyprès, 34070 Montpellier

Immatriculation : RCS Montpellier n° 881 138 291 00029

TVA Intracommunautaire : N° TVA FR82881138291

Assurance Décennale : Airbag – Contrat n°AIBG00009577

Ci-après dénommée « l'Entreprise » ou « le Prestataire ».

ARTICLE 1 : OBJET, CHAMP D'APPLICATION ET OPPOSABILITÉ

1.1. Objet du contrat

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Prestation de Services (ci-après « CGV-PS ») ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de :

- La vente de produits et matériaux de revêtement (carrelage, faïence, pierre naturelle, colles, profilés, etc.) ainsi que la fabrication et vente de vasques artisanales en carrelage, ci-après dénommés « les Produits ».
- La réalisation de travaux de préparation de supports, travaux de maçonnerie, travaux de revêtements, réalisation de chapes, et création complète de salles de bains clé en main, ci-après dénommés « les Prestations » ou « les Travaux ».

1.2. Champ d'application

Les présentes CGV-PS s'appliquent sans restriction ni réserve à toutes les ventes et prestations conclues par l'Entreprise auprès de tout client, qu'il soit professionnel (ci-après « le Client Professionnel ») ou consommateur (ci-après « le Client Consommateur »), collectivement dénommés « le Client ».

1.3. Opposabilité et Hiérarchie

Conformément à l'article L. 441-1 du Code de commerce, ces CGV-PS constituent le socle unique de la négociation commerciale. Elles prévalent sur toutes conditions générales d'achat (CGA) ou tout autre document émanant du Client, sauf accord dérogatoire exprès et écrit de l'Entreprise. Le fait pour l'Entreprise de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

ARTICLE 2 : OFFRE PRÉALABLE, DEVIS ET FORMATION DU CONTRAT

2.1. Établissement du Devis

Toute intervention de l'Entreprise fait l'objet d'un devis préalable gratuit, détaillé et chiffré. Ce document précise notamment : la nature et la quantité des Produits, le descriptif des Travaux, le prix unitaire et global (HT et TTC), ainsi que les estimations de délais. Les travaux non explicitement mentionnés dans le devis ne sont pas compris dans l'offre.

2.2. Validité de l'offre

L'offre de prix contenue dans le devis est valable pour une durée ferme d'un (1) mois à compter de sa date d'édition. Au-delà de ce délai, l'Entreprise se réserve la faculté soit de maintenir son offre, soit de présenter un nouveau devis actualisé, notamment en cas de variation du coût des matières premières.

2.3. Formation du contrat

Le contrat est définitivement formé dès la réception par l'Entreprise du devis revêtu de la signature du Client, précédée de la mention manuscrite « Bon pour accord », et accompagné, le cas échéant, de l'acompte demandé. Toute commande est ferme et irrévocable pour le Client, sous réserve du droit de rétractation légal pour les Clients Consommateurs (voir Article 11).

2.4. Modification de la commande

Toute demande de modification de la commande initiale par le Client devra faire l'objet d'un avenant écrit et signé. L'Entreprise est libre de refuser les modifications qui perturberaient son planning ou dont la réalisation technique serait trop aléatoire.

ARTICLE 3 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Pour permettre la bonne exécution des Travaux, le Client s'engage expressément à respecter les obligations suivantes :

3.1. Accès et Fourniture des fluides

Le Client s'engage à fournir à l'Entreprise, gratuitement et sans interruption, l'accès à l'eau potable à l'électricité (220V), ainsi qu'aux évacuations d'eau nécessaires à la réalisation des Travaux (préparation des colles, découpes, nettoyage). L'Entreprise décline toute responsabilité en cas de refoulement lié à la vétusté des canalisations existantes. Le Client garantit le libre accès au chantier aux heures ouvrables (8h00 – 18h00) du lundi au vendredi. En cas de difficultés d'accès (digicode, clés, chien de garde), il doit prendre toutes les dispositions nécessaires. Tout déplacement inutile dû à une impossibilité d'accès sera facturé.

3.2. Préparation des lieux

Sauf mention contraire chiffrée dans le devis, les locaux doivent être vides de tout meuble et objet encombrant avant l'arrivée de l'Entreprise. Le déplacement de meubles, la dépose d'éléments sanitaires existants ou la protection de biens restés sur place ne sont pas inclus dans le forfait de base et seront facturés en supplément si l'Entreprise doit les réaliser.

