**Vous trouverez en première partie de ce document des clauses juridiques optionnelles importantes lors d’une procédure en recouvrement afin de préserver vos intérêts. Nous vous invitons vivement à les inclure dans vos conditions générales de vente afin de limiter l’impact lié aux coûts des procédures de recouvrement de créances. Dans la seconde partie, des CGDV soit « produits » soit « prestations de services », seront facilement adaptable après quelques corrections à votre profession. A très vite sur Néofinances.fr !**

**Clause pénale**

En cas de non règlement par le(s) client(s), cinq jours après la réception d’une mise en demeure préalable adressée par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, une indemnité égale à 15 (quinze) % des sommes dues, outre les intérêts légaux et les frais judiciaires éventuels, sera exigible du(des) débiteur(s), sans préjudice du droit à des dommages et intérêts au bénéfice du créancier.

**Clause de confidentialité :**

Les parties s’engagent à conserver secrètes les informations marquées comme “confidentielles”, ou “secret” et transmises entre elles. Elles s’engagent à prendre les mesures nécessaires à l’égard de leur personnel, de leurs sous-traitants et fournisseurs pour assurer, sous leur responsabilité, cette confidentialité.

Pendant la durée d’exécution du présent contrat et pendant une période de 5 ans (cinq ans) ans après le terme, et sauf relativement aux éléments d’information faisant partie du domaine public, ou sauf accord spécifique entre les parties, les parties s’engagent à conserver la confidentialité et ne pas divulguer les éléments d’information susmentionnés ; elles s’engagent également à mettre en œuvre toutes les mesures utiles et efficaces pour assurer cette confidentialité.

**Clause résolutoire :**

Le contrat sera résolu de plein droit, sans formalité ni mise en demeure, en cas de non-respect d’une échéance de règlement par le débiteur.

En cas d’inexécution de telle obligation, le créancier adressera au débiteur une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception. À défaut d’exécution, par le débiteur, de son obligation dans le délai d’un mois à compter de l’envoi de cette mise en demeure, la résolution du contrat opérera de plein droit.

**Taux d’intérêt de retard :**

Le taux d’intérêt des pénalités de retard sera exigible le jour suivant la date de règlement… Sauf disposition contraire qui ne peut toutefois fixer un taux inférieur à trois fois le taux d’intérêt légal ; ce taux est égal au taux d’intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points de pourcentage. Les pénalités de retard seront exigibles sans qu’un rappel soit nécessaire ».

**Contentieux :**

Tous les frais judiciaires liés à une éventuelle procédure de recouvrement entamés à l’encontre du client seront à la charge exclusive de celui-ci (ex : frais d’avocats, de tribunaux, d’huissier de justice, de société de recouvrement, etc…).

**Tribunal compétant et droit applicable :**

En cas de non résolutions par voix amiable, tout litige, différend ou toute réclamation découlant de et/ou lié(e) au présent Contrat, y compris les questions portant sur son existence, son exécution, son interprétation, sa validité ou son annulation, la résiliation ou la nullité de celui-ci, est soumis(e) à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris, France, même en cas d’appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Les présents accords sont soumis exclusivement au droit français.

Modèle de conditions générales de vente « produits » (bureautique)

**Article 1. Objet et étendue**

1.1 Les marchandises vendues sur le Site Internet [www.votresiteinternet.com](http://www.votresiteinternet.com) s’adressent à tous professionnels (personnes morales), non professionnels et consommateurs (personnes physiques majeures).

1.2 Les présentes Conditions Générales de Vente régissent exclusivement les relations entre « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » et ses clients professionnels, non professionnels ou consommateurs (Clients) passant commande de marchandises sur le Site, à l’exclusion des ventes réalisées dans les magasins « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ ».

1.3 Le fait, pour tout Client professionnel, de passer commande de marchandises sur le Site, emporte son acceptation entière et sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente, qui prévalent sur toute autre condition particulière du Client, notamment sur ses conditions générales d’achat, sauf dérogation préalable et écrite de la part de « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ ». Le fait, pour tout Client non professionnel ou consommateur, de passer commande de marchandises sur le Site, emporte son acceptation entière et sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente, sauf dérogation préalable et écrite entre les Parties.

1.4 Le fait que « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » ne se prévale pas à un moment donné d’une quelconque disposition des présentes Conditions Générales de Vente ne peut être interprété comme valant renonciation de sa part à se prévaloir ultérieurement de ladite disposition.

1.5 « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente. Toutefois les Conditions Générales de Vente applicables sont celles en vigueur au moment de la passation de la commande.

**Article 2. Commande**

2.1 Toute commande du Client a un caractère ferme et définitif, à compter de sa réception par « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ », sous réserve de ce qui est prévu à l’article 9 des Conditions Générales de Vente.

2.2 Toutes modifications ultérieures de la commande pour quelque raison que ce soit, notamment en termes de marchandises ou de délais de livraison ne sont possibles qu’avec l’accord exprès et préalable de « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ ».

**Article 3. Disponibilité des marchandises**

3.1 L’offre de marchandises « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » est valable tant qu’elle est visible sur le Site et dans la limite des stocks disponibles.

