

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE POSE ET DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES DE LA VENTE AUX PARTICULIERS

1 - ACCEPTATION DES CONDITIONS

Les conditions de vente et de pose ci-après définies en annexe au devis constituent la loi des parties. Toute dérogation doit faire l'objet d'une convention expresse, confirmée par écrit et signée aussi bien de l'acheteur que de SERBOIS/SERPLASTE. Dans la suite du document, sont désignés :

- consommateur : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ;
- non-professionnel : toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles
- professionnel : toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel.

Concomitamment à la délivrance du devis et la conclusion du présent contrat de vente ou de fourniture de services, SERBOIS/SERPLASTE a communiqué au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations précontractuelles prévues aux articles L. 111-1 et suivants du code de la consommation. Toute commande implique de la part de l'acheteur l'acceptation sans réserve des présentes conditions de vente qui priment sur toutes clauses ou conditions contraires insérées aux lettres de nos correspondants. Si pour une raison quelconque une de ces clauses devait être considérée comme nulle, seule cette dernière serait réputée non écrite, la convention étant maintenue pour tous ses autres effets. Nos fournisseurs, miroitiers et équipementiers définissent les performances et les caractéristiques techniques des fournitures ou composants entrant dans leur processus de fabrication. A ce titre, les informations, coloris et caractéristiques techniques des composants figurant dans nos brochures et sur notre site internet ont un caractère purement indicatif mais non contractuel. Ces informations sont réactualisées aussi rapidement que possible dès que Serbois et Serplaste auront été informés des modifications ou autres suppressions d'un composant de notre fabrication.

2 - ENGAGEMENT / CONFIRMATION DE COMMANDE

SERBOIS/SERPLASTE ne pourra en aucun cas être tenu du non-respect par le maître d'ouvrage des dispositions de l'article L 111-1-2 et suivants du Code de la Construction, de la non-conformité des commandes avec d'éventuelles contraintes d'urbanisme ou de construction qui n'auraient pas été expressément indiquées à la commande par le client qui doit au préalable obtenir toutes les autorisations administratives, entre autres, celle des Bâtiments de France. L'acheteur s'engage à respecter les normes de ventilation des locaux en cas de chauffage par combustible et notamment le gaz, à l'intérieur du local. Tous les percages sur les menuiseries pour la ventilation doivent nous être expressément demandés par le client. Le client ou maître d'ouvrage doit déclarer la présence de matériaux contenant de l'amiante dans les menuiseries existantes ou leur environnement. Dans le cas de présence d'amiante aucun représentant SERBOIS/SERPLASTE n'est autorisé à prendre en commande le remplacement de ces menuiseries. Nos offres font l'objet d'un devis. Les devis, une fois acceptés par le client et après l'écoulement de la période de rétractation seront transmis à notre Service Technique.

Etape 1 : Le technicien SERBOIS/SERPLASTE déclenchera une réunion technique sur site en présence du client. Cette mise au point technique, avant mise en fabrication, a pour but de relever les côtes définitives des menuiseries et de conseiller au mieux le client en validant ou modifiant les devis et en levant tous doutes ou ambiguïtés sur le bon déroulement et la bonne fin des travaux. Elle permet également de responsabiliser le client dans sa démarche et de le rendre attentif

aux travaux de rénovation induits par l'intervention de SERBOIS/SERPLASTE. Sauf accord préalable et expresse de SERBOIS/SERPLASTE, ces travaux sont à la charge du client et maître d'ouvrage.

Etape 2 : Par la suite, la mise au point technique sera validée par l'envoi (par mail ou courrier) au client d'une confirmation de commande. A réception de ce document, le client dispose d'un délai de 3 jours pour formuler ses observations éventuelles.

3 - PRIX

Nos prix de vente et de pose sont donnés et garantis pendant une durée de 1 mois à compter de l'offre figurant au devis. Toutes modifications, soit de taux, soit de la nature des taxes fiscales auxquelles sont assujetties nos ventes sont, dès leur date légale d'application, répercutées sur les prix déjà remis par nous à nos clients ainsi que ceux des commandes en cours. Nos prix s'entendent toujours pour marchandise vendue et agréée. Le prix de la pose des menuiseries, comprend les fournitures et accessoires nécessaires à l'exécution normale de nos prestations. Le client est tenu d'assurer à sa charge, avant et après la pose, l'exécution de tous les travaux de menuiserie, maçonnerie, etc, nécessaires au logement des menuiseries et accessoires. Le devis de pose est établi pour des travaux dans des conditions normales de pose, les frais supplémentaires engagés pour « exécution de la pose dans des conditions très particulières et étrangères à la volonté de SERBOIS/SERPLASTE » sont à la charge du client.