3.3. Autorisations administratives et de voisinage

Le Client fait son affaire personnelle de l'obtention des autorisations nécessaires (permis de construire, déclaration de travaux, autorisation de copropriété pour travaux bruyants ou modification des parties communes). L'Entreprise ne saurait être inquiétée pour défaut d'autorisation.

3.4 Présence et Sécurité

Pour des raisons de sécurité et de technicité, l'accès à la zone de travail immédiate est strictement interdit au Client pendant les heures d'intervention. Une immixtion abusive du Client ou de ses représentants dans le processus d'exécution pourra entraîner la suspension immédiate du chantier.

3.5 Animaux domestiques

Le Client s'engage à tenir ses animaux à l'écart du chantier. L'Entreprise n'est pas responsable des dommages (ex : traces de pattes sur chape ou carrelage frais) causés par les animaux du Client.

ARTICLE 4 : PRIX, RÉVISION ET MODALITÉS DE PAIEMENT

4.1. Prix

Les prestations et produits sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le devis accepté. Les prix sont exprimés en Euros et hors taxes (HT). La TVA est appliquée au taux en vigueur au jour de la facturation. Le taux de TVA réduit (10%) ne s'applique que si les conditions des travaux sont réunis selon l'article 279-0 bis du code général des impôts. Veuillez-vous référer sur l'article « TVA à taux réduit : pour quels travaux ? » pour davantage d'informations.

4.2. Clause d'Indexation

Conformément à l'ordonnance du 30 décembre 1958, si un délai supérieur à 3 mois s'écoule entre la signature du devis et le début des travaux, ou si le chantier dure plus de 3 mois, les prix pourront être révisés à chaque facturation selon la variation de l'index BT01 (Bâtiment - Tous corps d'état), publié par l'INSEE.

4.3. Échéancier de paiement

Sauf conditions particulières spécifiées au devis, le paiement s'effectue comme suit :

- Acompte à la commande : 30 % à 40 % du montant TTC (selon coût des matériaux). L'encaissement de cet acompte conditionne le démarrage des travaux et la commande des matériaux.
- Situations intermédiaires : Pour tout chantier dont la durée excède 30 jours, des factures de situation seront émises mensuellement au prorata de l'avancement.
- Solde : Le solde est exigible immédiatement à la réception des travaux ou à la livraison des marchandises.

4.4. Retard de paiement

En cas de non-paiement à l'échéance figurant sur la facture :

- Pénalités : Il sera appliqué de plein droit une pénalité de retard calculée au taux directeur de la BCE majoré de 10 points (ou 3 fois le taux légal), sans qu'un rappel soit nécessaire.
- Indemnité forfaitaire : Tout retard de paiement d'un Client Professionnel entraîne l'exigibilité d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement (Art. D. 441-5 Code de commerce).
- Clause Pénale : À titre de dommages et intérêts, tout impayé recouvré par voie contentieuse sera majoré d'une indemnité fixe de 15 % du montant des sommes dues, avec un minimum de 150 €.
- Déchéance du terme : Le non-paiement d'une seule échéance entraîne l'exigibilité immédiate de la totalité de la dette.

ARTICLE 5 : EXÉCUTION DES TRAVAUX ET GESTION DE CHANTIER

5.1. Délais et horaires d'exécution

Les délais sont donnés à titre indicatif en fonction du planning de l'Entreprise. L'Entreprise s'engage à mettre en œuvre les moyens humains et matériels pour respecter ces délais. Toutefois, ils seront prolongés de plein droit en cas de : force majeure, intempéries, grève, retard des autres corps d'état, travaux supplémentaires demandés par le Client ou retard de livraison des fournisseurs. L'Entreprise peut intervenir hors horaires ouvrables tel que le week-end ou jours fériés selon ses besoins de planning avec accord du Client, sans que cela n'ouvre droit à indemnité pour le Client.

5.2. Sujétions techniques imprévues

Si, au cours des travaux, des défauts du support (non visibles lors du devis) apparaissent (ex : chape friable, humidité ascensionnelle, planéité hors normes DTU), l'Entreprise en informera immédiatement le Client. Les travaux de remise en état du support feront l'objet d'un devis complémentaire indispensable à la poursuite du chantier, afin de garantir la pérennité de l'ouvrage.

