

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE («CGV»)

Veuillez lire et accepter le présent contrat avant tout recours aux commandes de la société.
La signature de devis entraîne la signature des présentes CGV jointes.

Préambule

La Société Come, une SAS au capital de 20 000 €, immatriculée au RCS d'Aix-en-Provence sous le numéro 951 541 580, dont le siège social est situé au 11 bd de la Grande Thumine, 13100 Aix-en-Provence, et représentée par Monsieur David HAYAMMES (ci-après désignée par la « **Société** »).

La Société est spécialisée dans la vente et l'installation de menuiseries extérieures et intérieures. La Société offre une gamme de Produits de menuiserie et Services de haute qualité à ses clients, qu'ils soient consommateurs ou professionnels.
Le présent document constitue les CGV qui régissent la relation contractuelle entre la Société et ses Clients pour toutes les Commandes effectuées.

Article 1 – Définitions

« **Conditions Générales ou CGV** » désigne le présent document.

« **Contrat** » désigne les CGV et le devis.

« **Commande** » désigne les Produits ou les Services proposés par la Société et commandés par le Client à la suite de la signature d'un devis.

« **Client Consommateur** » désigne toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

« **Client Professionnel** » désigne toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

« **Client** » est le terme utilisé pour désigner indistinctement le Client Consommateur et le Client Professionnel.

« **Produits** » fait référence aux Produits proposés par la Société, notamment et pas exclusivement, fenêtres, portes, volets, pergolas, stores et tous autres articles de menuiserie et de menuiserie intérieurs et extérieurs proposés à la vente.

« **Services** » englobe l'ensemble des Commandes de conseil et de pose fournies par la Société.

Article 2 – Objet

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles la Société propose et vend ses Produits et Services aux Clients.

Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des ventes conclues par la Société.

Article 3 – Produits et Services

La Société propose une large gamme de Produits et Services de menuiserie intérieurs et extérieurs.

Chaque Produit et Service sont décrits sur le devis fourni au Client, spécifiant ses caractéristiques essentielles, conformément à l'Article L. 111-1 du Code de la consommation.

Article 4 – Processus de Commande

4.1 Après communication des besoins du Client à la Société, un devis détaillé est envoyé au Client, qui, s'il l'accepte, valide et signe ledit devis.

4.2 Ce devis est accompagné des présentes CGV, qui sont acceptées sans réserve par le Client à la signature du devis. Il appartient au Client de contrôler et de vérifier le devis, afin qu'il tienne compte des éventuelles exigences du Client. La réalisation du devis étant un service rendu à titre gracieux, un devis erroné ne saurait engager la responsabilité de la Société.

4.3 Une fois la réception du devis signé par le Client et le paiement d'un acompte, la Société confirmera la Commande. La date prévisionnelle de livraison et d'installation des Produits est indiquée sur le devis.

4.4 Une Commande ne peut pas être modifiée ou annulée par le Client. Chaque Commande est due.

4.5 Le Client contrôle seul les obligations légales qui lui incombent liées aux menuiseries (type de pose, couleur autorisée, modèle, etc.).

4.6 Les erreurs de fabrication d'un Produit dans le cas de mesures erronées prises par le Client sont imputables au Client.

4.7 En cas de problème d'approvisionnement, la Société peut être amené à changer de fabricant en conservant les caractéristiques des menuiseries indiquées sur le devis.

Article 6 – Prix et Paiement

6.1 Les prix des Produits et Services sont indiqués sur le devis et sont fermes et définitifs pendant la durée précisée sur le devis. Toute modification des demandes du Client entraîne la création d'un nouveau devis.

6.2 Sauf stipulation contraire prévue sur le devis, le paiement s'effectue généralement par un acompte de 40% à la Commande, 40% à la livraison des marchandises à l'entrepôt et le solde à la réception des Produits ou Services.

6.3 **Conséquences du non-paiement ou du retard de paiement.**

6.3.1 En cas de non-paiement à l'échéance de tout ou partie des sommes dues au titre de la Commande, la Société pourra de plein droit, sans préjudices des autres droits et recours qui pourraient en résulter, suspendre l'exécution de ses obligations résultant du Contrat et engager toutes poursuites judiciaires en vue de recouvrer sa créance.

6.3.2 Parallèlement aux stipulations prévues à l'article 5.5.1, s'agissant du Client Consommateur, la Société pourra de plein droit exiger du Client, en cas de non-respect des délais de paiement figurant sur la facture, le paiement de pénalités de retard calculées au taux annuel de 10% du montant TTC de la Commande, après la réception par le Client Consommateur d'une mise en demeure de payer restée infructueuse.