4 - LIVRAISONS-DÉLAIS

Les délais de livraison sont prolongés de plein droit pour les motifs suivants :

- Absence ou retard dans l'accès à l'ouvrage ou à la mise à disposition des locaux ou des supports de maçonnerie par le maître d'ouvrage et/ou par les autres corps d'état ou par la nécessité de travaux préalables ou supplémentaires à l'acceptation du support.
- Non-respect des conditions de paiement par le client (acompte encaissable) ou absence dans le cas d'un financement de l'accord de financement délivré par l'organisme de crédit
- Dans le cas de force majeure : grèves, épidémies, inondations, arrêts des transports, manque de source d'énergie et toutes autres circonstances entraînant le chômage partiel ou total soit dans nos installations, soit dans celles de nos fournisseurs.

4.4.1. - Attention : En cas de vente avec pose, les délais commencent à courir à compter de l'envoi de la confirmation de commande. Nos délais d'interventions sont d'environ :

- **6 semaines** pour les fenêtres PVC (hors cintre et laquage), les volets roulants, les volets battants, les persiennes, les portes de garage sectionnelles, et les moustiquaires et les stores,
- **8 à 10 semaines** pour des fenêtres BOIS (hors cintre), des portes d'entrée PVC ou BOIS, les pergolas,
- **12 à 20 semaines** pour des ouvrages cintrés (PVC ou Bois) et/ou laqués (PVC), des fenêtres ALUMINIUM

4.1.2. - Toutefois, en cas de retard de livraison de plus de 6 mois après la signature du contrat et pour un motif étranger au client, celui-ci aura la faculté d'annuler sa commande. L'annulation, notifiée par lettre recommandée avec avis de réception entraînera restitution des acomptes déjà versés, sans que cela permette à l'acheteur de prétendre à dommages et intérêts.

4.2. - SERBOIS/SERPLASTE ne peut être rendu responsable des retards pris en raison d'intempéries ou du fait du client. En cas de retard de plus de 2 semaines dû au client, SERBOIS/SERPLASTE pourra demander à ce dernier une indemnité forfaitaire égale à 2 % du montant hors taxes de la commande, par semaine de retard, pour tenir compte des frais de stockage, d'assurance, etc.

5 - POSE

5.1. - Le client s'engage à rendre accessible à SERBOIS/SERPLASTE le lieu convenu pour le métrage, la livraison et la pose, aux dates et heures fixées avec SERBOIS/SERPLASTE. En l'absence du client ou d'impossibilité d'accéder au chantier à la date convenue, SERBOIS/SERPLASTE pourra exiger le remboursement par le client des frais de déplacement occasionnés. L'acheteur est expressément tenu de faire préparer les emplacements afin de permettre l'installation normale de nos produits suivant les D.T.U. (Documents Techniques Unifiés). SERBOIS/SERPLASTE ne saurait être tenu pour responsable des désordres ayant pour origine un défaut de planéité, de verticalité ou d'équerage provenant du support de maçonnerie ou de plâtrerie.

5.2. - SERBOIS/SERPLASTE pose ou fait poser les ouvrages, objets de la présente commande par ses salariés ou par des sous-traitants dûment agréés et référencés. Lorsque la pose est sous-traitée, la qualification QUALIBAT du sous-traitant est applicable et se substitue au certificat QUALIBAT de SERBOIS ou SERPLASTE.

6 - RÉCEPTION DES TRAVAUX

Conformément à l'article 1792 – 6 du Code Civil, à la fin des travaux et avant le départ des monteurs, il sera établi un procès-verbal de réception des travaux. Ce document emporte l'acceptation, par le maître d'ouvrage, des travaux, avec ou sans réserve. En cas de réserves celles-ci devront figurer sur le procès-verbal de réception.

7 - CONDITIONS DE PAIEMENT- PÉNALITÉS

7.1. - Sauf stipulations contraires prévues, toutes nos fournitures sont payables comptant à réception de facture. Nos prix s'entendent nets et sans escompte, et sur références commerciales d'usage. Le prix indiqué sur le devis est ferme et définitif, sous réserve des articles 4.1, 4.2 et 5.2. Aucune retenue de garantie ne pourra être déduite. Toutes pénalités seront rajoutées à la facture et exigibles avec le solde. La livraison aura lieu à l'adresse indiquée par le client. Le paiement se fait dans les conditions indiquées sur le devis et en cas de livraison avec pose moyennant :

- Un acompte de 40 % du prix payable à la commande dans le respect de la loi sur le délai de réflexion,
- Le solde, au jour de la pose, matérialisée par un procès-verbal de réception des travaux.

