

## **Conditions générales de vente :**

Dans le cadre d'interventions de dépannage et pose de serrures à domicile.

***Il est recommandé de lire attentivement les « CGV », avant toute passation de commande. En cas de questions, le client peut contacter***

**ATELIER DU SERRURIER 39 Chemin de Valentin 33370 Yvrac [luc.guillot@atelier-du-serrurier.com](mailto:luc.guillot@atelier-du-serrurier.com)**

Tel : 07 66 29 70 31

**1- Objet :** Les présentes CGV régissent les prestations fournies par Delnatte Serrurerie ci-après désignée " la société " auprès de clients pour des prestations de dépannage et pose de serrures. De son côté, le client, certifie posséder toute capacité pour contracter.

**2- Prix et Méthode de facturation selon secteur géographique :** Facturation au temps passé.

- Jour : application d'un forfait de main d'œuvre minimum facturable, facturation sur la base d'une heure plus un déplacement, puis facturation par heure entamée. - Nuit : forfait minimum d'une heure de main d'œuvre plus un déplacement - Tarifs horaires et déplacements majorés de 20h à 8h, dimanches et jours fériés.

Pour le cas particulier des opérations ne pouvant être chiffrées précisément (main d'œuvre et fournitures) au moment de l'élaboration du devis, la société facturera la main d'œuvre au temps passé sur la base de la tarification horaire en vigueur, et dans la limite maximale de 3 heures d'intervention, ce qu'accepte par avance le client. Ce tarif horaire n'inclut pas le prix des fournitures qui seront facturées en sus après accord préalable du client.

**3- Devis-Commande :** L'établissement d'un devis est obligatoire dès le 1<sup>er</sup> euro (arrêté du 24 janvier 2017 modifié). La durée de validité d'un devis est de 2 mois ; passé ce délai, les éléments qui s'y trouvent portés pourront être modifiés par la société, il convient d'en demander la confirmation. Le devis aura été préalablement accepté et signé par le client. Il aura ainsi valeur de Bon de Commande pour l'exécution des travaux.

L'élaboration des devis ne prend pas en compte tous les défauts, désordres et non-conformité découverts au démarrage de la prestation ou en cours de chantier. Tous ces éléments qui ne pouvaient être constatés le jour de l'élaboration du devis devront faire l'objet de devis complémentaire. Nos prix sont établis sur la base du taux de TVA en vigueur à la date de remise de l'offre. Toute variation de ces taux imposée par la loi sera répercutée sur ces prix.

**4-Droit de rétractation :** Selon l'article L 121-21 et suivants, le client peut se rétracter dans un délai de (14) quatorze jours à compter de la date de la commande sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité. Il peut être exercé soit en retournant le formulaire ci-dessous ou sur papier libre que le client adressera par courrier à la société. En cas d'exercice du droit de rétractation dans ce délai, les prestations déjà effectuées seront dues à la société. Ce droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations sollicitées par le client pour des travaux d'entretien de réparation réalisés en urgence à son domicile ou à des articles ou pièces détachées commandées spécifiquement et en urgence personnalisées à la serrure ou à la porte du client.

**5- Facture et paiement :** Toutes les factures sont payables au comptant. Le temps de main d'œuvre nécessaire à l'approvisionnement de certaines pièces détachées sera facturé. Dans le cas d'un devis (hors travaux d'entretien ou de réparation réalisés en urgence), un acompte de 50% pourra être demandé à la commande et le solde à la fin du chantier. Dans ce cas, l'encaissement de cet acompte ne sera effectué par la société que 8 jours après la signature de la commande. A défaut de paiement, les intérêts de retard seront calculés sur la base de 3 fois le taux d'intérêt légal et commenceront à courir à compter du jour suivant la date de règlement mentionnée sur la facture. Tout client professionnel en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur à l'égard du créancier, outre les pénalités de retard, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dont le montant de 40€ est fixé par décret Art D 441-5 du code du commerce.

