

# CONDITIONS GENERALES D'INTERVENTION

## 1 - CONTENU ET DOMAINE D'APPLICATION

- 1.1** Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les commandes du client. En conséquence, la passation d'une commande par le client emporte son adhésion sans réserve aux présentes conditions générales.
- 1.2** Les présentes conditions générales prévalent sur toutes autres conditions générales qui pourraient leur être opposées.
- 1.3** L'entreprise se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes dans les conditions particulières (ex : devis).
- 1.4** L'entreprise peut sous-traiter tout ou partie de son marché.

## 2 - CONCLUSION DU MARCHÉ

- 2.1** Sauf mention contraire dans les conditions particulières, la durée de validité de l'offre de l'entreprise est de 2 mois à compter de sa date d'établissement. Au-delà de cette période, l'entreprise n'est plus tenue par les termes de son offre. Les devis réalisés par l'entreprise sont gratuits, sauf indication contraire sur ces derniers.
- 2.2** La commande ne devient définitive qu'après la réalisation du dernier des événements suivants :
- Retour d'un exemplaire de l'offre non modifiée signée par le client et accompagnée de l'acompte tel que prévu à l'article 8.1 des présentes conditions générales ;
  - Vérification technique de la commande ;
  - Expiration du délai de rétractation de 14 jours prévu par la loi pour les contrats hors-établissement ou à distance, sauf renonciation expresse du maître d'ouvrage à ce droit.

## 3 - CONDITIONS D'EXÉCUTION DES TRAVAUX

- 3.1** L'entreprise est assurée pour la couverture de risques mettant en jeu sa responsabilité. Les prestations sont réalisées dans le respect des règles de l'art et conformément aux DTU applicables.
- 3.2** Le délai de réalisation des travaux est prévu aux conditions particulières. Le délai d'exécution commencera à courir à compter de la réalisation du dernier des événements suivants :
- Réception par l'entreprise de l'acompte à la commande ;
  - Obtention, par le client, des autorisations nécessaires à la réalisation des travaux (urbanisme, copropriété, etc.), le maître d'ouvrage faisant son affaire personnelle de tout litige éventuel lié à la non-obtention desdites autorisations ;
  - L'expiration du délai de rétractation de 14 jours prévu par la loi en cas de recours à un crédit.
- Le délai d'exécution sera prolongé de plein droit en cas d'événements indépendants de la volonté de l'entreprise, tels que notamment : 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 du fait du maître de l'ouvrage ou de non-exécution de ses obligations par le client ou un tiers mandaté par ce dernier.

- 3.3** 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 - RÉMUNÉRATION DE L'ENTREPRENEUR

- 4.1** La facturation définitive correspondra au montant du décompte définitif établi par l'entreprise prenant en compte les travaux réellement exécutés, y compris les éventuels travaux supplémentaires.

## 5 - TRAVAUX SUPPLÉMENTAIRES, URGENTS OU IMPRÉVISIBLES

- 5.1** Tous travaux non prévus explicitement dans l'offre seront considérés comme travaux supplémentaires. Ils donneront lieu, avant leur exécution, à la signature d'un avenant mentionnant notamment le prix de ces nouveaux travaux et le nouveau délai d'exécution, le cas échéant.
- 5.2** L'entrepreneur est habilité à prendre en cas d'urgence, toutes dispositions conservatoires nécessaires, sous réserve d'en informer le maître de l'ouvrage.

## 6 - HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

- 6.1** L'entrepreneur ne peut être tenu d'effectuer des travaux dont l'exécution présenterait un caractère dangereux, sans que soient mis en place les systèmes de prévention réglementaires.

## 7 – LIMITATION DE RESPONSABILITE ET OBLIGATION DE MOYENS

- 7.1** Toute préconisation faite par nos techniciens doit impérativement être validée par un professionnel qualifié dans le domaine d'activité concerné : plomberie, étanchéité, maçonnerie, assainissement, couverture, zinguerie, façade, isolation.... La société intervenant en réparation, suite à notre rapport de recherche de fuite devra s'assurer du résultat de ses travaux. Si une autre fuite subsistait, il s'agirait alors d'une nouvelle recherche de fuite pour la société Tech-o. La société Tech-o met en œuvre les moyens techniques dont elle dispose pour votre recherche de fuite, cependant elle n'est pas tenue à une obligation de résultat.

## 8 - FIN D'INTERVENTION

- 8.1** Un bon d'intervention justifiant de la bonne exécution de la prestation est signé par le client ou son représentant dès son achèvement (document en cours de création par nos services). À ce jour, l'envoi du rapport fait office de fin d'intervention.

