Réf. devis : _____

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES ET OPPOSABILITÉ

1 OBJET ET CHAMP DES CONDITIONS

Les présentes conditions encadrent les prestations de travaux, de rénovation, d'entretien et de dépannage conclues entre Rénovation Française du Patrimoine, ci-après RFP, et un client particulier agissant en qualité de consommateur. Les travaux sont décrits dans le devis et ses annexes propres au chantier.

L'abonnement Sérénité fait l'objet d'un contrat distinct. Sa souscription ne conditionne pas l'exercice des garanties légales ou des services déjà inclus dans un devis de travaux.

2 IDENTIFICATION ET CONTACT

Rénovation Française du Patrimoine, SARL au capital de 3 500 euros, RCS Melun 885 346 510, SIRET 885 346 510 00021, TVA intracommunautaire FR92 885 346 510.

Siège et courrier : 380 avenue Blaise Pascal, bâtiment A2, 77550 Moissy-Cramayel. Téléphone : 01 60 18 65 58. Courriel : rfp.service.client@gmail.com.

3 DOCUMENTS CONTRACTUELS ET REMISE AU CLIENT

Le contrat comprend le devis accepté, ses conditions particulières et annexes identifiées, les présentes conditions dans leur version remise avant l'engagement et les avenants ultérieurs acceptés. Les conditions particulières expressément convenues prévalent, en cas de différence, sur les conditions générales, sous réserve des règles impératives.

Le client reçoit les documents applicables avant de s'engager et un exemplaire conservable du contrat conclu. Le devis et les annexes indiquent leur date et leur version. Lorsque la loi exige un exemplaire papier ou l'accord du client pour un autre support durable, ces formalités sont respectées.

Une mise à jour ultérieure du site ou des conditions générales ne modifie pas, à elle seule, un contrat déjà conclu. La remise et l'acceptation des documents sont tracées avec la référence du devis et la version des CGV. Des emplacements de paraphe permettent de rattacher chaque page aux conditions remises au client.

4 ÉTUDE DU PROJET ET DEVIS GRATUIT

L'établissement du devis est gratuit. Les besoins exprimés, l'état des supports accessibles, les mesures utiles et les contraintes constatées permettent de définir la prestation. La portée d'un éventuel diagnostic est précisée : un examen visuel ne doit pas être présenté comme une expertise de tous les éléments cachés.

Le devis indique les caractéristiques essentielles des travaux, les zones et quantités, les produits ou spécifications retenus, les préparations, protections, accès, finitions, prix et délais convenus. Les prestations ou options non comprises et les conditions de leur éventuelle réalisation sont indiquées de façon compréhensible.

La durée de validité de l'offre figure dans le devis. Le contrat se forme par l'accord exprès des parties dans les conditions annoncées. Le client indique sa qualité pour commander les travaux et, lorsqu'il agit pour une autre personne, justifie le pouvoir nécessaire. RFP conserve ses obligations d'information et de conseil.

5 PÉRIMÈTRE DES TRAVAUX ET MATÉRIAUX

Les travaux exécutés correspondent au périmètre accepté. Pour l'isolation, le descriptif précise notamment les zones, surfaces, produits, épaisseurs ou procédés pertinents et les performances justifiées convenues. Pour une intervention électrique, il identifie les équipements, circuits ou protections concernés et les vérifications prévues.

Le prix ne couvre pas une rénovation générale du logement. Les réparations de désordres préexistants, déposes, accès, remises en état ou finitions extérieurs au périmètre accepté sont identifiés dans le devis lorsqu'ils sont prévisibles. Leur éventuelle exécution supplémentaire est convenue par avenant, sans écarter les obligations d'information, de conseil et de bonne exécution de RFP.

Une marque, une référence, une performance ou une caractéristique convenue ne peut être modifiée unilatéralement. Si un remplacement s'avère nécessaire, RFP présente la solution proposée et ses incidences pour recueillir l'accord du client avant sa mise en œuvre.

6 PRIX ET TVA

Le devis détaille les prix HT, les taux de TVA et le total TTC, ainsi que les déplacements, fournitures, main-d'œuvre et autres frais applicables. Le prix accepté s'applique au périmètre décrit. Un prix de départ publié sur le site ne remplace pas le prix du devis propre au chantier.

