



Conditions générales de vente et de service (CGVS) aux particuliers (janvier 2022)

Pour une relation de confiance entre nous !

1 - Objet et champ d'application

Ce document définit les relations entre la menuiserie LAPORTE et ses clients et clientes non professionnels.

Il s'applique à toutes ses prestations de menuiserie et d'aménagements intérieurs : conception, fabrication, travaux préparatoires, pose, installation et mise en service.

Si le client et la menuiserie ont négocié une clause spécifique portée au devis, celle-ci s'applique prioritairement, sinon, toutes les clauses des CGVS s'appliquent au contrat.

2 - Engagements de la menuiserie

A partir du premier contact avec le client ou la cliente, et jusqu'à la livraison complète de la prestation commandée, la menuiserie s'engage à mobiliser tous les moyens dont elle dispose pour effectuer les prestations prévues dans un objectif de qualité, et sans surprise :

Devoir de conseil

- recueillir les besoins exprimés par le client et proposer des solutions qui conviennent à son budget ;
- fournir du conseil pour la mise aux normes et les travaux préparatoires ou finals à charge du client, en particulier donner si possible une estimation du prix de ces travaux ainsi que les coordonnées d'intervenants potentiels ;
- informer correctement le client des avantages et inconvénients des solutions ou matériaux envisagés.

Vérification qualité

- vérifier la conformité des produits commandés auprès de ses fournisseurs.
En cas de problème, c'est elle qui traite avec le fournisseur pour récupérer un produit manquant, non conforme à la commande ou défectueux.
- mettre en place un process qualité pour sa propre production ;
- respecter les normes et DTU en vigueur ;
- vérifier la qualité du travail de son éventuel sous-traitant et prendre toute responsabilité sur ces travaux ;
- intervenir le plus rapidement possible en cas de problème sur l'installation objet du contrat.

Tri et recyclage des mobiliers

- informer le client sur le mode de recyclage des produits livrés.
Le numéro d'adhésion de la menuiserie à écomobilier est : 0175626-0002.

Urgence

- prendre, en cas d'urgence, toutes dispositions conservatoires nécessaires pour éviter ou éviter d'aggraver un dommage, et en informer immédiatement le client.

Limites de responsabilité

Toutefois, la menuiserie décline sa responsabilité dans les cas suivants :

- installation ou réseau non signalé et non apparent sur le lieu de l'exécution de la prestation ;

- incompatibilité des travaux à réaliser avec l'état des supports sur lesquels elle doit intervenir au regard des normes techniques et professionnelles ;

- cas de force majeure faisant obstacle à la fabrication, délivrance ou exécution de la prestation.

Définie par l'article 1218 du Code Civil, une force majeure est caractérisée par trois conditions cumulatives :

- . imprévisible ;*
- . extérieure à la volonté de la menuiserie ;*
- . irrésistible, c'est-à-dire qu'elle ne permet pas à la menuiserie d'honorer ses obligations contractuelles.*

Exemples : terrorisme, grèves, crise sanitaire, inondations...

3 - Engagements du client

Une fois le client / la cliente engagé(e) dans le contrat avec la menuiserie, il(elle) respecte les éléments suivants, qui permettent une prestation de la meilleure qualité dans les délais :

- transmet à la menuiserie les côtes précises d'encastrement des éléments électroménagers ou sanitaires qu'il fournit et qui doivent être intégrés à l'aménagement ;
- donne libre accès à sa propriété pour la réalisation des travaux à la période fixée dans le devis ;

- prend toutes les dispositions permet-

tant au personnel de la menuiserie d'accéder facilement et sans danger aux lieux d'intervention ;

- met à disposition l'espace nécessaire pour se garer et décharger les éléments commandés, ainsi que, si nécessaire, l'espace de stockage temporaire ;
- fournit l'eau et l'électricité nécessaires pour le chantier ;
- donne des renseignements sur les réseaux d'eau, de gaz ou d'électricité susceptibles de se trouver aux endroits des travaux ;
- permet l'accès du personnel de la menuiserie à un WC et un point d'eau ;
- met en conformité l'espace qui va faire l'objet de travaux avec les