3.2 En cas d’éventuelle rupture de stocks affectant la commande en cours, « VOTRE SOCIETE » indiquera par tous moyens au Client, un nouveau délai de livraison. Dans ce cas, le Client pourra annuler sa commande et se faire rembourser l’éventuel acompte qu’il aura versé à « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ «, dans les 14 jours suivants l’annulation de sa commande.

3.3 Dans l’hypothèse où une marchandise serait indisponible, « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » peut proposer de livrer au Client une autre marchandise de qualité et de prix équivalents ou supérieurs à celle initialement commandée, sous réserve de l’accord exprès du Client. Dans ce cas, si le Client use de son droit de rétractation au sens de l’article 9 des présentes Conditions Générales de Vente, les frais de retour consécutifs à l’exercice de ce droit seront à la charge de « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ ».

3.4 En cas de défaillance de l’un de ses fournisseurs, « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » en informera le Client et lui proposera l’annulation de tout ou partie des commandes concernées, s’obligeant dans ce cas à rembourser par tous moyens au Client les éventuelles sommes qu’il aurait déjà versées, sans préjudice de l’application des articles L 138-1 à L138-6 du Code de la Consommation.

**Article 4. Prix- Frais de livraison**

4.1 Les prix de vente des marchandises « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » sont exprimés en euros et toutes taxes comprises mais hors frais éventuels de livraison. Les prix facturés sont ceux affichés sur le Site au moment de la passation de la commande par le Client. Tout impôt, taxe, redevance, coût d’élimination des déchets EEE sont facturés suivant la réglementation en vigueur et sont inclus dans le prix présenté lors de la passation de commande.

Les prix s'entendent hors contribution relative aux coûts de gestion des déchets d'éléments d'ameublement, prévue à l'article L. 541-10-6 du code de l'environnement, en vigueur à compter du 1er mai 2013.

Les prix sont susceptibles d’être différents de ceux affichés dans les magasins « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ ».

4.2 Pour toute commande hors mobilier, une participation aux frais de livraison est facturée au Client à hauteur de XX € HT (soit XX€ TTC) si le montant total de la commande est inférieur à XX € HT (soit XX € TTC), et s’ajoute au prix des marchandises commandées. Au-delà de XX € HT (soit XX € TTC), la livraison est gratuite.

S’agissant du mobilier, les frais de transport sont de XX€ HT (soit XX € TTC) pour une livraison sur Paris et en région Parisienne, et de XX € HT (soit XX€ TTC) pour la Province. Concernant les coffres forts et coffres ignifugés, il est fait application de l’article 7.6.

Pour plus d’information concernant la bonne exécution de sa commande ou le traitement d’une réclamation, le client peut contacter LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ par email à [info@votresociété.com](mailto:info@votresociété.com) ou par téléphone (au prix d’un appel local) du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30 au 01 00 00 00 00 pour une commande de mobilier ou au 01 00 00 00 00 pour toute autre commande.

**Article 5. Paiement**

5.1 Sauf convention contraire, toutes les ventes doivent être réglées au comptant (sans escompte ni remise) par chèque bancaire établi à l’ordre de « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ », virement, carte bancaire (carte accréditive, carte bleue ou Eurocard – Visa Mastercard) ou Paypal.

Toutefois, LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ se réserve le droit d’exiger le règlement d’un acompte ou l’intégralité du prix de vente lors de la passation de la commande en fonction de la nature ou du montant de la commande ou à raison d’incident de paiement.

5.2 En cas de vente moyennant un paiement différé, celui-ci doit intervenir à l’échéance figurant sur la facture correspondante. Aucun escompte n’est accordé pour paiement anticipé. Sauf accord préalable et exprès de « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » pour une prorogation de l’échéance figurant sur la facture, tout retard de paiement imputable au client entraîne :

Cumulativement pour les clients professionnels :

- l’exigibilité immédiate et automatique de toutes les sommes dues par le Client, quel que soit le mode de règlement prévu,

- l’application de pénalités de retard correspondant au taux d’intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 (dix) points (art L441-6 al 3 du Code de Commerce) et majorée conformément au décret n°2012-1115 du 2 octobre 2012 issu de la loi 2012-387 du 22 mars 2012, d’une indemnité forfaitaire de 40€ (quarante euros) pour frais de recouvrement et ce, sans préjudice de toutes indemnités que LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ pourrait réclamer.

En outre, « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » se réserve le droit de suspendre ou de résilier toutes les commandes en cours du Client, après l’envoi d’une mise en demeure restée infructueuse.

Le montant des intérêts de retard peut être imputé de plein droit, sur toutes remises, ristournes, avoirs ou rabais spécialement accordés par « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ ».

Pour les clients consommateurs :

- l’exigibilité immédiate et automatique de toutes les sommes dues par le Client, quel que soit le mode de règlement prévu,

- après l’envoi d’une mise en demeure restée 8 jours infructueuse à la suite de sa première présentation, l’application de pénalités de retard correspondant au taux d’intérêt légal.