6.3.3 De même, parallèlement aux stipulations prévues à l'article 5.5.1, s'agissant du Client Professionnel, tout retard de paiement, de tout ou partie d'une somme due à son échéance, portera intérêt au profit de la Société au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement majoré de 10 points à compter du premier jour de retard, ainsi que d'une indemnité forfaitaire de 40€, après la réception par le Client Professionnel d'une mise en demeure de payer restée infructueuse.

6.4 **Clause pénale** Dans le cas d'un précontentieux ou d'un recouvrement judiciaire ou toute autre procédure judiciaire, la créance initiale du Client Professionnel sera majorée au titre de la clause pénale d'une indemnité égale à 10% du montant dû en principal.

Article 7 – Délais, Livraison, Réception et Installation

7.1 **Délais de livraisons**
Les délais de livraison et d'installation sont indiqués sur le devis et comprennent la fabrication, le transport et la pose des Produits. La Société s'engage à informer le Client de toute prévision de retard dès qu'elle en a connaissance.

Les éventuels retards de livraison ne donnent pas au Client le droit d'annuler la vente ou de refuser les Produits livrés. Ils ne peuvent occasionner le blocage de paiement, retenue, compensation, pénalité, et/ou dommages-intérêts.

7.2 Réception des Produits

Les Produits sont réceptionnés et contrôlés par la Société.

7.3. **Non-contractualité des photographies et images**
Il est expressément convenu entre les Parties que les images et photographies illustrant les Produits présentées dans tout document commercial, brochure, site internet ou tout autre support de communication de la Société ont une vocation purement illustrative et ne sauraient constituer une représentation contractuelle des Produits proposés à la vente.

Les Parties reconnaissent que ces photographies et images sont susceptibles de présenter des différences avec les Produits, notamment en termes de couleur, de finitions, en raison des variations inhérentes au processus de production ou de l'impact des paramètres de visualisation des supports numériques.

En conséquence, la responsabilité de la Société ne pourra être engagée sur la base desdites photographies et images, et le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité ni résolution du contrat sur le fondement d'une éventuelle non-conformité entre les Produits livrés et les images présentées.

Article 8 – Transfert de risques et Réserve de propriété

8.1 **Transfert de risques.** Les Produits restent la propriété de la Société jusqu'au paiement intégral de leur prix. Le Client en devient responsable dès leur remise matérielle, le transfert de possession entraînant celui des risques. Le Client s'engage en conséquence à souscrire dès à présent un contrat d'assurance garantissant les risques de perte, vol ou destruction des Produits qui lui sont confiés.

8.2 Réserve de propriété

8.2.1 La Société se réserve expressément la propriété des Produits jusqu'au paiement intégral de leur prix en principal et intérêts y compris en cas de redressement judiciaire, liquidation judiciaire du Client ou de toute autre procédure équivalente.

8.2.2 Le paiement sera considéré comme effectué à compter de l'encaissement effectif du prix par la Société. À ce titre, la remise de traite ou de titre créant une obligation de payer ne constitue pas le paiement.

8.2.3 À défaut de paiement d'une seule fraction du prix aux échéances convenues, la Société pourra reprendre les marchandises, la vente sera résolue de plein droit si bon semble à la Société et les acomptes déjà versés lui resteront acquis en compensation de son préjudice. Les Produits en possession du Client sont réputés être les Produits payés. En cas de saisie opérée par des tiers sur les Produits, le Client est tenu d'en informer immédiatement la Société.

Article 9 – Droit de Rétractation

9.1 **Principe** Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client Consommateur dispose, dans le cadre de l'achat d'une Commande effectuée à distance, à la suite d'un démarchage, ou hors établissement, d'un délai de 14 (quatorze) jours calendaires à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts.

9.2 Le Client Professionnel dispose également d'un droit de rétractation de 14 jours calendaires pour les contrats conclus hors établissement si l'objet du Contrat n'entre pas dans le champ de la Commande et que le nombre de salariés employés par le Client est inférieur ou égal à 5. Le délai de rétractation court à compter de la conclusion du Contrat sans que le Client professionnel, n'ait à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts.

9.3 **Modalités** Pour exercer son droit de rétractation, le Client informe la Société de sa décision de se rétracter soit en adressant le formulaire type de rétractation en Annexe 1 des présentes CGV, soit en adressant toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, accompagné d'un RIB et ce avant l'expiration du délai de 14 (quatorze) jours susmentionnés, par courriel à l'adresse contact@co-me.fr. La Société accuse réception, sans délai, de la rétractation du Client par e-mail. Toute demande de rétractation effectuée par le Client en dehors du délai de 14 (quatorze) jours précité ne sera pas étudiée.

9.4 Exceptions

Conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut, notamment, être exercé pour les contrats :

« 1°) De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

2°) De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;

3°) De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

4°) De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement ;

5°) De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;

6°) De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles (...); »

Article 10 – Garantie

10.1 La garantie applicable au Produit est spécifiée sur le carnet de garantie du fabricant remis au Client lors de la livraison. La garantie s'applique au regard des normes professionnelles applicables aux Produits et à leurs composants, ainsi qu'au vice de fonctionnement issu d'un défaut de matière, de fabrication ou de conception.