5 points parmi les plus importants

- ✓ **Service** : en tant que professionnel expert dans son domaine, la menuiserie s'engage sur un service de qualité et sans surprise. *Voir les points 2, 4 et 8.*
- ✓ **Délai** : la menuiserie s'engage sur une période d'intervention précise. *Voir point 7.*
- ✓ **Protection du projet** : le client ou la cliente s'oblige à ne pas réutiliser et faire réaliser les aménagements conçus par la menuiserie par un autre prestataire. *Voir points 4 et 14.*
- ✓ **Garanties** : le client ou la cliente bénéficie des garanties légales (*conformité de 2 ans et vices cachés de 5 ans*), ainsi que d'une garantie commerciale spécifique (*voir point 11*). La menuiserie est assurée de manière à offrir des protections décennale (*garantie spécifique de 10 ans sur les ouvrages de gros-œuvre*) et civile (*dommage ou accident du fait de l'action de l'entreprise*).
- ✓ **Obligations du client ou de la cliente** : il ou elle a aussi des obligations, notamment concernant la mise aux normes du lieu des travaux (*voir point 3*), le respect du planning donné par la menuiserie (*voir points 3 et 7*) et le paiement immédiat du solde après livraison des travaux (*voir point 6*).

normes et réglementations en vigueur (électricité par ex.), avant le début d'intervention de la menuiserie ;

La menuiserie ne peut pas engager des travaux touchant des parties qui ne respecteraient pas les normes et réglementations en vigueur.

- engage les éventuels travaux préparatoires nécessaires pour rectifier la planéité et l'angle droit des murs, plafonds, sols, mobiliers, etc, qui supporteront les aménagements fabriqués / installés par la menuiserie ;
- débarrasse la zone des travaux, en déposant les rideaux et en déplaçant les accessoires, bibelots et meubles ;
- met à disposition de la menuiserie, au moment de la pose, les éléments électroménagers ou sanitaires qu'il fournit et qui doivent être intégrés à l'aménagement ;
- utilise les équipements, produits et appareils installés de manière soigneuse et normale, notamment en suivant les préconisations d'utilisation et conseils d'entretien fournis.

Cela conditionne en particulier le bénéfice des garanties légales et commerciales décrites au point 11.

4 - Commande

Visites sur site

Avant toute proposition commerciale, la menuiserie organise une visite chez le client pour finir d'échanger sur son besoin et prendre des mesures.

Le déplacement du client au show-room de la menuiserie est nécessaire pour certaines prestations. Elle permet, notamment pour les éléments de cuisine, de salle de bain et dressing, le choix des modèles, matières et couleurs.

Conception

La menuiserie produit si nécessaire un plan de conception, des schémas et des plan technique côtés, qui, annexés au devis, font partie du contrat.

Les schémas, perspectives ou représentations artistiques ne sont toutefois pas des documents contractuels.

La transmission au client du projet s'accompagne par un formulaire à signer attestant l'engagement du client de ne pas le faire réaliser par un autre prestataire.

Devis

La durée de validité du devis est indiquée sur ce document. La menuiserie ne peut pas garantir les prix indiqués au-delà de cette durée.

Début du contrat entre le client et la menuiserie

La commande d'un client est valide après réception par la menuiserie :

- de l'acompte demandé à la commande ;
- du devis (format papier ou numérique) comportant :
 - la case d'acceptation des CGVS cochée ;
 - la mention manuscrite « bon pour accord et exécution du devis » ;
 - la signature du client.

Client comme menuiserie sont alors liés par cet accord et chacun est tenu de respecter ses engagements.

Absence de délai de rétractation

Conformément au code de la consommation, la situation de la commande n'ouvre pas droit à un délai de rétractation.