En outre, » LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » se réserve le droit de suspendre ou de résilier toutes les commandes en cours du Client, après l’envoi d’une mise en demeure restée infructueuse plus de huit (8) jours à la suite de sa première présentation.

Le montant des intérêts de retard peut être imputé de plein droit, sur toutes remises, ristournes, avoirs ou rabais spécialement accordés par « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ ».

**Article 6. RESERVE DE PROPRIETE**

6.1 Le transfert de propriété des marchandises au profit du client est suspendu jusqu’au paiement intégral du prix en cas de paiement différé.

Le nom de « VOTRE SOCIETE » conservera la propriété des marchandises jusqu’au parfait paiement de celles-ci dans le cadre des conditions établies contractuellement, même en cas de procédure collective ouverte à l’encontre du client, et ce conformément aux articles L.624-9 et suivants du Code de commerce.

6.2 En cas de revente, le client s’engage par avance à informer le tiers acquéreur, à la conclusion de chaque revente, de la présente clause de réserve de propriété affectant les marchandises qu’il se propose d’acheter, et du droit que se réserve « LE NOM DE VOTRE SOCIETE » de revendiquer entre ses mains, soit les marchandises livrées sous réserve de propriété, soit leur prix.

**Article 7. Livraisons**

7.1 « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » livre sur l’ensemble du territoire français métropolitain ainsi qu’à Monaco. Les livraisons sont effectuées à l’adresse indiquée par le Client au moment de la commande. Les livraisons sur les îles du continent sans pont, se font à la gare maritime.

Les magasins LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ peuvent également réceptionner les marchandises commandées par le Client. Le Client doit, dans ce cas, choisir le magasin destinataire lors de sa commande.

Il sera adressé au Client un mail de confirmation lorsque ses marchandises sont arrivées en magasin. Le Client doit retirer ses marchandises dans un délai de quinze (15 jours) (une pièce d’identité et l’e-mail de confirmation de commande seront demandés). Le transfert des risques au Client s’opère dès la remise des marchandises au transporteur par LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ pour les clients professionnels, à la livraison pour les clients consommateurs ou lors du retrait des marchandises au magasin lorsque le Client a choisi une livraison en magasin.

7.2 Les marchandises sont expédiées dans les conditions ci-dessous, sous réserve du règlement intégral par le Client de la commande ou de la validation de l’encours par LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ en cas de paiement différé.

7.3 Les marchandises (hors mobilier de bureau et produits en livraison directe fournisseur tels qu’indiqués sur le site) sont expédiées en France métropolitaine, du lundi au vendredi, dans les vingt-quatre (24) heures ouvrées de la réception et validation par « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » de la commande passée avant 17 heures, sauf fermeture exceptionnelle de l’entrepôt.

7.4 La livraison (hors mobilier de bureau et produits en livraison directe fournisseur tels qu’indiqués sur le site) a lieu sous deux (2) jours ouvrés après l’expédition de la commande.

Pour le mobilier de bureau, mobilier de classement, rayonnages ou vestiaires, la livraison est effectuée sur rendez-vous et en dehors des produits en livraison directe fournisseur tel qu’indiqué sur le site, les délais de livraison sont sous 10 (dix) jours ouvrés en France métropolitaine (hors Corse). Il faut compter un délai de livraison d’environ 21 jours pour la Corse.

« LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » pourra procéder à des livraisons fractionnées en fonction des possibilités d’approvisionnement et/ou de transport des marchandises.

A la demande du Client, le montage des meubles peut être effectué par « LE NOM DE VOTRE SOCIETE » au prix qui lui aura été préalablement communiqué. Les délais de livraison dépendent de la disponibilité des marchandises et des transporteurs.

Le délai de livraison du mobilier de bureau et produits en livraison directe fournisseur tel qu’indiqué sur le site est différent du délai de livraison des marchandises stockées par « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ ». « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » ne peut donc garantir une livraison synchronisée de ces produits avec les marchandises stockées dans ses entrepôts.

7.5 En cas de dépassement de l’échéance prévue et conformément à l’article L138-2 du Code de la Consommation, le Client peut annuler sa commande en contactant le service clients « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » par email à [info@votresociété.com](mailto:info@votresociété.com) ou par téléphone (au prix d’un appel local) du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30 au 01 00 00 00 00 pour une commande de mobilier ou au 01 00 00 00 00 pour toute autre commande.

Toutefois, pour les Clients non consommateurs, les retards de livraison ne peuvent donner lieu à des dommages et intérêts, remise de prix, retenue, modification ou annulation des commandes en cours.

7.6 Le prix des coffres forts et coffres ignifugés inclut la livraison au niveau du pas de porte. Pour les livraisons en étage ou en sous-sol, un forfait sera appliqué au Client en fonction de l’accessibilité du lieu final à livrer et du poids du coffre. Ainsi lors de l’enregistrement de la commande le Client devra précisément indiquer l’endroit de la livraison (ex : étage, existence d’un ascenseur ...) afin que la prestation soit ajustée à ses besoins. Le Service Client indiquera alors au Client le montant de la prestation de livraison afin que ce dernier valide ou annule sa commande.