**6- Réclamations :** Les réclamations éventuelles devront parvenir au plus tard 90 jours après la fin des travaux. Tout problème invoqué par le client sur une partie du travail réalisé ne l'autorise pas à suspendre le paiement du travail achevé. La réclamation doit être adressée par écrit à l'adresse suivante : **ATELIER DU SERRURIER 39Chemin de Valentin 33370 YVRAC [luc.guillot@atelier-du-serrurier.com](mailto:luc.guillot@atelier-du-serrurier.com) tel : 07 66 29 70 31**

**7- Garanties - Service Après-Vente :** Les articles fournis et posés sont couverts dans le cadre de garanties du fabricant, sauf déplacement et main d'œuvre qui sont garantis 90 jours. Les travaux sont également garantis contractuellement 90 jours après la fin de leur exécution sous réserve du bon paiement de la facture ou interventions ayant fait l'objet d'une réserve du technicien sur la facture. En cas de renouvellement de la défectuosité constatée à la précédente intervention et sous réserve qu'il n'y ait eu aucune intervention extérieure ou mauvaise utilisation, la Société interviendra à titre gracieux.

**8- Clause de réserve de propriété :** De convention expresse, est réservée à la société, la propriété des marchandises fournies jusqu'au dernier jour de leur parfait paiement, étant précisé qu'au sens de la présente clause, seul l'encaissement effectif des chèques vaudra paiement. Il est de plus précisé que le transfert des risques passe au client dès qu'il prend physiquement possession du bien.

**9- Responsabilités - Force majeure - Assurance :** Le client est tenu d'obtenir les autorisations nécessaires et de fournir toutes les informations utiles à la société pour l'organisation et la bonne exécution des prestations demandées. La responsabilité de la société ne pourra être retenue pour tout retard occasionné du fait du client ou d'un tiers qui entraînerait pour la société l'impossibilité de respecter les délais convenus. La responsabilité de la société ne pourra être engagée, au cas où elle ne pourrait exécuter ses obligations, dans l'hypothèse de survenance d'un événement de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure eu égard aux obligations de la société les événements indépendants de sa volonté et qu'elle ne pouvait raisonnablement être tenue de prévoir, dans la mesure où leur survenance rend plus difficile ou plus onéreuse l'exécution de ses obligations. Delnatte Serrurerie est assurée en responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie MUTUELLE DE POTIERS ASSURANCES BP 8000 86066 POITIERS CEDEX09 contrat n° 301808593

**10- Informatique et liberté :** Des informations et données personnelles concernant le client sont nécessaires à la gestion de sa commande par la société. Elles peuvent dans ce cadre être transmises à des sociétés tierces en charge de l'exécution des commandes aux fins de leur gestion, exécution, traitement ou service après-vente. L'appel téléphonique du client à la société peut aussi faire l'objet d'un enregistrement sur un support informatique. Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires ainsi que pour permettre à la société d'améliorer et de personnaliser les services proposés à ses Clients. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée le 6 août 2004, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Il peut exercer ce droit en écrivant à **ATELIER DU SERRURIER 39 Chemin de Valentin 33370 Yvrac**  
[luc.quillot@atelier-duserrurier.com](mailto:luc.quillot@atelier-duserrurier.com) tel : 07 66 29 70 31

. Sauf opposition de sa part, ces données pourront être utilisées pour l'informer sur d'autres produits de la société.

**11- Litiges et Droit applicable :** les présentes CGV sont soumises au Droit Français - En cas de litige, une solution amiable sera recherchée avant toute action judiciaire. Le client peut recourir à la médiation ou à tout mode alternatif de règlement des litiges. A défaut, toute action judiciaire sera portée devant les tribunaux compétents du lieu du domicile de la Société

---

#### **BON DE RETRACTATION imprimable**

Annulation de commande— si vous souhaitez annuler cette commande, vous pouvez utiliser ce formulaire.

Conditions :

- Complétez et signez ce bon de rétractation,

- Envoyez-le par lettre recommandée avec accusé de réception à ATELIER DU SERRURIER 39 Chemin de Valentin 33370 YVRAC

Je soussigné(e) (Nom,Prénom) : .....

Adresse : .....

.....

Déclare annuler ma commande ci-après :

Commande du : .....

N° de devis : .....

Désignation des travaux : .....

Signature du Client :

Bon de rétractation à envoyer complété et signé par lettre recommandée avec accusé de réception sous 14 jours à partir du jour de la date de la commande

---