

Conditions Générales de Ventes (ci-après dénommées CGV)

-en vigueur à compter du 01/07/2019-

Article 1 : DISPOSITIONS GENERALES

Les présentes CGV s'appliquent à tout contrat de livraison et d'installation de matériel de chauffage, climatisation, sanitaire conclu avec la société LTJ Maintenance.

Les CGV accompagnent le devis transmis par la SAS LTJ MAINTENANCE.

Celles-ci pourront être complétées, si besoin, par des conditions particulières précisées sur ledit devis.

Les CGV sont opposables au Client. La signature du Bon de commande vaut donc adhésion définitive et sans réserve par le Client des CGV en vigueur au jour de la commande, dont la conservation et la reproduction sont assurées par la SAS LTJ MAINTENANCE conformément à l'article 1369-4 du Code civil.

La société LTJ MAINTENANCE se réserve la faculté de modifier ses CGV à tout moment. Cependant, toute modification des CGV pour toute prestation en cours d'exécution devra être soumise à l'accord du Client avant application. En cas de désaccord, la SAS LTJ MAINTENANCE sera tenue d'appliquer les CGV en vigueur à la date de la commande.

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des CGV. De même, l'inapplication temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses des CGV par la société LTJ MAINTENANCE ne saurait valoir renonciation de sa part aux autres clauses des CGV qui continuent à produire leurs effets.

Article 2 : PASSATION DE COMMANDE – CONCLUSION DU CONTRAT-DEMARCHAGE

La commande sera ferme et définitive dès la transmission par le client dudit devis valant Bon de commande, revêtu de la signature du Client et complété de la date et des mentions manuscrites «bon pour travaux »et «Devis reçu avant l'exécution des travaux », sauf en cas de vente conclue suite à démarchage à domicile, auquel cas, le Client bénéficiera d'un délai de rétractation de 14 jours courant à compter du lendemain de la signature du Bon de commande et exercé par l'envoi à la SAS LTJ MAINTENANCE par lettre recommandée AR du « bon de rétractation » figurant en bas de page.

Toute modification ou complément de Prestations devront faire l'objet d'un devis modificatif ou d'un devis supplémentaire transmis par LTJ MAINTENANCE, lequel devra être accepté par le Client avant réalisation. Lesdites Prestations seront proposées au tarif en vigueur au moment des travaux et facturés en sus.

Reproduction des articles du Code de la Consommation en matière de démarchage à domicile
Article L.121-24 : « Les opérations visées à l'article L. 121-21 doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, à peine de nullité, les mentions suivantes :

- 1° Noms du fournisseur et du démarcheur ;
- 2° Adresse du fournisseur ;
- 3° Adresse du lieu de conclusion du contrat ;
- 4° Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés ;
- 5° Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services ;
- 6° Prix global à payer et modalités de paiement ; en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminés dans les conditions prévues à l'article L. 313-1 ;
- 7° Faculté de renonciation prévue à l'article L. 121-25, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L. 121-23, L. 121-24, L. 121-25 et L. 121-26 .

Article L.121-24 : « Le contrat visé à l'article L. 121-23 doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L. 121-25. Un décret en Conseil d'Etat précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire.

Ce contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence.

Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même du client. »

Article L.121-25 : « Dans les sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Toute clause du contrat par laquelle le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue. Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L. 121-27 .

Article L.121-26 : « Avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article L. 121-25, nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit une contrepartie quelconque ni aucun engagement ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit. Toutefois, la souscription à domicile d'abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts, n'est pas soumise aux dispositions de l'alinéa précédent dès lors que le consommateur dispose d'un droit de résiliation permanent, sans frais ni indemnité, assorti du remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée de l'abonnement restant à couvrir.

En outre, les engagements ou ordres de paiement ne doivent pas être exécutés avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 121-25 et doivent être retournés au consommateur dans les quinze jours qui suivent sa rétractation.

Les dispositions du deuxième alinéa s'appliquent aux souscriptions à domicile proposées par les associations et entreprises agréées par l'Etat ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à l'article L. 7231-1 du code du travail sous forme d'abonnement. »

Article 3 : DELAIS D'EXECUTION DU CONTRAT

Dès conclusion du contrat dans les conditions de l'article 2 des présentes CGV, les délais d'exécution et de livraison mentionnés sur le devis seront donnés à titre indicatif. Le non-respect de ceux-ci ne pourra être invoqué comme clause d'annulation de devis ou donner droit à une indemnité quelconque, sauf convention express.