Le taux de TVA est déterminé selon les conditions légales de l'opération. Les certifications ou justificatifs nécessaires à un taux réduit sont recueillis dans la forme applicable. Une modification du périmètre ou une adaptation de prix exige l'information et l'accord préalables du client, sauf effet d'une disposition impérative expressément applicable.

7 ÉCHÉANCIER ET MOYENS DE PAIEMENT

Le montant et la nature de chaque avance, son échéance, les éventuels paiements intermédiaires et le solde sont indiqués dans les conditions particulières du devis. Les mentions de paiement comptant ou de financement sont accompagnées d'un échéancier explicite. Aucun pourcentage d'avance supplémentaire n'est appliqué sans avoir été convenu.

Sauf qualification différente expressément convenue au devis, les avances stipulées constituent des acomptes imputables sur le prix, et non des arrhes ouvrant une faculté de dédit. Leur versement ne limite pas, à lui seul, les conséquences d'une rupture à la perte de cet acompte. Les droits de rétractation, de résolution et les dispositions impératives demeurent applicables.

Les moyens de paiement acceptés et leur bénéficiaire sont indiqués dans le contrat ou sur les documents de règlement. Un reçu ou une trace du paiement est rattaché à la facture correspondante. La remise d'un chèque n'établit pas à elle seule son encaissement définitif.

Pour un contrat conclu hors établissement, RFP ne reçoit en principe aucun paiement ni contrepartie avant l'expiration du délai légal de sept jours, sauf exception légale effectivement applicable. Le seul report d'encaissement d'un chèque remis pendant ce délai ne constitue pas la procédure à suivre.

Les règles et documents propres à un crédit affecté s'appliquent lorsque l'opération est réellement financée par un tel crédit. Un financement ne peut être remplacé par des mentions générales inadaptées au dispositif proposé.

8 RETARD DE PAIEMENT ET INEXÉCUTION

Lorsqu'une somme est exigible et reste impayée, RFP adresse une demande précisant l'échéance et le montant concernés. Avant toute mesure nécessitant une mise en demeure, celle-ci indique le manquement et un délai raisonnable de régularisation, sauf cas où la loi dispense de cette formalité.

Le retard de paiement d'une somme due peut entraîner des intérêts au taux légal à compter de la mise en demeure, selon l'article 1231-6 du Code civil. Les frais de recouvrement sont traités selon l'article L111-8 du Code des procédures civiles d'exécution. RFP peut demander réparation d'un préjudice distinct établi dans les conditions légales.

En cas de non-paiement d'une échéance exigible constituant un manquement suffisamment grave, RFP peut suspendre les prestations concernées dans les conditions légales, après les notifications nécessaires. Les motifs, les mesures de sécurité et les modalités de reprise sont précisés. Les droits des parties en cas d'inexécution et les garanties acquises restent applicables.

9 CALENDRIER ET ORGANISATION DU CHANTIER

Le devis indique une date ou un délai de début et d'exécution suffisamment précis, avec les étapes lorsqu'elles sont nécessaires à la compréhension de l'engagement. Le calendrier n'est pas remplacé par une formule générale le rendant entièrement indicatif.

RFP informe le client d'un événement susceptible d'affecter le calendrier, en précise la cause, les conséquences et les mesures envisagées. Un report est traité selon le contrat et les droits légaux du client. Une difficulté interne ou un retard d'approvisionnement ne permet pas de prolonger librement et sans justification les délais.

10 ACCÈS AUTORISATIONS ET PRÉPARATION

Les modalités d'accès, de protection et de préparation du chantier sont arrêtées avant l'intervention. Le client communique les informations utiles dont il dispose, permet les accès convenus et signale les contraintes connues. Les besoins en eau, électricité ou dégagement des lieux sont précisés au devis lorsqu'ils sont nécessaires.

Les autorisations administratives, accords de copropriété ou autres formalités utiles sont identifiés, avec la répartition des démarches. Cette organisation ne supprime pas les obligations légales ou de conseil de RFP.

Le client met à disposition les accès et préparations qui lui incombent selon le devis. Un empêchement qui lui est imputable est documenté. RFP lui notifie ses incidences sur les interventions et propose un calendrier de reprise tenant compte des contraintes justifiées du chantier. Les coûts supplémentaires établis sont traités selon leur fondement contractuel ou légal, sans double facturation.