**Article 8. Réclamations - Dommages apparents**

8.1 Le Client doit vérifier les marchandises à leur réception.

8.2 Les dommages apparents (manquants, détériorations ou autres) constatés sur les marchandises livrées doivent faire l’objet de réserves écrites et précises sur le bon de livraison ou à défaut adressées par le Client au transporteur par courrier recommandé AR avec copie à « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » et ce, dans les trois (3) jours, non compris les jours fériés, suivant la réception desdites marchandises.

Toute réclamation portant sur des dommages apparents (quantité, nature, coloris) constatés sur les marchandises livrées, doit être adressée à « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » par écrit (e-mail [info@votresociété.fr](mailto:info@votresociété.fr), ou télécopie au 01 00 00 00 00 confirmée par courrier AR ou seul courrier AR) dans un délai de sept (7) jours calendaires, à compter de la réception desdites marchandises et contenir une description précise.

8.3 Pour les autres dommages, il sera fait application des articles 10 et 11 des présentes Conditions Générales de Vente.

8.4 Aucun retour de marchandise ne peut être effectué unilatéralement par le Client sans l’accord préalable et écrit de « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ ». Après avoir reçu l’accord de « LE NOM DE VOTRE SOCIETE », le Client devra joindre à son envoi le formulaire qui lui aura été adressé. Cet article s’applique sans préjudice de l’article 9 des présentes Conditions Générales de Vente.

8.5 Les marchandises seront réputées acceptées par le Client, à défaut pour ce dernier de respecter les dispositions qui précèdent. Cet article s’applique sans préjudice des autres articles des présentes Conditions Générales de Vente.

**Article 9. Faculté de rétractation du Client consommateur**

9.1 Conformément aux dispositions de l'article L.121-21 et suivants du Code de la consommation, le Client consommateur dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter de la réception de la marchandise pour la retourner à ses frais à « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision. Si le Client retourne qu’une partie de la commande, les frais d’expédition aller ne seront pas remboursés par « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ ».

Le modèle du formulaire de rétractation est joint en annexe 1. Il est à adresser à « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » dûment complété à l’adresse suivante : « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » – Service Clients « votre adresse » ou par e-mail : [info@votresociete.fr](mailto:info@votresociete.fr).

9.2 En cas d’exercice du droit de rétractation, « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » remboursera les sommes versées, sans frais, à l’exception des frais de retour, et ce, dans un délai maximum de 14 (quatorze) jours suivant la date à laquelle ce droit aura été exercé dans la mesure où « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » aura récupéré la marchandise en question. Dans le cas contraire, le remboursement sera différé jusqu’à récupération du bien ou de la preuve de l’expédition de ce bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

**Article 10 – La « Garantie Satisfaction »**

10.1 Les marchandises « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » bénéficient d’une « Garantie Satisfaction » pendant les trente (30) jours calendaires suivant la date de leur réception par le Client, au cours duquel elles peuvent être échangées ou remboursées par tous moyens au choix de « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ », dans les conditions ci-après.

10.2 Pour mettre en œuvre la garantie, le Client doit obtenir l’accord de « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » en appelant le Service Clients au numéro suivant : 01 00 00 00 00 (prix d’un appel local), ou en adressant un e-mail à [info@votresociete.fr](mailto:info@votresociete.fr).

Les marchandises bénéficiant de la « Garantie Satisfaction », doivent être retournées à « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » dans le délai susvisé, complètes, dans un parfait état de revente et dans leur emballage d’origine (et avec accessoires et notices), consommables non déballés. Les logiciels ne sont repris ou échangés que si les scellés et l’emballage sont strictement intacts.

10.3 Pour bénéficier de la « Garantie Satisfaction », le Client doit retourner les marchandises accompagnées de leur facture de vente ainsi que du formulaire d’accord de retour complété précisant la raison de leur retour pour que la demande soit gérée au mieux. Les frais d’emballage et de transport, quant au retour et à la réexpédition, sont à la charge du Client qui doit retourner le(s) marchandise(s) à ses frais à l’adresse indiquée dans le formulaire de retour.

10.4 Par dérogation à ce qui précède, les produits en « livraison directe fournisseur » tel qu’indiqué sur le site ainsi que le mobilier de bureau, les sièges ne sont échangés que dans un délai de 15 (quinze) jours calendaires à compter de la date de livraison et doivent être dans un parfait état de revente, non utilisés et dans leur emballage d’origine.

10.5 A défaut de respecter ces délais, les marchandises susvisées bénéficient de la seule garantie contractuelle du fabricant et des garanties légales.

10.6 « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » réserve ses droits à l’égard de tout dommage apparent ou non apparent affectant les marchandises retournées par le Client.

10.7 Après vérification qualitative et quantitative des marchandises retournées, toute reprise de celles-ci acceptée par « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » entraîne l’établissement d’un avoir ou d’un échange.

10.8 Les retours non conformes aux conditions ci-dessus ne peuvent faire l’objet ni d’un échange, ni d’un avoir, ni d’un remboursement.

10.9 Les dispositions du présent article, n’empêche pas le Client de bénéficier de son droit de rétractation dans les conditions de l’article 9.