10.2 **Exclusions de garantie.** Sont exclus de la garantie :

(I) Les défauts, dommages et dégradations causés par de mauvaises conditions de stockage et protection, de manipulation et d'acheminement incorrects sur le lieu de pose, d'une mauvaise installation ou pose faite par le Client ou tout autre défaut non relié à la fabrication et aux matériaux et composants décrits ;

(II) L'utilisation inappropriée ou non conforme à la destination de nos Produits ;

(III) L'absence ou l'insuffisance d'entretien, ou entretien défectueux pratiqué par le Client ;

(IV) Toute modification ou intervention technique ne garantissant plus l'étanchéité du Produit ou son isolation (exemple rabotage, ponçage...);

(V) Les anomalies admises par les tolérances de fabrication et de pose, fixées par les normes françaises et européennes.

10.3 Dans le cas de constatations de défauts consécutifs à la pose des Produits ou au non-respect des règles normatives, la responsabilité de l'entreprise ayant réalisé les travaux de mise en œuvre sera engagée. Elle devra prendre en charge le coût des conséquences de tous ordres, créées par ses malfaçons.

Article 11 – Responsabilité

11.1 La Société est déchargée de toute responsabilité quant à l'inexactitude des informations communiquées par le client lors de la réalisation du devis et validation de la commande et notamment les informations suivantes communiquées par le client, dimensions, sens d'ouverture, type de pose, obligations légales liées à l'urbanisme, etc...

De même, la responsabilité de la Société en cas d'erreur de fabrication des produits lorsque les dimensions n'ont pas été prises par la Société ne peut en aucun cas être engagée.

11.2 L'utilisation des produits dans des conditions particulières (environnement climatique et géographique et notamment expositions aux vents, altitude, utilisation intensive, type d'établissements...) devra être signalée à la Société au moment de la commande, à défaut, la Société se réserve le droit de limiter l'étendue de garantie des produits.

11.3 La Société ne pourra être tenue responsable de tout dommage immatériel, direct ou indirect, tel que perte de clientèle, perte de chiffre d'affaires, perte de production, de marge ou d'image. En tout état de cause, la responsabilité éventuelle de la Société ne pourra en aucun cas dépasser, tous dommages confondus, le montant du prix des produits visés dans la commande concernée.

Article 12 – Réclamations et Service Après-Vente

12.1 **Réclamations**
Toute réclamation relative à un défaut apparent ou à la non-conformité des Produits livrés doit être formulée par le Client par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la Société dans les deux jours ouvrés suivant la réception des Produits afin que le fabricant soit contacté.

12.2 **Justifications** Le Client doit fournir toute justification (notamment des photographies) quant à la réalité du défaut de conformité, du vice caché ou anomalie alléguée. Le Client s'abstiendra dans l'intervalle d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin.

12.3 Si la réclamation s'avère bien fondée, la Société pourra à son gré, soit (i) pallier la défectuosité sur place lorsque cela est possible, (ii) remplacer tout ou partie du Produit ou composant défectueux après l'avoir repris ou fait reprendre, (iii) appliquer une moins-value

12.4 Toute réclamation du Client ne pourra emporter suspension ou inexécution de ses obligations, notamment en termes de paiement de ses factures à échéance. La défectuosité d'une partie de la livraison ou des Produits livrés ne peut en motiver le rejet total.

12.5 À défaut de réserves ou réclamations expressément formulées dans les termes et délais ci-dessus, les Produits délivrés seront alors réputés conformes, ne seront ni reprises ni échangées, le Client étant considéré avoir accepté les Produits et la responsabilité de la Société ne pourra être mise en cause.

Article 13 – Force Majeure

13.1 L'exécution des obligations de la Société en vertu du présent contrat sera suspendue en cas de survenance d'un cas de force majeure qui empêcherait ou retarderait l'exécution.

13.2 Les Parties se rapprocheront pour examiner l'impact de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat pourra être poursuivie.

Article 14 – Propriété Intellectuelle

Tout savoir-faire, dessins, modèles, inventions développés ou utilisés dans le cadre de l'exécution des présentes CGV restent la propriété exclusive de la Société. Le Client s'interdit toute reproduction ou utilisation sans l'accord écrit et préalable de la Société.

Article 15 – Confidentialité

15.1 Les Parties s'engagent à garder confidentielles toutes les informations et documents échangés dans le cadre de l'exécution du Contrat.