Un nouveau déplacement rendu nécessaire par un rendez-vous impossible du fait du client peut être facturé lorsque ses conditions et son prix ont été annoncés et acceptés avant la prise du rendez-vous. Une difficulté causée par un tiers n'est pas automatiquement imputée au client.

11 IMPRÉVUS MODIFICATIONS ET AVENANTS

Si une difficulté ou un besoin supplémentaire apparaît, RFP décrit la situation et les solutions possibles. Les prestations concernées peuvent être suspendues lorsque cela est nécessaire, notamment à la sécurité, avec information du client et mesures adaptées.

Avant la réalisation d'un travail supplémentaire facturable, un avenant ou un devis complémentaire précise les prestations, le prix TTC, la TVA et les conséquences sur les délais. L'accord du client est recueilli sur un support conservable. Une observation faite sur place ou le silence du client ne vaut pas, à lui seul, acceptation d'un supplément.

12 INTERVENANTS ET SOUS TRAITANCE

RFP peut exécuter les prestations avec ses salariés et des entreprises disposant des qualifications et assurances requises pour les missions confiées. La sous-traitance ne supprime pas les responsabilités de RFP envers le client.

Lorsque la loi du 31 décembre 1975 s'applique, RFP fait accepter chaque sous-traitant et agréer ses conditions de paiement par le maître de l'ouvrage. Les missions et documents correspondants sont identifiés et conservés avec le dossier de chantier. Les autres garanties et formalités légales de sous-traitance demeurent applicables.

13 DÉCHETS DU CHANTIER

Pour les opérations concernées, le devis indique la quantité totale estimée de déchets, les modalités de gestion, de tri et d'enlèvement, les points de collecte identifiés par leur raison sociale, adresse et type d'installation, ainsi que les coûts estimés associés.

Les modalités réellement mises en œuvre et les justificatifs de dépôt sont suivis et conservés selon les obligations applicables. Une simple mention de mise en déchetterie ne remplace pas les informations propres au chantier lorsque celles-ci sont requises.

14 ACHÈVEMENT ET RÉCEPTION

Lorsque la nature de l'opération le justifie, RFP et le client organisent une réception contradictoire. Le procès-verbal identifie le chantier, les travaux présentés, la date, les personnes présentes et la décision du client, avec ou sans réserves. Les réserves et les modalités de leur traitement sont consignées.

Les réserves identifient les travaux ou désordres concernés afin de permettre leur examen et leur traitement. Le client permet les vérifications et interventions utiles aux créneaux convenus. En cas de difficulté pour organiser la réception, RFP conserve les convocations, constats et échanges et peut recourir aux mécanismes légaux de réception, y compris judiciaires. L'absence du client ne vaut pas acceptation automatique sans réserve.

La réception ne comporte pas de renonciation générale aux garanties ou à un droit de rétractation encore ouvert. Le paiement ne vaut pas, à lui seul, abandon de ces droits. Les documents de contrôle, d'entretien et les justificatifs prévus sont remis selon l'opération réalisée.

15 GARANTIES ET ASSURANCE

Les garanties applicables dépendent de la nature des travaux et des biens fournis. Pour les opérations qui en relèvent, la garantie de parfait achèvement court pendant un an après la réception, la garantie de bon fonctionnement pendant au moins deux ans et la responsabilité décennale pendant dix ans, dans leurs conditions légales respectives.

Lorsque le régime de la vente de biens s'applique, les garanties légales correspondantes et leur information réglementaire sont remises au client, avec l'encadré adapté lorsqu'il est requis. Elles sont distinguées des garanties de construction et des éventuelles garanties commerciales. Les règles légales ne sont pas remplacées par une formule générale de responsabilité civile de deux ans.

Les attestations d'assurance requises sont jointes aux devis et factures concernés et identifient le professionnel, les activités, la période et la couverture géographique. La présence d'un logo ou d'un numéro de police ne remplace pas l'attestation. La couverture n'est pas présentée comme portant indistinctement sur toutes les parties de la maison.