7.2. - Mandataires en Opérations de Banque et en Services de Paiement (MOBSP) – SERPLASTE Inscription à l'ORIAS n°13004832 – www.oriass.fr. En cas de réclamation dans le cadre d'un paiement par crédit celle-ci doit être formulée au Siège Social SERBOIS/SERPLASTE sis 142 rue Poincaré – 57340 MORHANGE – En cas de procédure de recours celle-ci est à formuler à l'ACPR (*Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – Organe de surveillance pour les Ets financiers et les intermédiaires*) 4, Place de Budapest CS 9245975436 PARIS.

8 - CLAUSE RÉSOLUTOIRE

La Société SERBOIS ou SERPLASTE se réserve le droit conformément à l'article 1227 nouveau du Code Civil, de demander la résolution judiciaire du contrat aux torts et aux frais du maître d'ouvrage pour quelque cause que ce soit, en cas de non-paiement d'une échéance de paiement fixée au contrat ou en cas de non-respect par le client d'une seule des conditions ou obligations nées du contrat, laquelle aurait pour effet d'empêcher la Société SERBOIS ou SERPLASTE d'effectuer ou de poursuivre sa mission, d'accéder aux chantiers, de fournir la pose dans les règles de l'art, de procéder aux métrés ou de tout autre événement imputable au maître d'ouvrage de nature à retarder ou empêcher la réalisation de la prestation ; la présente liste n'ayant aucun caractère exhaustif. En pareil cas, le client s'interdit d'utiliser ou de transformer la marchandise livrée sur le chantier.

Le client s'engage à restituer à première demande la marchandise dans les 24 heures suivant l'injonction qui lui sera signifiée par lettre recommandée avec avis de réception. Tous les frais de restitution seront à la charge du client.

9 - RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

En application de l'article 2367 du code civil, le vendeur se réserve la propriété des marchandises désignées sur ce document jusqu'au paiement intégral de leur prix en principal et intérêts. A défaut de paiement du prix à l'échéance convenue, le vendeur pourra reprendre les marchandises et la vente sera résolue de plein droit si bon semble au vendeur. Dans la mesure où elles se retrouvent en nature, en tout ou partie, la revendication éventuelle des marchandises livrées pourra alors se faire par simple lettre recommandée avec accusé de réception au client, lettre qui sera suivie immédiatement d'exécution de notre part sans qu'il soit besoin d'aucun acte en justice. Le client s'engage d'ores et déjà à nous indiquer le lieu où les marchandises sont stockées. Notre revendication pourra même porter sur le prix ou la partie du prix des marchandises qui n'a été ni payé, ni réglé en valeur, ni compensé en compte courant entre le débiteur et l'acheteur. En cas de transformation de nos articles, nous en deviendrons copropriétaires avec le transformateur, qui devra en être tenu informé par notre acquéreur, et avec qui nous partagerons le prix du produit transformé au prorata de la valeur de ses composants. Au surplus, notre client deviendra seul gardien de nos marchandises vis-à-vis des tiers et de nous-mêmes, dès leur tradition effective et bien qu'il n'en soit pas encore propriétaire. Notamment, il en assumera seul l'entière responsabilité et, en cas de perte ou d'avarie pour quelque cause que ce soit, il devra en régler intégralement le prix convenu. Enfin, pendant la durée d'application de la présente condition, le client devra incorporer, dans sa police Responsabilité Civile et dans sa police Incendie, une assurance contre tous dommages matériels, immatériels ou corporels pouvant être causés par les articles dont il a la garde, avec renonciation à recours de sa Compagnie contre notre Société, et contre les risques d'incendie et explosion, à concurrence de la valeur des marchandises, calculée aux prix convenus. Il devra justifier de ces incorporations prises à ses frais mais au profit de notre Société, à la première requête du vendeur.

10 - TRANSPORT

Quel que soit le mode de facturation et de transport, les marchandises voyagent aux risques et périls du destinataire a qui il appartient de les vérifier dès leur arrivée et le cas échéant, d'engager des recours envers le transporteur en cas de retard, perte avarie ou vol, et ce dans les 24 heures, par lettre recommandée avec accusé de réception.

11 - RÉCLAMATION

En cas de livraison non conforme ou sujette à litige, toute réclamation doit nous être adressée par écrit dans les 8 jours qui suivent la réception de la marchandise. Toutefois, aucune réclamation de l'acheteur ne pourra être admise qui porterait sur la non-conformité de nos produits avec des prescriptions d'urbanisme et/ou de construction.

12 - PROTECTION DES OUVRAGES

La protection des ouvrages après pose est à la charge du client. Celui-ci s'engage à être présent à la pose afin de réceptionner définitivement les ouvrages. Toute détérioration ultérieure incombe au client.

13 - MODIFICATIONS

Les modèles exposés, les notices, catalogues, dépliants, photos, etc. ne sont pas contractuels et ne constituent pas des offres fermes, mais engagent simplement SERBOIS/SERPLASTE quant aux caractéristiques générales des matériels. Le matériel vendu sera conforme aux spécifications du devis ou de la confirmation de commande.