5 - Prix

Les prix sont exprimés en euros.

Le prix déterminé par le contrat (devis signé par le client et la menuiserie) ne peut être modifié que par un devis modificatif ou supplémentaire signé entre le client et la menuiserie.

Sont compris dans le prix :

- la conception de l'aménagement, les plans côtés et détaillés qui relèvent de la compétence de la menuiserie ;
- si nécessaires, des plans annexes de principe par corps d'état des travaux non réalisés par la menuiserie (électricité, plomberie, carrelage, maçonnerie...) ;
- la fourniture et/ou fabrication des éléments prévus au devis ;
- leur livraison chez le client, si il n'est pas nécessaire de faire spécialement appel à un manutentionnaire ;
- la pose, c'est-à-dire le montage, la fixation et le raccordement aux fluides, sur des prises existantes conformes aux normes, de tous les éléments prévus au devis ;
- la main d'œuvre, l'outillage, le matériel et les petites fournitures nécessaires au chantier (joint, vis...) ;
- les essais de bon fonctionnement de tout ce qui a été installé ;
- le nettoyage quotidien et final du chantier ;
- les déplacements et interventions après livraison liées à la mise en œuvre des garanties légales et commerciales.

Ne sont pas compris dans le prix :

- les honoraires d'un concepteur mandaté par le client ;
- les travaux préparatoires à charge du client indiqués dans la liste fournie avec le devis : maçonnerie, plâtrerie, carrelage, électricité, plomberie...
La menuiserie ne réalisera jamais des travaux d'un corps d'état du bâtiment qui ne sont pas dans sa compétence.
- l'éventuelle installation des appareils ménagers électroménagers ou sanitaires fournis par le client et leur raccordement, sauf quand ce poste est expressément prévu au devis ;
- le recours au service d'un manutentionnaire pour la livraison chez le client ;
- les travaux de finition à charge du client : travaux de maçonnerie ou plâtrerie consécutifs à l'installation ; les raccords de peinture ou de carrelage...
En particulier, quand le devis propose un « bâti brut, il s'agit d'un élément à habiller après la livraison des travaux : enduire et peindre, ou carrelage par exemple.

Taxes

Les prix comprennent la TVA au taux en vigueur.

Le prix de chaque meuble comporte l'éco-participation obligatoire, selon le tarif national en vigueur à la date de la vente. *Pour plus d'informations sur ce point : eco-mobilier.fr*

6 - Paiements

Modes de paiement acceptés

Les paiements peuvent être réalisés par virement instantané, par chèque ou en liquide*. Il donne lieu à une facture acquittée transmise par voie électronique (ou en format papier si le client le préfère).

** les paiements en espèces sont interdits lorsque le montant dépasse 1 000 euros (articles L112-6 à L112-8 et articles D112-3 et R112-5 du code monétaire et financier)*

Acompte

A l'acceptation du devis le client verse un acompte de 50% du montant du devis accepté. Cela permet à la menuiserie de s'approvisionner en matériaux et éléments commandés chez ses fournisseurs.

Solde

Le solde est à acquitter immédiatement à la fin des travaux, sur présentation par la menuiserie de la facture de solde.

Délai de paiement

Toute facture intermédiaire ou de solde est à régler immédiatement. La menuiserie ne pratique pas d'escompte commercial (réduction accordée à un client en cas de paiement anticipé).

Contestation

La contestation partielle d'une facture ne dispense pas le client de régler la partie non contestée à son échéance.

Pénalités de retard

En cas de retard de paiement, le client est redevable, sur la somme restant due, d'une pénalité au taux de 25% annuel :

- point de départ du calcul = le lendemain de l'échéance ;
- fin = date de l'envoi du règlement.
- formule de calcul = $[(0,25 \times \text{montant TTC}) \times (\text{nombre de jours de retard} / 360)]$.

Soit environ 15 € par semaine pour un impayé de 3 000 €.