Le professionnel répondant des garanties dues par RFP est Rénovation Française du Patrimoine, aux coordonnées de l'article 2. Le client décrit le désordre et permet les vérifications utiles. Aucune déchéance générale de garantie fondée sur un délai de réclamation de huit jours n'est instaurée. Les responsabilités sont appréciées à partir des faits et du régime applicable.

RFP peut opposer une cause étrangère ou une dégradation imputable à un défaut d'entretien, à un usage inadapté ou à l'intervention d'un tiers lorsque les faits et leur lien causal sont établis et que le régime de garantie le permet. Un entretien, diagnostic ou travail hors garantie n'est facturé qu'après information sur son prix et accord préalable. La qualification ne repose pas sur la seule appréciation irrévocable de RFP.

16 SUIVI INCLUS ET SERVICES COMPLÉMENTAIRES

Tout suivi inclus avec les travaux est défini dans les conditions particulières : objet, fréquence, durée et organisation. Les engagements déjà acquis au titre d'un devis ou contrat antérieur continuent à être traités selon ce document.

Le SAV effectivement couvert par une garantie et le suivi déjà compris ne deviennent pas conditionnés à la souscription de Sérénité. Un service supplémentaire payant fait l'objet d'une information et d'un accord distincts ; une même prestation déjà acquise n'est pas refacturée du seul fait du lancement du pack.

17 RÉTRACTATION ET INFORMATION DU CLIENT

Pour les contrats auxquels le droit de rétractation s'applique, le délai légal est de quatorze jours. Son point de départ dépend de la qualification du contrat : en principe la conclusion pour une prestation de services et la réception du bien pour une vente. Les contrats associant fourniture et pose sont qualifiés selon les règles applicables et ne sont pas automatiquement traités comme un simple service.

L'information propre à l'opération et le formulaire type adapté sont remis au client. Le client peut également exercer son droit par une déclaration dénuée d'ambiguïté adressée aux coordonnées de l'article 2 avant l'expiration du délai. Un envoi recommandé n'est pas imposé comme seul moyen. Le client peut conserver une preuve de sa notification.

Les remboursements et éventuelles restitutions sont traités dans les délais et conditions légaux. Pour les contrats conclus à distance au moyen d'une interface en ligne, la fonctionnalité gratuite de rétractation exigée par la loi doit être disponible pendant la période concernée. Les autres moyens de notification demeurent ouverts.

18 COMMENCEMENT ANTICIPÉ ET URGENCE

Pour une prestation de services devant commencer avant la fin du délai de rétractation, RFP recueille la demande expresse et les reconnaissances exigées par la loi, distinctement de l'acceptation générale du contrat. Le client reçoit l'information sur les conséquences d'un commencement anticipé et d'une exécution complète.

En cas de rétractation après un commencement régulier à la demande du client, seules les sommes correspondant au service effectivement fourni peuvent être dues, dans les conditions de l'article L221-25 du Code de la consommation. L'intervention initiale ne fait pas automatiquement perdre le droit sur tout un contrat à exécution successive.

La demande de commencement anticipé ne permet pas d'écarter les règles de paiement hors établissement ni de traiter automatiquement une fourniture et pose comme un service. Les exceptions de réparation urgente expressément sollicitée au domicile sont limitées aux pièces et travaux strictement nécessaires à l'urgence.

19 ARRÊT DU CHANTIER ET FIN DU CONTRAT

Les demandes de suspension ou de fin anticipée sont adressées par écrit afin de préciser le périmètre concerné, le motif et la date envisagée. Cette organisation ne restreint pas les moyens et droits prévus par la loi, notamment la rétractation ou les recours en cas d'inexécution.

En cas de résiliation unilatérale par convenance du client d'un marché à forfait, hors exercice d'un droit légal de rétractation et sans manquement de RFP justifiant la rupture, le client indemnise RFP de toutes ses dépenses, de tous les travaux exécutés et de l'intégralité du gain dont elle est privée sur le périmètre résilié, conformément à l'article 1794 du Code civil. Ce droit à indemnisation existe même avant le début des travaux ou en cas d'arrêt dès le premier jour du chantier.

Le décompte comprend notamment les approvisionnements et engagements non récupérables, y compris envers les sous-traitants, les frais de préparation, mobilisation, protection et démobilisation rendus nécessaires par l'exécution du contrat ou sa rupture, et le bénéfice attendu sur les prestations non exécutées, dès lors que ces postes sont établis et sans double compte. Les sommes déjà comprises dans le prix des travaux exécutés ne sont pas ajoutées une seconde fois.