Le service proposé comporte la livraison et l'installation de divers matériels et accessoires fabriqués par d'autres entreprises que la société LTJ Maintenance. Le délai d'exécution du contrat tient compte des temps normaux de livraisons de ces différents matériels à la société. Toutefois, des retards de livraisons peuvent intervenir, malgré les diligences opérées par la société.

En conséquence, les délais d'intervention figurant dans le devis et/ou le contrat sont donnés à titre indicatif et pourront varier en fonction des délais de livraison des fournisseurs de matériels, de la météo, ou travaux en retards des autres corps de métier. Le client sera avisé au plus tôt de toute difficulté sur ce point. Si cette livraison est retardée pour une raison indépendante du prestataire, elle sera réputée avoir été effectuée à la date convenue.

Le Client s'engage à fournir tous les éléments nécessaires à l'exécution du Bon de commande. Tout retard ou insuffisance de communication desdits éléments entraînera un report du délai d'exécution et de livraison des Prestations sans préjudice pour la SAS LTJ MAINTENANCE de la faculté d'annuler la commande.

Aucun report de date ne sera accepté si la demande n'est pas introduite 7 jours francs avant la date d'exécution de la prestation.

Les délais de livraison courent à partir de la plus tardive des dates suivantes : celle de l'acceptation par le client du devis proposé et certifié par le prestataire, celle de l'acceptation expresse du bon de commande par le prestataire , ou celle où sont parvenus au prestataire tous les renseignements et matériel nécessaires à la réalisation de la prestation que l'acheteur s'était engagé à remettre, celle de l'encaissement par le prestataire de l'acompte demandé pour la réalisation de la prestation.

De même, le Client s'engage à veiller à la bonne accessibilité des lieux de travail et à fournir une possibilité d'entreposer du matériel ainsi que l'accès aux distributions de courant électrique et d'eau, le cas échéant.

Article 4 : TARIFS – REGLEMENTS - FACTURATION

Les prix sont exprimés en Euro TTC. Sauf dispositions contraires précisées à la commande et acceptées expressément par la société LTJ Maintenance, les prix appliqués sont ceux en vigueur au moment de la passation de la commande (acceptation du devis dans les conditions fixées à l'article 2). Sauf disposition particulière, le paiement du prix intervient par un acompte à la commande de 30% et le solde à la réception de la facture, éditée une fois la prestation réalisée. Des factures de situations travaux pourront être établis en fonction de l'avancement des travaux.

Le paiement peut s'effectuer en espèces ou par tout autre mode de paiement à l'exception des lettres de change et des billets à ordre lorsque les Prestations sont financées par un crédit en vertu de l'article L. 311-35 du Code de la consommation. Toute somme non payée à l'échéance est productive, sans mise en demeure, pénalité pour retard de paiement, calculée par application à l'intégralité des sommes TTC restant dues, d'un intérêt égal à 3 fois le taux d'intérêt légal par mois de retard et court à compter de la date d'échéance du prêt sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

Le taux de l'intérêt légal retenu est celui en vigueur au jour de la réception de facture.

En outre, la SAS LTJ MAINTENANCE se réserve le droit, en l'absence de règlement du prix à l'échéance fixée, de suspendre ses Prestations voire de résoudre de plein droit le contrat et de conserver, à titre d'indemnité, l'acompte versé à la commande, passé un délai de 15 jours suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec AR restée sans effet.

Tout incident ou défaut de paiement d'une facture à son échéance entraînera la facturation d'une pénalité forfaitaire de recouvrement de 40 € (décret n°2012-1115 du 2/10/2012). Les frais de recouvrement forcés (frais d'huisier, honoraires d'avocat, débours..) seront également mis à la charge du Consommateur, sur justificatifs.

Article 5 : RECEPTION DES TRAVAUX

A l'achèvement des travaux, le Client devra en prendre réception, en vérifier la conformité et déclarer les accepter dans le cadre d'un procès-verbal de réception conclu avec la SAS LTJ MAINTENANCE. En cas de non-conformité, de non-exécution ou de désordres relevés à la réception, le Client devra lister toutes réserves utiles sur ledit procès-verbal de réception ou en faire part à la SAS LTJ MAINTENANCE dans un délai de 24 heures par lettre recommandée avec AR.