Les pénalités de retard ne sont pas soumises à la TVA. Elles sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire.

7 - Délais

Le devis indique la semaine pendant laquelle les travaux commenceront et leur durée prévisionnelle en jours.

Le client comme la menuiserie s'organisent pour permettre le respect de ce planning.

Si le client demande un report de la date d'intervention (*travaux préparatoires à sa charge non terminés ou problème personnel, par exemple*), il accepte que les travaux soient reportés de plusieurs semaines, jusqu'au prochain créneau libre pour la menuiserie, car celle-ci s'engage à l'avance pour plusieurs clients.

Si, exceptionnellement, en raison d'un retard fournisseur par exemple, la menuiserie ne peut pas respecter le délai d'intervention, elle prévient le client et convient avec lui d'une nouvelle date dans un délai raisonnable.

En cas de signature d'un devis de travaux modificatifs ou supplémentaires, de nouvelles période et durée d'intervention sont portées au devis, valables pour l'ensemble de la prestation.

Recours du client en cas de délais non respectés

À défaut de livraison de la prestation dans les délais convenus, le client pourra demander à la menuiserie de s'exécuter dans un délai supplémentaire « raisonnable », par courrier recommandé avec accusé de réception.

Les droits complets du client sont décrits dans l'article L.138-2 du code de la consommation transcrit ci-dessous.

Code de la consommation (version janvier 2021)

Article L. 138-2 : En cas de manquement du professionnel à son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévus au premier alinéa de l'article L. 138-1 ou, à défaut, au plus tard trente jours après la conclusion du contrat, le consommateur peut résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le professionnel d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le professionnel de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le professionnel ne se soit exécuté entre-temps.

Néanmoins, le consommateur peut immédiatement résoudre le contrat lorsque le professionnel refuse de livrer le bien ou de fournir le service ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévu au premier alinéa du même article L. 138-1 et que cette date ou ce délai constitue pour le consommateur une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du consommateur avant la conclusion du contrat.

8 - Règles de l'art

Les produits vendus ou fabriqués par la menuiserie sont découpés et façonnés avec les tolérances conformes aux règles professionnelles.

Assemblages

La menuiserie conçoit les assemblages en fonction des contraintes :

- de matériaux,
- de fabrication,
- de transport et d'accès au chantier.

Matériaux utilisés

La menuiserie n'utilise que des matériaux de grande qualité, façonnés dans les règles.

Pour le bois, par exemple, elle vérifie le degré d'hygrométrie, stocke le bois dans son atelier puis respecte un délai de 1 mois minimum entre le stockage et le débit du bois, puis encore 1 mois avant l'assemblage, ce qui permet de garantir une excellente tenue des réalisations dans la durée.

Joints

Au-delà de 10 mm, un joint ne peut pas être réalisé dans les règles de l'art. Les défauts de planéité supérieur à cette dimension des sols, plafonds, murs ou éléments mobiliers existants du client sont donc à régler avant intervention de la menuiserie.

Voir obligations de travaux préparatoires du client dans le point 3.

Les joints d'étanchéité entre les éléments et les murs sont réalisés en silicone ou en acrylique si le client souhaite peindre le joint.

9 - Réserve de propriété et transfert des risques

La menuiserie reste propriétaire de la prestation réalisée et/ou du produit vendu jusqu'à ce que le client ait entièrement payé le prix convenu au devis.

Toutefois, les risques et la garde des biens et fournitures livrés chez le client sont transférés au client, qui s'engage à les conserver en apportant tous les soins nécessaires.

En cas de défaut de paiement, le client sera tenu de restituer les biens impayés.

10 - Réception

La réception des travaux et aménagements objet du devis a lieu dès leur achèvement.

Le client et le représentant de la menuiserie font le tour du chantier et notent, dans le document « bordereau de livraison fin de chantier » les éventuelles remarques ou réserves, ou RAS (rien à signaler). Ce procès-verbal est daté et signé des deux parties.