Pour établir ce décompte, RFP peut partir du prix convenu pour le périmètre résilié, dont sont déduits les coûts effectivement évités ainsi que les reprises, restitutions ou récupérations non déjà prises en compte. Les frais nécessaires et justifiés d'arrêt, non déjà compris dans ce prix, sont ajoutés. Les acomptes et autres sommes déjà réglés au titre des mêmes postes sont ensuite imputés. Le décompte et ses justificatifs sont communiqués au client. Il ne s'agit pas d'une pénalité forfaitaire automatique égale au prix total.

Les conséquences d'un empêchement ou d'une faute sont examinées selon les responsabilités établies et les droits des parties. Une indemnité journalière ou de résiliation n'est pas exigée sur la seule appréciation du technicien. Les demandes indemnitaires et éventuelles clauses pénales restent soumises aux règles impératives et au contrôle du juge.

20 ÉVÉNEMENTS AFFECTANT L'EXÉCUTION

Une partie invoquant un événement empêchant l'exécution informe l'autre de sa nature, de ses conséquences et des mesures envisagées. La force majeure s'apprécie selon les conditions de l'article 1218 du Code civil ; tout aléa climatique, retard d'un fournisseur ou difficulté de personnel n'en constitue pas automatiquement un cas.

Selon les conditions légales et la durée de l'empêchement, les parties organisent la suspension, la reprise ou la fin du contrat et les restitutions éventuellement dues. Aucune exonération générale de toutes les obligations n'est prévue.

21 RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION

Le client peut adresser une réclamation à RFP aux coordonnées de l'article 2, en identifiant le chantier et les difficultés rencontrées. Les documents utiles sont examinés et les interventions ou solutions proposées sont précisés. Une réclamation ne prive pas le client de ses voies de recours.

Après une réclamation écrite préalable restée sans solution, le consommateur peut recourir gratuitement à Médiation Consommation Développement, Centre d'Affaires Stéphanois, immeuble L'Horizon, esplanade de France, 3 rue J. Constant Milleret, 42000 Saint-Étienne. Site et saisine : https://www.medconsodev.eu/ et https://www.medconsodev.eu/mediation-consommation-demande.php. Les conditions légales de recevabilité s'appliquent.

Le recours à la médiation est facultatif pour le consommateur et ne lui impose pas de renoncer à saisir une juridiction.

22 DONNÉES PERSONNELLES ET DROIT APPLICABLE

Les informations nécessaires au devis, à l'exécution, à la facturation et au suivi du chantier sont traitées selon l'information de RFP sur les données personnelles. Les relevés, comptes rendus, accords et photographies utiles peuvent être conservés pour le suivi de l'opération et la défense des droits des parties, dans les conditions légales. Leur valeur probante s'apprécie selon le droit commun, sans preuve irréfragable au seul profit de RFP.

Une demande de devis ou une commande ne vaut pas autorisation générale de prospection. Les photographies utiles au suivi ou à la preuve du chantier sont traitées pour cette finalité ; leur publication commerciale est examinée séparément dans le respect des droits concernés.

Le contrat est soumis au droit français, sous réserve des protections impératives applicables. Les règles légales de compétence demeurent ouvertes au consommateur ; aucune compétence exclusive du tribunal du siège de RFP ne lui est imposée.

Fait à : _____ Le : _____

LE CLIENT

Signature :

ANNULATION DE COMMANDE / FORMULAIRE DE RÉTRACTATION - Code de la consommation L221-18 à L221-28

À renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter. Une autre déclaration non ambiguë est également possible.
À Rénovation Française du Patrimoine, 380 avenue Blaise Pascal, 77550 Moissy-Cramayel - rfp.service.client@gmail.com.
Je soussigné(e), identifié(e) ci-dessous, vous informe de ma décision de me rétracter du contrat suivant :
Nature du bien ou de la prestation : _____ Référence du devis : _____
Commandé le : _____ Reçu le, pour un bien : _____
Nom et prénom du ou des clients : _____
Adresse du ou des clients : _____
Date : _____ Signature du ou des clients, en cas d'envoi sur papier : _____