5.3. Hygiène et Gestion des déchets.

L'Entreprise assure le nettoyage du chantier au fur et à mesure (« chantier propre »). L'enlèvement des déchets et gravats issus de la prestation de l'Entreprise est inclus dans le prix. Toutefois, cette prestation ne concerne que les déchets produits par l'Entreprise elle-même. L'Entreprise n'est pas tenue d'évacuer les déchets laissés par d'autres artisans ou par le Client, sauf accord tarifaire spécifique.

5.4. Séchage (Siccité).

La pose ne s'effectue qu'après siccité complète des maçonneries et chapes. Si le Client impose une pose anticipée contre l'avis de l'Entreprise, cette dernière est dégagée de toute responsabilité en cas de désordre futur (fissuration, décollement).

5.5. Manutention complexe.

Si les accès réels présentent des difficultés non signalées au devis (ex : étages sans ascenseur), l'Entreprise se réserve le droit de facturer un supplément de manutention au réel ou au forfait.

5.6. Privation de jouissance

Dans le cadre d'une rénovation de salle de bain unique, le Client accepte l'indisponibilité des sanitaires pendant les travaux et renonce à toute réclamation d'indemnité à ce titre.

ARTICLE 6 : VENTE DE MARCHANDISES

6.1. Caractéristiques des Produits

Le Client reconnaît avoir été informé que les produits céramiques, pierres naturelles et terres cuites peuvent présenter des variations de teinte, de veinage et de calibrage d'un lot à l'autre. Ces variations sont inhérentes à la nature des produits et ne constituent pas des vices. Aucune réclamation ne sera admise si les différences respectent les tolérances des normes européennes en vigueur.

6.2. Clause de Réserve de Propriété (Loi n°80-335)

L'Entreprise conserve la propriété pleine et entière des marchandises vendues et installées jusqu'au paiement effectif et intégral du prix en principal et accessoires. Le défaut de paiement de l'une quelconque des échéances pourra entraîner la revendication des biens. Néanmoins, à compter de la livraison ou de l'incorporation des matériaux, le Client assume la responsabilité des dommages que ces biens pourraient subir ou occasionner (transfert des risques).

6.3. Contrôle à la livraison

En cas de vente sans pose (livraison simple), le Client doit vérifier l'état et la quantité des marchandises en présence du livreur. Toute anomalie doit être signalée sur le bon de livraison et confirmée par LRAR sous 72h.

6.4. Rupture de stock

En cas de pénurie ou de fin de série d'un matériau choisi, l'entreprise proposera un produit équivalent par avenant.

6.5. Matériel fourni par le Client

L'Entreprise se réserve le droit de refuser l'utilisation de produits fournis par le client. Si le matériel du Client s'avère défectueux (ex : fuite robinetterie), les frais de dépose et repose seront facturés en sus.

ARTICLE 7 : RÉCEPTION DES TRAVAUX

7.1. Procédure

La réception est l'acte par lequel le Client déclare accepter l'ouvrage. Elle intervient à la demande de l'Entreprise une fois les travaux achevés. Elle fait l'objet d'un Procès-Verbal (PV) de réception signée par les deux parties, avec ou sans réserves.

7.2. Prise de possession valant réception

À défaut de signature du PV, la prise de possession des lieux par le Client (emménagement, utilisation des équipements) ou le paiement quasi-intégral (95%) du prix vaut réception tacite sans réserve à la date de cette prise de possession. Dès la réception (expresse ou tacite), la garde de l'ouvrage et les risques sont transférés au Client.

ARTICLE 8 : GARANTIES ET RESPONSABILITÉS

8.1. Garanties légales de la construction

L'Entreprise est soumise aux garanties légales des articles 1792 et suivants du Code civil, courant à compter de la réception des travaux :

- Garantie de Parfait Achèvement (1 an) : Réparation de tous les désordres signalés par le Client.
- Garantie Biennale (2 ans) : Concerne les éléments d'équipement dissociables du gros œuvre (ex: robinetterie si fournie, éléments décoratifs collés).
- Garantie Décennale (10 ans) : Couvre les dommages qui compromettent la solidité de l'ouvrage ou le rendent impropre à sa destination (ex: décollement de carrelage scellé, défaut d'étanchéité entraînant des infiltrations).

La responsabilité décennale ou biennale de l'Entreprise en matière de plomberie ou électricité est strictement limitée aux installations et raccordements neufs réalisés par elle, à l'exclusion de l'installation existante du bâtiment.

8.2. Garantie des marchandises

Pour les produits vendus, le Client bénéficie de la garantie légale de conformité (Articles L217-4 et suivants du Code de la consommation) et de la garantie des vices cachés (Articles 1641 et suivants du Code civil).