Après ce PV, l'ouvrage appartient au client, sous réserve du paiement du solde.

A la même date commencent les garanties légales et commerciales.

En cas de réserves, la menuiserie s'engage à mettre en œuvre dans un délai maximum de 60 jours une solution satisfaisante pour le client.

Un refus de réception total ou partiel de la part du client doit être motivé par écrit et par lettre recommandée avec accusé de réception dans les cinq jours après la fin de l'installation.

Un litige est alors ouvert. *Voir point 17.*

11 - Garanties

Responsabilité décennale et civile

La menuiserie est assurée au titre de la responsabilité civile¹ et de la garantie décennale² auprès de AXA (*contrat BATISSUR n° 0000010564260804*) couvrant des activités de menuiseries extérieures, menuiserie intérieures, vitrerie-miroiterie et pose de meubles de cuisine et de salle de bain en France.

La menuiserie s'engage à intervenir sous 60 jours en cas de problème apparaissant pendant l'année qui suit la réception des travaux (garantie de parfait achèvement). Les problèmes éventuels doivent lui être signalés par simple courrier ou mèl auquel il répondra sous forme d'un accusé de réception proposant une date de visite sur site.

¹ pour les accidents ou dommages qu'elle pourrait causer lors de son intervention chez le client

² pour les dommages compromettant la stabilité de l'ouvrage réalisé, empêchant son utilisation normale ou affectant la solidité des équipements qui font corps avec le gros œuvre des ouvrages réalisés dans les conditions et délais fixés, notamment par l'article 1792 du Code civil.

Garantie légale de conformité

Le client a le droit de recevoir un produit conforme à l'usage attendu et à la description donnée par la menuiserie dans son devis.

Cette garantie s'applique aux défauts déjà présents à la date d'achat ou de livraison du produit.

Le client dispose d'un délai de 2 ans après l'achat ou la livraison du produit pour mettre en œuvre cette garantie.

La garantie de conformité est à actionner si il y a une différence entre le produit convenu et le produit effectivement livré : par exemple, il ne peut pas être utilisé comme prévu, il ne correspond pas à la description du devis, il ne possède pas les qualités annoncées dans le devis, il présente un défaut de fabrication, ou son installation est incorrecte.

Le client peut alors prévenir la menuiserie du problème par mail ou lettre recommandée. Si la menuiserie conteste l'application de la garantie et estime que le défaut est apparu après l'achat, c'est à elle de le prouver.

Sinon, le client et la menuiserie conviennent de la solution appropriée : réparer, remplacer le produit non conforme, ou encore rembourser intégralement ou partiellement le produit.

Toutes les précisions nécessaires pour l'application de cette garantie ci-dessus résumée se trouvent dans les articles L217-4 et suivants du code de la consommation. Une information utile peut aussi être consultée sur le [page dédiée du site service-public.fr](#).

Code de la consommation (version janvier 2022)

Articles L. 217-4 : Le vendeur livre 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 L. 217-5 : Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente 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 ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L. 217-12 : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Garantie contre les vices cachés

Le client a le droit d'être garanti contre les vices cachés.

Cette garantie s'applique aux défauts non apparents mais déjà existants lors de l'achat, et qui rendent le produit inutilisable ou diminuent très fortement son usage.

Cette garantie couvre la période de 5 ans après l'achat du produit, mais le client doit agir dans un délai de 2 ans après la découverte du vice.

Le client peut prévenir la menuiserie du problème par mail ou lettre recommandée. C'est au client de prouver l'existence du défaut problématique et le fait qu'il était existant mais non apparent lors de l'achat (*attestation ou devis d'un professionnel, expertise...*).

Il peut ainsi obtenir, selon son choix, un remboursement total (*il rend le produit*) ou partiel (*il conserve le produit*) ainsi qu'une éventuelle indemnisation en cas de préjudice (*blessure, objets abîmés...*).