La SAS LTJ MAINTENANCE disposera alors d'un délai de 30 jours pour effectuer tous travaux de mise en conformité et organisera une nouvelle réunion de réception afin de lever lesdites réserves.

À défaut de prise de livraison par le Client dans le délai fixé, la SAS LTJ MAINTENANCE pourra demander en justice au choix, l'exécution forcée ou des frais de dépôt ou des dommages et intérêts pour le préjudice subi.

Article 6 : GARANTIES ET LIMITES DE RESPONSABILITE

Jusqu'à la réception des travaux par le Client, la SAS LTJ MAINTENANCE est tenue à l'égard du Client de la garantie contractuelle de droit commun. Passé la réception des travaux par le Client, ce dernier bénéficie de la garantie légale des constructeurs prévue aux articles 1792 et suivants du Code civil. Sauf disposition spécifique figurant sur le paragraphe « garantie installation » du bon de commande, les appareils et machines fournies sont garantis dans les conditions fixées par le constructeur.

Il est précisé que la société LTJ MAINTENANCE a souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité professionnelle du fait des travaux exécutés par elle.

La responsabilité de la SAS LTJ MAINTENANCE 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 même, la SAS LTJ MAINTENANCE décline toute responsabilité en cas d'inobservation par le Client des clauses des présentes Conditions Générales.

Le Client devra prendre toutes les précautions d'usage pour assurer préalablement à toute intervention la sauvegarde de ses biens durant les travaux. Par conséquent, le Client est prié de ne pas laisser d'objets de valeurs, bijoux, ou autres pour éviter tout litige possible. Le Client renonce à rechercher la responsabilité de la SAS LTJ MAINTENANCE en cas de destruction ou perte d'objets de valeur, ou de dommages qui pourraient leur être causés.

Le prestataire peut demander en justice, si le client ne réceptionne pas les travaux sans motif légitime, que soit prononcée la réception.

Article 7- CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

Les marchandises livrées restent la propriété de la société LTJ Maintenance jusqu'à paiement effectif de l'intégralité du prix et accessoires. Ne constitue pas paiement au sens de cette clause la remise d'un titre créant une obligation de payer (lettre de change, traite ou autre). Le défaut de paiement de l'une quelconque des échéances pourra faire bénéficier le prestataire du droit de demander, aux frais de l'acheteur, le remboursement et/ou la restitution de la prestation.

Ces dispositions ne font pas obstacle au transfert à l'acheteur, dès la livraison, des risques de perte et de détérioration de la prestation ainsi que des dommages qu'elle pourrait occasionner.

Article 8 : CONFIDENTIALITE-PROTECTION DES DONNEES

Les parties s'engagent à conserver confidentielles toutes les informations de quelque nature qu'elles soient, concernant les travaux et les transformations réalisées à la demande du Client, sauf obligations légales de type informations au syndic, demandes d'autorisations, information sur la réalisation d'un chantier pouvant provoquer des nuisances (entre autres sonores).

La précédente disposition ne fait pas obstacle à ce que le prestataire puisse faire état dans ses publicités ou documents commerciaux ou offres commerciales de toutes les commandes réalisées avec possibilité de mentionner la dénomination sociale de l'acheteur, l'objet de la commande et son montant. Cette possibilité ne confère, pas au prestataire un droit quelconque sur les marques de l'acheteur autre que ceux précédemment évoqués.

Les informations personnelles collectées par le prestataire via toute demande ou devis, contrats, factures telles que : Nom, prénom, date de naissance, adresse, téléphone, adresse électronique, coordonnées bancaires, adresse mail, numéro de téléphone (vous pouvez vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique www.bocel.gouv.fr) etc. sont enregistrés dans son fichier de clients et principalement utilisées pour la bonne gestion des relations avec le client et le traitement des commandes. Si le Client a donné son accord, ses informations peuvent également servir à la constitution d'un fichier clientèle à des fins de prospection commerciale.

Les informations recueillies sont traitées par le prestataire responsable de traitement pour la gestion de vos demandes et commandes. La collecte des informations du Client est essentielle à la fourniture de nos services et à la gestion des abonnements. Le refus de consentir au traitement de ses données personnelles empêcherait l'exécution de ces services.

