

## **Article 1 – Disposition générale**

Les présentes conditions générales régissent l'exécution des travaux confiés à la société Optima experts habitat.

Le fait d'accepter un devis et de passer commande à notre société implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales qui annulent et remplacent toutes clauses générales ou particulières figurant dans tous documents émanant de nos clients.

## **Article 2 - Informations précontractuelles**

Le client reconnaît avoir pris connaissance, avant la formation, du présent contrat des informations précontractuelles décrites, notamment aux articles L.111-1, L.111-2 et L. 221-5 du code de la consommation.

## **Article 3 - Commandes**

La formation du contrat se réalise exclusivement par l'intermédiaire d'un bon de commande signé par le client. Toute commande doit faire l'objet d'une acceptation expresse de notre société. La commande est fermée pour le client, dès la confirmation de sa commande et le versement d'un acompte, dont le montant est déterminé entre les parties ou, en cas d'application des dispositions de l'article L. 221-18 du code de la consommation dès l'expiration du délai de sept jours visés ci-dessous. Par dérogation à l'article L. 214-1 du code de la consommation, les acomptes versés, après acceptation par le client du bon de commande, resteront acquis à notre société, sous réserve de toute indemnisation qui pourrait être demandée, dans le cas de l'annulation de la commande.

## **Article 4 - Exécution réception des travaux**

**4-1** Les délais d'exécution des travaux communiqués au client, préalablement à la formation du contrat, sont mentionnés sur le bon de commande signé par le client. Dans le cas où le client fait appel au crédit pour le financement de ses travaux, le délai d'exécution ne peut commencer à courir qu'à compter de l'obtention effective du prêt. Le délai d'exécution tiendra compte de l'incidence éventuelle des avenants signés sera prolongé de la durée des retards provoqués par le client (impossibilité d'accès au chantier, retard de paiement) ou en cas de force majeure (événement imprévisible, irrésistible, extérieurs à l'entreprise), d'intempéries, ou en cas de retard des entreprises en amont.

**4-2** Dès l'achèvement des travaux par notre société, le client et notre société se réuniront pour signer l'acte de réception. En cas de refus de la part du client de signer le PV de réception, le chantier sera réputé accepté.

En revanche, le client peut, s'il le juge nécessaire, faire notifier des réserves qui seront portées sur le procès-verbal de réception sur lequel notre société précisera le délai nécessaire pour remédier à ses réserves.

**4-3** L'eau, l'électricité et les aires de stockage et d'installation nécessaires à la réalisation des travaux par Optima experts habitat seront mis à la disposition par le client en quantité suffisante, gratuitement et sur le lieu des travaux.

## **Article 5 - Prix et paiement**

Les prix des produits ou services sont indiqués en euros sur le bon de commande, taxes liées à la vente des produits ou services, dont TVA comprises, les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la signature du bon de commande. Tous travaux non prévus explicitement dans l'offre seront considérés comme travaux supplémentaires, ils donneront lieu à la signature d'un avenant avant leur exécution. Les factures sont payables net, sans escompte, à leur réception.

Le règlement se fait par chèque, à l'ordre de notre société, selon les modalités figurant dans le bon de commande.

Dans le cadre de l'application des dispositions de l'article L. 221-10 du code de la consommation, il est rappelé qu'avant l'expiration du délai de 7 jours à compter de la signature du bon de commande, nul ne peut exiger ou obtenir du client directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelques formes que ce soit, une contrepartie quelconque ni aucun engagement ni effectuer des prestations de service de quelques natures que ce soit, sauf en cas d'urgence et à la demande du client.

Tout défaut de paiement donnera lieu, sans mise en demeure préalable et sans préjudice de tout autre voie d'action, à l'application de plein droit, de pénalités de retard calculées à un taux d'intérêt égale à une fois et demie le taux de l'intérêt légal, majoré d'une part de 2 points, ou à tout autre taux que la loi viendrait à lui substituer et ce, à compter du jour d'exigibilité des sommes dues et d'autre part et de la somme de 40 € au titre de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement.