## 9 - PAIEMENTS

- 9.1** Sauf mention contraire dans les conditions particulières, il est demandé un acompte de 50% du montant du devis à la commande et avant tout début d'exécution des travaux. En fin de travaux, l'entreprise facturera le solde des travaux dans les conditions prévues à l'article 4.
- 9.2** Aucune retenue de garantie ne s'applique aux marchés de l'entreprise.
- 9.3** Les demandes de paiements et factures à compter de leur émission seront réglées à l'entreprise par chèque ou virement à réception. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé. En cas de non-paiement à la date portée sur la facture, des pénalités de retard égales à 12% seront dues à l'entreprise.
- 9.4** Pour les seuls clients professionnels ressortissant aux dispositions de l'article L. 441-10 du code de commerce, tout retard de paiement ouvre droit à l'égard du créancier

à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à ce montant, l'entreprise peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification

- 9.5** En cas de résiliation unilatérale du fait du client avant ou pendant les travaux, et sauf cas de force majeure créant un empêchement définitif, l'entreprise sera en droit d'obtenir dédommagement de toutes ses dépenses, de tous ses travaux, et de tout ce qu'elle aurait pu gagner en exécutant le marché.

## 10 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

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.

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

## 11 - FORCE MAJEURE

Les parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du code civil.

La partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

Cependant, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. A cet effet, la partie empêchée avertira l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Pendant cette suspension, les parties conviennent que les frais engendrés par la situation seront à la charge du client.

## 12 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles collectées par l'entreprise 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 client, le traitement des commandes et la promotion des services de l'entreprise. Les informations personnelles collectées seront conservées aussi longtemps que nécessaire à l'exécution du contrat, 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.

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. 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 contrainte en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.). Enfin, en cas de transfert des données en dehors de l'Union européenne (« U.E. »), il est rappelé que les destinataires externes à l'entreprise seraient contractuellement tenus de mettre en œuvre les efforts et moyens nécessaires afin de garantir un niveau de protection équivalent à celui fourni au sein de l'U.E.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, 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 le concernant.

Le client peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant :

Mme Lucie BOCCOZ  
Gérante de la société  
04 74 71 14 14  
contact@tech-o.fr

Le client peut également s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique bloctel.gouv.fr.

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

## 13 – CONTESTATIONS

- 13.1** 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.

- 13.2** En cas de contestation de la bonne réalisation de la prestation, le client informe l'entreprise par courrier recommandé avec accusé de réception dans les 3 jours ouvrés suivant la réalisation de la prestation.

- 13.3** 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 :

**CM2C**  
42 rue de Ponthieu  
75008 Paris  
01 89 47 00 14  
Cm2c@cm2c.net  
<https://cm2c.net/>

- 13.4** En cas de litige avec un client, les litiges seront portés devant l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit devant la juridiction du lieu où le client consommateur demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable. En cas de litige avec un client professionnel, les litiges seront portés devant les tribunaux compétents de la ville de LYON.

## 14 - RETRACTATION

Dans les cas où le contrat ou la commande de prestations hors contrat ont été signés hors établissement ou à distance, le client consommateur peut, conformément aux dispositions des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, se rétracter sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire, pour les contrats de prestations de services, quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat ou de la commande de prestations hors contrat et, pour les contrats de vente, quatorze jours à compter de la réception du/des bien(s) par le client consommateur ou un tiers désigné par lui.

Pour exercer son droit de rétractation, le client consommateur doit notifier au prestataire sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration (lettre envoyée par la poste ou courrier électronique) ou utiliser le modèle de formulaire de rétractation annexé aux conditions générales. La notification de l'exercice du droit de rétractation doit être envoyée à l'adresse suivante :

Société TECH-O  
1305 route de Lozanne  
69380 DOMMARTIN  
[contact@tech-o.fr](mailto:contact@tech-o.fr)

En cas de rétractation, le prestataire remboursera au client consommateur tous les paiements reçus de lui sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où le prestataire est informé de la décision du client consommateur de se rétracter. Le prestataire procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le client consommateur pour la transaction initiale, sauf si ce dernier convient expressément d'un moyen différent ; ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le client.

Si le client consommateur a demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, il devra payer un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni jusqu'au moment où il a informé le prestataire de sa rétractation du contrat ou de la commande de prestations hors contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat ou la commande.

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour :

- Les prestations pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du client consommateur et son renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- La fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du client consommateur ou nettement personnalisés ;
- La fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- Les contrats signés à l'occasion de foires ou de salons ;
- Les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du client et demandés par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux.

Si vous annulez votre commande, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-contre.	<b>MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION</b>
	<b>Pour contrat signé hors établissement</b>
	<b>(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)</b>
	A l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique] :
	Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

☐ Commandé le (\*)/reçu le (\*) :

☐ Nom du (des) consommateur(s) :

☐ Adresse du (des) consommateur(s) :

☐ Date :

(\*) Rayez la mention inutile

Signature du(des) consommateur(s)