**Article 11. Garanties légale et conventionnelle**

11.1 Les marchandises vendues par « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » bénéficient de la garantie légale contre les vices cachés et de celle relative à la conformité pour les clients consommateurs. Article L211-4 du Code de la consommation : le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L211-5 du Code de la consommation :

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

* Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

• correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

• présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

- Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L211-12 du Code de la consommation :

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article 1641 du Code civil Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1er du Code civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

11.2 Les marchandises peuvent également bénéficier de la garantie contractuelle, et ce, dans la limite des garanties accordées par le fabricant desdites marchandises. La garantie se limite alors à la réparation de la marchandise ou de ses éléments reconnus défectueux ou à son remplacement.

11.3 Pour mettre en œuvre la garantie, qu’elle soit légale ou conventionnelle, le Client doit obtenir l’accord de « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » en appelant le Service Clients au numéro suivant : 01 00 00 00 00 (prix d’un appel local), ou en adressant un mail à [info@votresociété.fr](mailto:info@votresociété.fr)

Le Client doit retourner les marchandises accompagnées de la facture de vente ainsi que du formulaire d’accord de retour complété à l’adresse indiquée sur ce dernier.

11.4 La garantie de « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » ne s’applique pas au cas de vices apparents, de défauts et détériorations provoqués par l’usure naturelle, d’un accident extérieur ou lorsque le vice allégué a pour origine une fausse manœuvre, une négligence, une modification de la marchandise non prévue ni spécifiée, une mauvaise utilisation, une réparation ou un test non appropriés imputables au Client.

11.5 Les Clients non consommateurs ou professionnels sont expressément exclus de la garantie de « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » pour toutes les conséquences, quelles qu’elles soient, résultant de dommages indirects (perte d’exploitation, de marchés, de clientèle, atteinte à l’image, etc).

**Article 12. Protection des données à caractère personnel**

12.1 Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de la création d’un compte personnel, de la passation d’une commande, d’une prise de contact avec le service client ainsi que plus généralement lors de la navigation sur le Site font l’objet d’un traitement dont le responsable est « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ », « votre adresse ».

12.2 Pour plus d’information concernant l’utilisation et le traitement des données à caractère personnel des Clients, « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » invite ses Clients à consulter sa « Politique en matière de vie privée et de protection des données à caractère personnel » présente sur le Site <https://www.votresocietet.com>.

**Article 13 – Médiation**

13.1 Conformément à l’article L133-4 du code de la consommation, le Client consommateur a la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

13.2 « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » adhère à la fédération du e-commerce et de la vente à distance (Fevad) et au système de médiation du e-commerce (60 rue de la Boétie 75008 Paris) -http://www.mediateurfevad.fr).

13.3 Le Client peut recourir au service de médiation du e-commerce pour les litiges de consommation liés à un achat effectué sur votresociété.com.

13.4 « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » informe également le Client de l’existence de la plateforme mise en ligne par la Commission Européenne ayant pour objet de recueillir les éventuelles réclamations issues d’un achat en ligne des consommateurs européens et de transmettre ensuite les cas reçus aux médiateurs nationaux compétents accessible ; Cette plate –forme est accessible à l’adresse : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

13.5 Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Service Client « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ » avant toute demande de médiation

**Article 14. Juridiction compétente en cas de litige**

14.1 En cas de litige de toute nature ou de contestation relative aux présentes conditions générales de vente et aux contrats de vente conclus par le client consommateur avec « LE NOM DE VOTRE SOCIETE », ce litige pourra être porté devant la juridiction compétente en application du droit commun ; conformément à l’article l133-4 du code de la consommation, le client consommateur a la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

14.2 En cas de litige de toute nature ou de contestation relative aux présentes conditions générales de vente et aux contrats de vente conclus par le client non consommateur, le tribunal de commerce de Compiègne est seul compétent. Cette clause s’applique même en cas de demande incidente, de pluralité de défendeurs ou d’appel en garantie, et quels que soient le mode et les modalités de paiement des marchandises objets de la vente.

**Article 15. Droit applicable**

Les ventes effectuées sur le Site conformément aux présentes Conditions Générales de Vente sont régies par le droit français. En cas de litige, les tribunaux français sont seuls compétents.

**Annexe 1 Formulaire droit de rétractation**

A l’attention de « LE NOM DE VOTRE SOCIÉTE »

Service Clients

xxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

A compléter uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre commande passée sur votresociété.com (et dans les limites et exceptions indiquées aux présentes Conditions Générales de Vente).

Par la présente je vous notifie ma décision de me rétracter de :

- Commande n° ………….…..

- Commandé le ……………... Reçu le ………………….…

Mon nom :

Mon adresse :

Date

Signature

Modèle 2 de conditions générales de vente : Prestations de services (BTP)

Le présent contrat s’applique à tous travaux d’extension, de modification ou d’aménagement d’une maison individuelle, d’un logement ou toute construction pour un particulier ou nue personne moral, il est établi pour apporter au client des garanties de compétence et de qualité. Toute commande acceptée par la société VOTRESOCIÉTÉ.COM. En l’absence de tout contrat signé avant le début des travaux, la présente proposition s’appliquera en totalité et sans réserve.