En outre, le cas où une facture ne serait pas réglée dans les 30 jours de son envoi, notre société sera habilitée à suspendre l'exécution de sa prestation jusqu'au règlement de la dite facture en souffrance, sans que cette suspension puisse être considérée comme une résiliation du contrat du fait de notre société.

## **Article 6 - garanties**

**6-1** En cas de contrat de louage d'ouvrage, le client est susceptible de bénéficier à compter de la réception des travaux, des garanties prévues par les articles 1792 et s. du Code Civil dans les conditions et limites prévues par ces articles.

En cas de contrat de vente, le client bénéficie, après livraison des biens commandés, de la garantie légale de conformité ainsi que de la garantie des vices cachés, les conditions d'exercice des garanties applicables au contrat de vente sont détaillées ci-après :

Le client dispose d'un délai de deux ans, à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité.

Durant ce délai, le client n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fournitures prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci. La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au client droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de 30 jours suivant sa demande sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le client bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le client demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans, à compter de la date de remplacement du bien.

Le client peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien si :

1. Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien.
2. La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de 30 jours.
3. La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le client, notamment lorsque le client supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement.
4. La non-conformité du bien persiste, en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur, restée infructueuse.

Le client a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résiliation du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qui justifie que la réduction du prix ou la résiliation du contrat soit immédiate. Le client n'est alors pas tenu de demander la réparation, le remplacement du bien au préalable. Le client n'a pas droit à la résiliation de la vente si le défaut de conformité est mineur. Toute période d'immobilisation du bien, en vue de sa réparation, ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état. Les droits mentionnés ci-dessus, résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 € qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article 241-5 du code de la consommation).

Le client bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du Code Civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou un remboursement intégral contre restitution du bien.

Sous réserve d'éventuelles dispositions légales, spécifiquement applicables à certaines garanties susvisées, peuvent constituer une cause d'exonération sans que cette liste soit exhaustive, les cas suivants :

- l'usure ou vieillissement, normal des produits/ouvrages
- Le non-respect des règles d'entretien par le client
- l'utilisation incorrecte ou la transformation des produits/ouvrages par le client
- Toute dégradation ou accident du fait du client ou d'un tiers
- Toute circonstance constituant un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code Civil
- Tout défaut, ayant pour origine une source extérieure aux produits/ouvrage eux-mêmes.
- Afin de permettre à l'entreprise de procéder au remplacement ou à la réparation des produits/ouvrages, reconnus défectueux, le client est tenu de donner libre accès au chantier.

## **Article 7 - Rétractation (uniquement si l'adhérent signe des contrats hors établissement)**

Dans le cas où le contrat ou la commande de prestation hors contrat ont été signés, hors établissement ou à distance, le client 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 biens par le client ou un tiers désigné par lui.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit notifier au prestataire sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration (lettre envoyée par la poste télécopie 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 envoyé à l'adresse suivante, *Optima experts habitat 269, rue de Champagne, 45160 Olivet.*

En cas de rétractation, le prestataire remboursera au client 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 de se rétracter. Le prestataire procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le client 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 service 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 exercée 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 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 foire ou de salon.

Les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du client et demandé par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires.

### **Article 8 - Réserve de propriété et renonciation à l'accession**

#### **8-1 Réserve de propriété**

Notre société conserve la propriété des produits vendus jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix en principal et accessoires. Le défaut de paiement d'une quelconque des échéances pourra entraîner la revendication des biens. Ces dispositions ne font pas obstacle aux transferts au client, dès la livraison, des risques de pertes et de détérioration des biens vendus ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner. Tous dommages que ces biens pourraient subir ou occasionner, pour quelques causes que ce soit, ne pourront être imputés à notre société et aucune indemnité ne pourra être demandée. Les éventuelles réparations du bien livré, si elles peuvent être exécutées, seront de fait, facturées.