8.3. Exclusions de garantie

Les garanties ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- Usure normale des matériaux (rayures, ternissement).
- Détériorations dues à un mauvais entretien ou à l'utilisation de produits de nettoyage corrosifs ou inadaptés par le Client.
- Chocs, accidents ou interventions d'un tiers après la réception.

Défauts provenant de supports non traités par l'Entreprise si le Client a refusé les travaux préparatoires recommandés (refus signé).

ARTICLE 9 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET DROIT À L'IMAGE

9.1. Propriété intellectuelle

L'Entreprise conserve la propriété intellectuelle de ses études, plans, croquis et devis. Le Client s'interdit de les communiquer à des tiers pour exécution ou de les utiliser sans l'accord de l'Entreprise, sous peine de poursuites.

9.2. Droit à l'image

L'Entreprise est autorisée à prendre des photographies de l'ouvrage réalisé (avant, pendant et après travaux) et à les utiliser sur ses supports de communication (site internet, réseaux sociaux, plaquettes), à des fins promotionnelles et d'illustration de son savoir-faire. L'Entreprise s'engage à ce que ces images ne permettent pas d'identifier le Client ou la localisation précise de son domicile, sauf accord écrit contraire.

ARTICLE 10 : RÉSILIATION DU CONTRAT

En cas de manquement grave de l'une des parties à ses obligations (abandon de chantier injustifié, non-paiement, refus d'accès), le contrat pourra être résilié de plein droit 15 jours après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse.

- Si la résiliation est aux torts du Client, l'Entreprise conservera les acomptes versés et pourra réclamer le paiement des travaux déjà exécutés ainsi qu'une indemnité de rupture de 15% du montant total du marché.

Si la résiliation est aux torts de l'Entreprise, le Client pourra réclamer le remboursement des sommes versées pour les travaux non réalisés.

ARTICLE 11 : DROIT DE RÉTRACTATION

Dans le cas où le contrat est conclu « hors établissement » (au domicile du Client) ou à distance, le Client Consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la signature du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter de frais. Pour exercer ce droit, le Client doit notifier sa décision par écrit. Exécution anticipée : Si le Client souhaite que les travaux commencent avant la fin du délai de 14 jours, il doit en faire la demande expresse par écrit et renoncer, pour les travaux déjà réalisés, à son droit de rétractation.

ARTICLE 12 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

Les données personnelles collectées (nom, adresse, téléphone) sont nécessaires à l'exécution du contrat et à l'établissement des factures. Elles sont destinées aux services administratifs de l'Entreprise et peuvent être transmises aux tiers intervenants (comptable, fournisseurs pour livraison directe). Elles sont conservées pendant la durée légale (10 ans pour les pièces comptables et la garantie décennale). Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition qu'il peut exercer en contactant le siège de l'Entreprise.

ARTICLE 13 : DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

En cas de litige, le Client s'adressera en priorité à l'Entreprise pour tenter une résolution amiable.

13.1. Médiation de la consommation

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le Client Consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à l'Entreprise.

13.2. Clause attributive de juridiction

À défaut de résolution amiable :

- Pour les litiges avec un Client Consommateur, les règles légales de compétence s'appliquent.
 - Pour les litiges avec un Client Professionnel, compétence expresse est attribuée au Tribunal de Commerce du lieu du siège social de l'Entreprise, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.
-

ARTICLE 14 : SOUS-TRAITANCE ET INTERVENTION DE TIERS

14.1. Faculté de sous-traiter

L'Entreprise se réserve la faculté de confier, sous sa responsabilité, tout ou partie des Prestations à un ou plusieurs sous-traitants de son choix. Cette autorisation est accordée de plein droit par le Client dès la signature du devis.

14.2. Qualité et Responsabilité

L'Entreprise s'engage à ce que les intervenants sous-traitants possèdent les qualifications et les assurances nécessaires à la bonne exécution des travaux qui leur sont confiés. L'Entreprise demeure l'interlocuteur unique du Client et assure la direction technique du chantier.

14.3. Interdiction d'immixtion

Le Client s'interdit de donner des instructions directes ou de commander des travaux supplémentaires aux sous-traitants sans passer par l'Entreprise. Tout travail commandé directement par le Client à un sous-traitant sans accord écrit de l'Entreprise sera considéré comme hors contrat et engagera la responsabilité exclusive du Client