**ARTICLE 1 : DESCRIPTION DE L’OPÉRATION**

La société VOTRESOCIÉTÉ.COM déclare que les travaux seront exécutés suivant les règles de l’art et conformément aux textes et document techniques applicables aux travaux, objet du présent contrat. La société VOTRESOCIÉTÉ.COM n’est engagée que par les opérations portées et chiffrées sur le devis à exclusion de toutes autres. Toutes modifications de travaux demandées par le client feront l’objet d’un avenant définissant la nature des modifications et le nouveau prix global qui en découle.

Le contrat pour être révisé ou annulé suite aux découvertes après démontage des éléments non accessibles ou visible et mise en péril de la durabilité des travaux (exemple : support non conforme au DTU, vice caché, malfaçon selon DTU, ….).

Attention, seul les actes et matériel énuméré dans le chiffrage seront prisent en conte, toutes autres propositions apparaissent dans l’énoncé mais dans le chiffrage global ne sont pas acquises, et ne sont là qu’à titre d’information.

**ARTICLE 2 : PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

1 Il est fait application de la loi n°72.1137 du 22 décembre 1972.

2 Les opérations visées de l’article 1er (de la loi du 22/12/1972) doivent faire l’objet d’un contrat dont un exemplaire doit être remis au client au moment de la conclusion du contrat et comporter sous peine de nullité les mentions suivantes.

Nom du fournisseur et démarcheur.

Adresse du fournisseur.

Désignation précise de la nature et des caractéristiques des marchandises ou objets offerts ou des services proposés.

Conditions d’exécution du contrat notamment les modalités et délai de livraison des marchandises ou objet, ou d’exécution de la présentation de services.

Prix global à payer et modalités de paiement, en cas de vente temporaire à ou vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur les ventes à crédit, ainsi que le taux effectif global de l’intérêt déterminé dans les conditions prévues à l’article 3 de la loi n°66.1010 du 28 décembre 1996 sur l’usure.

Faculté de renonciation prévue à l’article 3 ainsi que les conditions d’exercice de cette faculté et de façon apparente le texte intégral des articles 2.3 et 4.

Le contrat doit comprendre un formulaire détachable destiné à la facilité de faculté de renonciation dans les conditions prévues à l’article 3.

Un décret pris en conseil d’état précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire. Le contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence. Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main du client.

3. Dans les sept jours, jours fériés compris à compter de la commande ou de l’engagement d’achat, le client à la faculté d’y renoncer par lettre recommandée avec AR. Toute clause du contrat par laquelle le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou son engament d’achat est nulle et non avenue.

4. Avant l’expiration du délai de réflexion prévu à l’article 3 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.

**ARTICLE 3 : CONDITION DE PRIX**

Le prix des travaux indiqué au devis est calculé selon les indications portées sur la fiche technique, le prix global des travaux comprend :

* Le prix de base hors taxes, tel que mentionné dans le contrat et ses avenants.
* La TVA calculée au taux en vigueur à la date du règlement. Ce prix ne comprend pas les impôts taxes redevances, ni les frais de branchement qui sont à la charge du client.

**ARTICLE 4 : ACTUALISATION DU PRIX**

Le prix énoncé est ferme et définitif jusqu’à la fin du chantier sous réserve que l’ordre de démarrage notifié par le client intervienne au plus tard deux mois après la signature des présentes. A défaut, le délai qui s’écoulera entre le terme des deux mois et la date de démarrage entraînera une revalorisation selon les indices BT01 du dernier trimestre paru.

**ARTICLE 5 : DÉLAIS D’EXÉCUTION**

Les travaux débuteront dans les délais d’usage de la société VOTRESOCIÉTÉ.COM.

L’indication de la date de démarrage souhaitée portée sur le devis n’est donné qu’à titre indicatif et ne peut en aucune manière engager la société VOTRESOCIÉTÉ.COM ni donner droit à une quelconque indemnité de la part de la société VOTRESOCIÉTÉ.COM. Pour les délais d’exécutions, se rapportant aux conditions particulières du présent contrat. Ces délais seront prorogés de plein droit :

* En cas de force majeure telle que grèves, intempéries définies par la loi du 21/10/1946.
* En cas de travaux modificatif demandé par l’administration ou le client.
* En cas de retard dans le paiement.
* En cas de retard dans l’accomplissement des formalités ou des travaux préparatoires à la charge du client.

**ARTICLE 6 : FORMALITÉS À ACCOMPLIR AVANT LE DÉBUT DES TRAVAUX**

La société VOTRESOCIÉTÉ.COM peut demander au client, avant le début des travaux, de lui adresser, suivant le cas :

* Permis de construire, ou modification dudit permis.
* Plans, coupes et autres éléments définissant les travaux.
* Attestation de propriété ou accord du propriétaire.
* Confirmation de l’obtention des prêts.
* L’autorisation de démolition.