15.2 Cette obligation de confidentialité persiste pendant une durée de cinq ans après la fin de l'exécution du Contrat.

Article 16 – Protection des Données Personnelles

16.1 La Société s'engage à protéger les données personnelles et la vie privée de ses clients conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et la loi « Informatique et Libertés ».

16.2 Les données personnelles recueillies (nom et prénom du Client, numéro de téléphone, adresse postale, adresse mail) sont utilisées uniquement dans le cadre de l'exécution du Contrat et ne seront pas divulguées à des tiers sans le consentement explicite du Client, sauf si cela est nécessaire pour l'exécution du contrat ou par obligation légale. L'ensemble des informations concernant le Client est destiné à la Société aux fins de création d'un fichier de clients. Lesdites données sont conservées par la Société pour une durée de trois (3) ans à compter de la fin du Contrat, durée raisonnable au regard de la finalité indiquée ci-avant.

16.3 Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de modification, portabilité de ses données personnelles et de retrait de son consentement. Ces droits peuvent être exercés en envoyant une demande écrite accompagnée de la photocopie de la pièce d'identité portant la signature du Client, par courriel à l'adresse suivante : contact@co-me.fr.

Le Client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Article 17 – Promotion de la Société

17.1 La Société se réserve le droit d'utiliser les photographies des Produits posés ou Services réalisés pour le Client à des fins promotionnelles. Cette utilisation peut comprendre des publications sur des supports tels que le site Internet de la Société, les réseaux sociaux, et d'autres supports marketing, sans compensation financière.

17.2 Le Client autorise expressément la Société à citer son nom et à utiliser les signes distinctifs associés au projet dans le cadre de ses actions de communication, avec le soin et la discrétion professionnels appropriés, sans que cela confère au Client une quelconque compensation financière.

Article 18 – Assurance

18.1 La Société déclare être assurée pour les risques liés à son activité professionnelle, notamment en responsabilité civile professionnelle, auprès d'une compagnie d'assurance reconnue : SMA BTP.

18.2 Une attestation d'assurance peut être fournie au Client sur demande.

Article 19 – Sous-traitance

19.1 La Société se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des Commandes à réaliser. Tout sous-traitant sera tenu aux mêmes obligations de qualité et de conformité que celles imposées à la Société.

19.2 La Société demeure néanmoins l'unique interlocuteur du Client et responsable de la bonne exécution du Contrat.

Article 20 – Dispositions Générales

20.1 La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des CGV, sauf si la clause en question est essentielle et déterminante de l'accord des Parties. Dans ce cas, les Parties s'efforceront de la remplacer par une clause valide correspondant à l'esprit et à l'objectif de la clause annulée.

20.2 La Société se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. En cas de modification, la version actualisée des CGV sera applicable à toutes les Commandes passées après la date de modification.

20.3 Il appartient au Client de se référer régulièrement à la dernière version des CGV disponible. Les Parties reconnaissent qu'elles sont juridiquement indépendantes l'une de l'autre et que le présent Contrat ne crée aucune forme d'association, de partenariat, de relation d'agence ou d'employeur à employé entre elles.

Article 21 – Résolution amiable des litiges

21.1 En cas de litige, le Client est invité à contacter par courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse du siège social de la Société.

21.2 En l'absence de résolution du différend, conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le Client Consommateur a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite adressée au professionnel. La Société a désigné le médiateur Centre de médiation de la consommation de conciliateurs de justice (CM2C) comme entité de médiation de la consommation. Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande :

- Soit par écrit à : 49 Rue de Ponthieu, 75008 Paris

- Soit par mail à : m2c@cm2c.net

- Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site <https://www.cm2c.net/>

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur ;

- Le nom et l'adresse et le numéro d'enregistrement du professionnel concerné ;

- Un exposé succinct des faits. Le consommateur précisera au médiateur ce qu'il attend de cette médiation et pourquoi ;

- Copie de la réclamation préalable ;

- Tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc...)

Article 22 – Droit applicable et juridiction

22.1 Les présentes CGV et les contrats qui en découlent sont soumis au droit français.

22.2 En cas de litige découlant de l'interprétation ou de l'exécution des présentes CGV, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable.

22.3 À défaut d'accord amiable, le litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève de la compétence exclusive des tribunaux français, selon les règles de compétence en vigueur.

22.4 Par exception, pour les clients professionnels, compétence est donnée au Tribunal de Commerce de Marseille.

FORMULAIRE DE RETRACTATION (Article L. 121-18 et suivants du Code de la Consommation)

Compléter et signer ce formulaire : L'envoyer par lettre recommandée avec avis de réception à votre technicien conseil ; Utiliser l'adresse figurant sur les CGV ; L'expédier au plus tard le quatorzième jour à partir du jour de la Commande ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant :

Je soussigné, déclare annuler la Commande ci-après :

Produit ou Service commandé : Date de la Commande : Nom du Client :

Date et signature du Client