Toutes les précisions nécessaires pour l'application de cette garantie ci-dessus résumée se trouvent dans les articles 1641 à 1649 du code civil. Une information utile peut aussi être consultée sur le [page dédiée du site service-public.fr](#).

Code civil (version janvier 2022)

Article 1641 : 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.

Premier alinéa de l'article 1648 : 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.

Garantie commerciale

La menuiserie offre une extension de garantie supplémentaire gratuite sur les aménagements intérieurs Arredo3 :

- 2 ans pour les meubles,
- 10 ans pour les coulisses,
- 20 ans pour les charnières.

Pour les produits en **Corian®**, la garantie est de 10 ans :

- assurance que les produits sont exempts de défaut de fabrication ;
- assurance que tant la transformation que l'installation du produit fini sont exemptes de défaut.

Le détail de cette garantie est disponible auprès du Corian® Warranty center de Dupont de Nemours.

L'extension de garantie prolonge la garantie légale de conformité et porte aussi sur les problèmes qui ne permettent pas au bien livré de remplir son usage (*une charnière qui ne fonctionne plus par ex.*).

La menuiserie s'engage, pendant la période de couverture de la garantie, à intervenir en réparation ou remplacement ; il suffit au client de contacter la menuiserie par mail ou lettre recommandée. Les déplacements et interventions sont toutefois facturés.

Code de la consommation (version janvier 2022)

Article L. 217-16 : Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Exclusion ou diminution de garantie

L'application des garanties décrites ci-dessus est diminuée ou annulée en cas de négligence ou faute du client, mauvais emploi ou mauvais entretien du produit. L'usure normale n'est pas concernée par ces garanties.

Par ailleurs, si le client a choisi de poser lui-même ses équipements, la garantie ne s'applique que sur les pièces.

La menuiserie ne peut pas s'engager à appliquer les garanties si :

- installations initiales du client non conformes aux règles de l'art ;
- non-respect des règles et prescriptions imposées par les organismes de distribution d'eau, de gaz, d'électricité ;
- détériorations résultant de l'utilisation des produits dans des conditions physiques ou chimiques défavorables (*résidence secondaire non chauffée par exemple*) ;
- menuiseries extérieures en bois non peintes dans les 15 jours suivant leur installation ;
- menuiseries extérieures en PVC repeintes par le client ;
- travaux ou réparation réalisés par le client ou par un tiers et tout défaut de fonctionnement en résultant ;
- dommages ayant pour origine les actes de malveillance ou une cause externe (*choc, chute, vol, foudre, incendie, dégât des eaux, surtension, variation climatique, accident du fumeur, insectes et animaux « nuisibles »*) ;

- singularités spécifiques du bois (*présence de nœuds, variations de couleurs, veinages...*) ;

- variation de teinte due aux différentes sources de lumière et/ou à l'exposition prolongée à la lumière ;

Concernant la robinetterie et les installations sanitaires, les exclusions de garantie sont les suivantes :

- fuites ou engorgements sur les canalisations ou les joints situés dans les parties enterrées et/ou les parties communes d'immeuble, situés en partie privative mais qui sont du ressort d'une copropriété ou faisant partie du domaine public ;

- accessoires de robinetterie : pommeaux de douches, flexibles, douchettes, appareils de filtration, cartouche, broyeur... ;

- pannes causées ou provoquées par le gel (*par ex. baisse ou absence de pression*).

12 - Exploitation commerciale

Photographies et vidéos

Lors de la signature du devis, le client consent à la menuiserie le droit de prendre et d'utiliser gratuitement photographies et/ou vidéos des éléments fabriqués et installés par ses soins.

Ces photos ou vidéos sont exploitées à des fins commerciales sur les supports de communication de l'entreprise.

La menuiserie s'interdit expressément de procéder à une exploitation des photographies et vidéos susceptibles de porter atteinte à la vie privée ou à la réputation du propriétaire / locataire / utilisateur du bien. La représentation d'une personne humaine dans ces supports est soumise à son consentement préalable ou sera floutée.