Le client s’engage à ne pas retarder la satisfaction des conditions ainsi énumérées. Le délai de démarrage des travaux seront comptés à partir de la date à laquelle la dernière des conditions énumérées ci-dessus est remplie et sous réserve qu’aient été levées les conditions suspensives au permis de construire et/ou prêt.

**ARTICLE 7 : OBLIGATION DU CLIENT**

Il s’engage à :

* Payer régulièrement ses situations de travaux.
* Laisser le libre accès à la société VOTRESOCIÉTÉ.COM pendant la durée des travaux.
* Fournir gratuitement l’eau et l’énergie nécessaires aux travaux.
* Assister régulièrement aux réunions de chantier demandé par la société VOTRESOCIÉTÉ.COM.
* Ne pas donner d’ordre au personnel exécutant.
* Régler directement les taxes et impôts privés.
* Ne pas traiter de travaux supplémentaires avec les exécutants sous-traitants.

Cette liste n’est pas limitative.

**ARTICLE 8 : DÉROULEMENT DES TRAVAUX**

La société VOTRESOCIÉTÉ.COM sous son entière responsabilité sous-traite tout ou partie des travaux à toutes entreprises de son choix, dans les conditions légales et réglementaires. Elle se réserve également le droit :

* D’interdire l’accès au chantier à toute personne étrangère ou partie contractantes. La société VOTRESOCIÉTÉ.COM ne pourra être tenue responsable de blessure suite à une visite du chantier par une personne étrangère ou partie contractantes.
* De faire visiter le chantier au client, à la demande de ce dernier ou à sa propre initiative, sans que ces visites puissent avoir un caractère abusif.

**ARTICLE 9 : RÉCEPTION DES TRAVAUX**

Dès l’achèvement des travaux, le client sera convoqué à la réception par la société VOTRESOCIÉTÉ.COM par courrier recommandé avec AR ou courrier simple. Cette réception sera consignée dans un procès-verbal, signé par les parties qui indiquera les réserves éventuelles et délai accordé à la société VOTRESOCIÉTÉ.COM pour les lever d’un mois maximum dans le cas des réserves mineures. Le cas échéant, le client ou la société VOTRESOCIÉTÉ.COM pourra convoquer en vue de la réception, l’autre par lettre recommandé avec AR, ou par acte extrajudiciaire avec un préavis de 15 jours au moins. Si le client ne se présente pas à la date et l’heure pour la visite de réception, sauf à justifier par lui d’un cas de force majeure. La notification qui lui est faite, entraine les sanctions prévues à l’article 11, l’indemnité porte alors sur le solde du prix convenu.

Dans un délai maximum de 8 jours à compter de la demande de la réception par l’entrepreneur, fait par lettre simple remise en mains propres contre récépissé. Le maître d’ouvrage doit faire connaitre la date de visite contradictoire de réception. Cette date ne peut être fixée à plus de vingt jours à compter de la demande de réception. A défaut d’une réception expresse par le maître d’ouvrage dans le délai des vingt jours susmentionnés, la réception réputée acquise à l’entrepreneur et sans réserve.

Le procès-verbal de réception est une obligatoire pour obtenir les garanties légales applicables. En cas de refus d’acté le procès-verbal de réception avec ou sans réserve la société VOTRESOCIÉTÉ.COM sera dégagé de toutes garantie ou toute réclamations.

**ARTICLE 10 : INDEMNITÉ DE RETARD À LA CHARGE DE SOCIÉTÉ VOTRESOCIÉTÉ.COM**

Les travaux ayant pris du retard par le seul fait de la société VOTRESOCIÉTÉ.COM (sous réserves des obligations imposées au client articles 6 et 7). Le client aura droit à une indemnité de 2°/10000 (deux euros pour dix mille euros) du prix du contrat par jour calendaire de retard limité à 5% du prix du contrat TTC. Le paiement de l’indemnité forfaitaire prendra fin à la date prévue pour la visite de réception mentionnée sur convocation prévue à l’article 9.

**ARTICLE 11 : INDEMNITÉ DE RETARD À LA CHARGE DU CLIENT**

Le paiement des situations doit se faire aux dates convenues sur le bon de commande. En cas de non-paiement à l’échéance les sommes dues sont majorées de 1,50% par mois de retard. Si le règlement n’intervient pas quinze jours après la mise en demeure adressée par lettre recommandée avec AR. La société VOTRESOCIÉTÉ.COM suspendra les travaux sans autre formalité.

Le client sera tenu à une pénalité de 2°/1000 par jour de retard, limitée à 5% du montant TTC du contrat. Ce retard prolongera d’autant le délai d’exécution et la date de réception.