Les frais afférents à la restitution du bien seront à la charge du client. En cas d'exécution de la clause, toute somme payée par le client, en ce compris les acomptes, demeurera acquise à notre société, en contrepartie de l'indemnisation des différents frais afférents à la livraison des biens, leur revendication, leur enlèvement ainsi que tout préjudice correspondant à la restitution effective, le tout, sous réserve de l'indemnisation de la résolution de la vente ou du contrat de prestation, couvrant tout dommage.

#### **8-2 renonciation à l'accession**

Lorsque notre société intervient dans le cadre d'un contrat d'entreprise, nonobstant les articles 551 et 552 du Code Civil, elle demeure propriétaire de l'ouvrage exécuté jusqu'à l'entier paiement de sa créance née du marché des travaux, la renonciation à l'accession ne fait pas obstacle à la prise de possession de l'ouvrage exécuté. Les présentes dispositions ne modifient pas nos obligations telles que fixées aux articles 1788, 1792 et suivante et 2270 du Code Civil.

### **Article 9 - Force majeure**

Aucune partie ne pourra être tenue pour responsable de la non exécution totale ou partielle de ses obligations, si cette non-exécution est due au cas fortuit ou à la survenance d'un élément constitutif de force majeure tel que notamment, et sans que cette liste soit limitative, l'inondation, l'incendie, la tempête, le manque de matière première, la grève des transports, grève partielle ou totale, ou lock-out.

La partie ayant été frappée par de tels événements devra informer l'autre partie dans les plus brefs délais et au plus tard, dans les cinq jours ouvrés de la survenance de cet événement.

Les parties conviennent qu'elles devront se concerter dans les meilleurs délais afin de déterminer ensemble les modalités d'exécution de la commande pendant la durée du cas de force majeure. Si le cas de force majeure a une durée d'existence supérieure à trois mois, notre société pourra ne pas honorer la commande, à charge pour notre société de rembourser le cas échéant le client des sommes versées par lui au titre de la commande concernée.

### **Article 10 - Pièces détachées/Mises à jour**

Les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens sont disponibles à l'identique pendant la durée prévue aux conditions particulières.

Les mises à jour des éléments numériques indispensables à l'utilisation des biens resteront compatibles avec les fonctionnalités de ces derniers pendant la durée prévue aux conditions particulières.

### **Article 11 - Protection des données personnelles**

Les données personnelles collectées par l'entreprise sont enregistrées dans son fichier client. 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 réglementaire ou encore à l'exercice des prérogatives lui étant reconnus 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 client 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 et l'abus des droits de la défense, etc.)

Enfin, en cas de transfert des données en dehors de l'union européenne, 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 au sein de l'union européenne

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 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.

*(Optionnel seulement si l'entreprise utilise les données à des fins de prospection)*

Dans le cas où le client ne souhaiterait pas recevoir des messages promotionnels et invitation via courrier électronique, message SMS, appels téléphoniques et courriers postaux, celui-ci à la possibilité d'indiquer son choix dans le cadre du document matérialisant l'offre de l'entreprise, de modifier son choix en contactant l'entreprise dans les conditions évoquées ci-avant ou en utilisant les liens de désinscription prévus dans les messages SMS ou électronique. Ce droit vaut également pour les personnes dont les données (notamment leur identité, leurs coordonnées) auraient été transmises, avec leur autorisation à l'entreprise par des tiers, à des fins de prospection commerciale.

### **Article 12 - Contestations**

**12-1** 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.

**12-2** 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 :

CNPM MÉDIATION  
CONSOMMATION, 27 avenue de la libération  
42400 Saint Chamond

**12-3** en cas de litige avec un client consommateur, 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 d'Orléans.

### **Article 13 - Assurance**

L'entreprise Optima experts habitat, adhère à l'assurance SMABTP.

## **Le client consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour un achat effectué dans une foire ou dans un salon**

### **Modèle de formulaire de Rétractation , pour contrat signé hors établissement (Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)**

À l'attention de Optima experts habitat, 269 rue de champagne, 45160 Olivet

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) client(s) :

Adresse du (des) client(s) :

Date: / /

Signature du (des) client(s)