Autorisation préalable pour citer le client

La menuiserie recueille l'autorisation préalable du client avant de le citer à des fins commerciales.

13 - Protection des données personnelles

Les données personnelles collectées par la menuiserie à l'occasion de ses contacts commerciaux et contrats sont enregistrées dans son fichier clients qui respecte les différentes réglementations portant sur les données personnelles comme la Loi Informatique et Libertés (LIL) et le Règlement général sur les données personnelles (RGPD). En particulier, il ne comporte pas de données sensibles (*origines, opinions, données de santé, comptes en banque ou carte de paiement...*).

Ces informations sont utilisées exclusivement pour la conclusion et l'exécution des contrats et la promotion des services de l'entreprise.

Elles sont conservées seulement pour l'accomplissement par la menuiserie de ses obligations légales et réglementaires ou encore pour 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.

La menuiserie s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable de leur propriétaire, 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.*).

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, leur propriétaire 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.

Pour cela, muni d'un justificatif d'identité valide, il peut contacter Marc Laporte, gérant de la menuiserie.

Si un contact ne souhaiterait pas recevoir de message promotionnel via un courrier électronique, message SMS, appel téléphonique ou courrier postal, il peut contacter le gérant ou utiliser les liens de désinscription prévus dans les messages SMS ou électroniques.

14 - Propriété intellectuelle

Les images et photos fournies par le client restent propriété du client.

La menuiserie conserve intégralement la propriété intellectuelle des projets d'aménagement qu'elle produit pour le client (devis, plans, schémas, dessins, photos...).

Le client ne peut les utiliser sans son accord. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces biens pour quelque motif que ce soit est strictement interdite.

En vertu du Code de propriété intellectuelle, toute violation du copyright, de la propriété intellectuelle et des mentions légales est punie par la loi.

15 - Résolution*/résiliation du contrat

Lorsqu'une des parties ne se conforme pas aux conditions et obligations du contrat, l'autre partie la met en demeure d'y satisfaire, dans un délai de 30 jours, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si le client est fautif, le contrat peut être résolu ou résilié par la menuiserie. En conséquence :

- les acomptes versés sont conservés par la menuiserie ;
- les produits commandés ou fabriqués sont facturés ;
- un calcul des frais engagés et des bénéfices espérés pour le contrat par la menuiserie, conduira éventuellement à la facturation au client d'un complément aux deux points précédent.

Si l'entreprise est fautive, le client pourra choisir (*voir code civil, notamment article 1217*) :

- de refuser d'exécuter ou de poursuivre sa propre obligation ;
- de poursuivre l'exécution forcée en nature de l'obligation ;
- d'obtenir une réduction du prix ;
- de provoquer la résolution du contrat ;
- de demander réparation des conséquences de l'inexécution.

**la résolution est la dissolution du contrat avec effet rétroactif : les parties doivent restituer les prestations reçues depuis la signature du contrat.*

16 - Nullité et modification du contrat

Si l'une des stipulations du présent document était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres stipulations qui demeureront en vigueur entre la menuiserie et le client. Toute modification contractuelle n'est valable qu'après un accord écrit et signé des parties.

17 - Litiges

La loi applicable au contrat est la loi française.

En vue de trouver ensemble une solution amiable à tout litige éventuel, le client et la menuiserie conviennent de se réunir dans les 15 jours à compter de la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, notifiée par l'un ou l'autre.

Si aucune solution n'a pu être trouvée à l'issue de la rencontre, le client peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève la menuiserie : **AME CONSO**. Ceci constitue un préalable obligatoire avant l'introduction d'une action en justice.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;

- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris.

Toutefois, si un compromis ou une solution n'est pas trouvée, le litige est alors soumis au tribunal dont dépend le défendeur : tribunal de proximité (*ex-tribunal d'instance*) compétent pour les litiges inférieurs à 10.000 €, ou tribunal de justice au-delà.