La réalisation du contrat ne pourra avoir lieu qu’un mois après la réception de la mise en demeure notifiée au client par lettre recommandée avec AR, à moins que les parties ne concluent un accord amiable modifiant la durée du chantier et les délais de paiement et prévoient la révision du prix de la manière indiquée ci-après. Cet accord devra être conclu par écrit. A défaut d’accord, la résolution judiciaire pourra être demandée. La société VOTRESOCIÉTÉ.COM pourra exiger :

* Le règlement des indemnités prévues ci-dessus.
* L’annulation de la clause de l’article 10 par avenant au contrat
* Un constat d’huissier aux frais avancés par le client pour constater les détériorations ou les voies d’ouvrages déjà réalisées ou mise en œuvre sur le chantier.
* Le règlement du montant établi par l’expert en vue de la remise en l’état du chantier, la société VOTRESOCIÉTÉ.COM étant seule habilitée pour en assurer ou en faire assurer l’exécution.
* Le règlement du montant des frais engagés par la société VOTRESOCIÉTÉ.COM pour le repli la nouvelle amenée et la nouvelle installation du chantier.
* La révision du coût des travaux depuis la notification de l’appel de fonds jusqu’à la reprise. La notification d’avoir à effectuer cette reprise sera à faire par le client par lettre recommandé avec AR ou par acte extra judiciaire. La société VOTRESOCIÉTÉ.COM aura alors un délai d’un mois pour effectuer cette reprise. L’indice du bâtiment BT01 avec la base le dernier indice connu lors de la notification de l’appel de fonds par rapport au dernier connu lors de la reprise des travaux.

**ARTICLE 12 : ASSURANCES**

La société VOTRESOCIÉTÉ.COM ne sera tenue à aucune indemnisation envers le client pour des dommages à des biens distincts de l’objet du contrat ou manque à gagner. Tout dégât survenant lors des travaux doit faire l’objet d’une déclaration par lettre recommandée adressé au siège de la société VOTRESOCIÉTÉ.COM dans les huit jours suivant la fin des travaux. Passé ce délai, la société VOTRESOCIÉTÉ.COM déclinera toute responsabilité. La société VOTRESOCIÉTÉ.COM déclare être assurée contre les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile dans les conditions imposées par la loi 78.12 du 4/01/1978 et le cas échéant, pour sa responsabilité biennale et décennale mise à charge par les articles 1792.2770 et annexe du code civil. Le client doit avoir souscrit une police d’assurance contre les risques d’incendie ainsi qu’une assurance dommage.

**ARTICLE 13 : CLAUSE RÉSOLUTOIRES**

Le contrat est résilié de plein droit si la demande de permis de construire ou demande de modification de permis de construire renouvelée une fois, fait l’objet d’un second refus. Les sommes seront restituées dans le mois de la résolution pour les travaux nécessitant ce permis ou modificatif.

Le client déclare que le prix sera payé partiellement au moyen de prêts. En cas de refus total de ces prêts, il sera remboursé intégralement dans le mois suivant la résolution. En cas de refus partiel ou diminution de ses possibilités financières, la société VOTRESOCIÉTÉ.COM lui proposera un allègement de son plan ou diminution de ses prestations. L’obtention partielle du financement n’entraîne pas la caducité du présent contrat, mais seulement sa modification dans le sens d’un réajustement aux nouvelles conditions financières. Le contrat sera résolu de plein droit si le client fait preuve d’une carence persistante en particulier au niveau de ses paiements. Cette résolution entraînera à sa charge : indemnités, dommages et intérêts appréciés par les tribunaux.

**ARTICLE 14 : INDEMNITÉ**

En dehors des clauses ci-dessus, si le client dénonce son contrat avant le début des travaux, il réglera à la société VOTRESOCIÉTÉ.COM, à titre de dommage et intérêts, une somme égale à 20% du montant du devis. S’il renonce à son contrat de travaux entrepris (toute phase commencée étant due en totalité) il devra verser à la société VOTRESOCIÉTÉ.COM une indemnité égale à 15% du montant dû. S’il décide, en cours de travaux, de retirer à la société VOTRESOCIÉTÉ.COM une prestation qu’il souhaite se réserver, il devra verser une indemnité de 20% du montant ainsi annulé.

**ARTICLE 15 : PROPRIÉTÉ DES MATÉRIAUX**

La société VOTRESOCIÉTÉ.COM reste seule propriétaire des matériaux et éléments techniques, qu’ils soient seulement approvisionnés sur le chantier ou qu’ils soient incorporés à l’ouvrage, et ce jusqu’au paiement effectif de la part du client.

**ARTICLE 16 : PROPRIÉTÉ DES PLANS**

La société VOTRESOCIÉTÉ.COM conserve en toute hypothèse ses droits, et notamment l’entière propriété de ses plans, études avant-projets avec l’exclusivité des droits de reproduction (conformément à la loi du 11/03/1957 et à la toute autre loi en vigueur ou à venir).

**ARTICLE 17 : DEVOIR PRÉPARATION DU CLIENT**

Le client devra avoir facilité accessibilité en enlevant et stocker tous matériels de valeur risquant une dégradation involontaire (meubles, électroménagers, objet personnel, ex…), toutes dégradations sur ce dit matériel ne sera pas prisent en charge par la société VOTRESOCIÉTÉ.COM, ni remboursé, ni réparé. Les éléments de valeur ne pouvant être enlevés devront être protégé et hors de la zone de circulation par le client. Le client devra réserver une pièce de stockage hors d’eau et hors d’air pour le matériel nécessaire à la réalisation des travaux. L’intégralité matérielle stockée dans vos locos sera sous votre responsabilité exclusive.