Les informations personnelles collectées seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour la bonne exécution des relations commerciales, pendant la durée légale de conservation sauf si une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée par une disposition légale ou réglementaire ou si le client a exercé, dans les conditions prévues ci-après, l'un des droits qui lui sont reconnus par la législation.

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 de la commande, sans qu'une autorisation du client ne 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 une obligation contractuelle 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 client, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Aucun transfert des données n'est réalisé hors de l'Union européenne par le prestataire.

Les entreprises intervenantes pour le compte du prestataire peuvent avoir accès ou communication de tout ou partie de ces informations en raison des prestations effectuées. Dans ce cas, le prestataire s'engage à assurer un niveau de protection adéquat à vos données. Ces entreprises pourront être amenés à contacter directement le Client à partir des coordonnées qu'il a communiquées. Le prestataire exige de manière stricte de ses entreprises qu'elles utilisent les données personnelles des Clients uniquement pour gérer les services qu'il leur demande de fournir. Le prestataire demande également à ces partenaires de toujours agir en conformité avec les lois applicables en matière de protection de données personnelles et d'accorder une attention particulière à la confidentialité et à la sécurité de ces données.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, en particulier la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018), le client 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 la concernant.: la CNIL exige que les données ne soient plus, sauf accord préalable du client, utilisées à des fins de prospection plus de 3 ans à compter de la fin de la relation avec lui. Dans l'hypothèse où les données auraient été transmises par un tiers, avec l'accord préalable du client, il ne faudra pas les conserver plus de 3 ans à compter de leur communication ou du dernier contact avec lui. Le client peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant la SAS LTJ MAINTENANCE à l'adresse suivante : stude@ltj-maintenance.fr.

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 lors de la finalisation de sa commande, de modifier son choix en contactant l'entreprise dans les conditions évoquées ci-avant. 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. Pour toute information complémentaire ou réclamation, le client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur www.cnil.fr).

Le prestataire archive les bons de commande et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1379 du Code civil. Les registres informatisés seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

Article 9 : CLAUSE RESOLUTOIRE

En cas de manquement par l'une des parties à l'une quelconque de ses obligations et 30 jours après mise en demeure d'avoir à exécuter cette obligation, l'autre partie pourra demander la résolution du contrat sans préjudice de dommages et intérêts. La résolution du contrat sera prononcée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et sera acquise de plein droit sans formalité judiciaire.

Article 10 : CONTRAT DE SOUS-TRAITANCE

La SAS LTJ MAINTENANCE pourra confier à un tiers l'exécution de tout ou partie des Prestations commandées par ses Clients.

Article 11 : REGLEMENT DES LITGES

Toute réclamation doit être adressée au siège social de la SAS LTJ MAINTENANCE, tel que précisé au préambule ci-dessus.

Compétence juridictionnelle : À défaut de résolution amiable ou pour toutes contestations, il est attribué compétence exclusive aux Tribunaux de la circonscription judiciaire de notre siège social. Cette attribution de compétence reste valable quel que soit le mode de paiement et même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel de garantie.

Conformément à l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et au décret d'application n°2015-1382 du 30 octobre 2015, tout différend ou litige dit de consommation, sous réserve de l'article L.152-2 du code de la consommation peut faire l'objet d'un règlement amiable par médiation auprès du CMAP – Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris. Pour soumettre votre litige au médiateur, vous pouvez remplir le formulaire sur le site internet du CMAP : www.cmap.fr onglet « vous êtes : un consommateur envoyer votre demande par courrier simple ou recommandé au CMAP Médiation Consumption, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 PARIS, ou envoyer un email à consumomation@cmapp.fr. Quel que soit le moyen utilisé pour saisir le CMAP, votre demande doit contenir les éléments suivants pour être traitée avec rapidité : Vos coordonnées postales, email et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets du prestataire concerné, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables auprès du prestataire.

Annulation de commande-Bon de rétractation

Code de la consommation, articles L. 121-18 à L. 121-28

Si vous annulez votre commande, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-contre, le compléter, le signer et le retourner à l'adresse du siège de la société mentionnée sur le devis, en courrier recommandé avec accusé réception :

Je soussigné(e),

déclare annuler la commande émise par la signature du devis numéro :

Nature de prestation commandée :

Date de la commande :

Le

Signature du client