SERBOIS/SERPLASTE se réserve le droit d'apporter à sa fabrication ainsi qu'à ses méthodes de pose, toute modification ou amélioration qu'elle juge opportune, sans que cela soit de nature à modifier les caractéristiques de la commande et le prix de celle-ci.

14 - MODÈLES, PLANS, CROQUIS

Si le client demande la fabrication et la livraison de marchandises selon les modèles, plans ou croquis qu'il met à notre disposition, celui-ci nous garantit que la fabrication et la livraison des marchandises, selon exigences, ne lésent en aucun cas les droits d'un tiers possesseur d'un brevet. L'acheteur déclare dégager notre responsabilité lors de tout recours exercé par un tiers contre nous et nous dédommager pour tout préjudice direct ou indirect causé à un tiers possesseur d'un brevet.

15 – GARANTIE – EXCLUSIONS

15.1 – GARANTIES - A compter de la réception, la vente est assortie des garanties légales à savoir :

- **La garantie de parfait achèvement** à laquelle l'entrepreneur est tenu pendant un délai d'un an à compter de la réception, s'étend à la réparation de tous les désordres signalés par le maître d'ouvrage, soit au moyen de réserves mentionnées au procès-verbal de réception, soit par notification écrite pour celles révélées postérieurement à la réception.

- **La garantie biennale**, dite de bon fonctionnement, s'applique aux éléments d'équipement d'un ouvrage dès lors qu'ils sont dissociables des ouvrages de viabilités, de fondations, d'ossature, de clos ou de couverts et qu'ils ne portent pas atteinte à la destination de l'ouvrage en son entier (tringles, sangles, moteurs (sauf garantie spécifique), croisillons, poignées, crémones, mécanismes ouvertures-fermetures, grilles de ventilation, cylindres à clés, etc...).

- **La garantie décennale** applicable aux dommages qui compromettent la solidité de l'ouvrage ou qu'il affecte dans l'un de ses éléments constitutifs ou l'un de ses éléments d'équipements et qui rendent l'ouvrage impropre à sa destination.

Aucune de ces garanties ne sera mobilisable en l'absence de procès-verbal de réception signé et accepté par les deux parties.

SERBOIS/SERPLASTE est garante de la conformité des biens au contrat conformément aux articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation ou de la garantie des défauts et vices cachés de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du code civil. L'acheteur bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir en cas de défaut de conformité. L'acheteur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts et vices cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix conformément à l'article 1644 du code civil. Nos garanties portent sur le remplacement des articles défectueux à condition que le client n'ait fait subir aucune transformation à nos produits, à l'exclusion de toute indemnité relative à des frais annexes, tels que dépose et repose des matériaux, ou de dommages-intérêts à titre d'immobilisation ou autre, ou d'annulation du contrat de vente. Les dimensions, couleurs et poids de certains matériaux, soumis à des variations inhérentes à leur fabrication, bénéficient des tolérances d'usage. Pour toute fabrication, nous mettons à la disposition de nos clients des échantillons moyens pour contrôle de la qualité. Ces renseignements ne constituent cependant aucun engagement de notre part et ne peuvent en aucune manière dispenser l'acheteur d'effectuer tous les contrôles nécessaires afin de vérifier la compatibilité des propriétés effectives de nos produits avec celles attendues. Tous renseignements sur les propriétés de nos marchandises donnés par nous, sur leur fabrication et leur application sont le résultat de contrôles scientifiques rigoureux et d'une longue expérience en la matière.

15.2- EXCLUSIONS DE GARANTIE - Il est rappelé que la garantie ne couvre pas les avaries dues à un manque de soins ou d'entretien ou lorsque le matériel a été modifié par une personne non agréée par SERBOIS/SERPLASTE. Sont notamment expressément exclues du recours en garantie les cas suivants :

- En cas de fourniture sans pose,
- En cas de mauvaise pose, au cas où celle-ci est réalisée par le client ou par une tierce personne non agréée,
- En cas d'installation non conforme aux règles de l'art.
- Mauvais entretien ou défaut d'entretien ou utilisation anormale.
- Dégradations dues à des intempéries exceptionnelles.
- Intervention pendant le délai légal de garantie de toute autre entreprise non agréée par SERBOIS/SERPLASTE.

En aucun cas, nos responsabilités ne peuvent être engagées au-delà des périodes couvertes par les garanties légales applicables.

16 - PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Le contrat en tant qu'il est soumis aux dispositions du code de la consommation pour la protection du consommateur, en matière de démarchage, vente à domicile et contrat hors établissement est soumis aux dispositions des articles L111-1 à L111-8 et L221-1 à L 221-4 et L222-5 du code de la consommation relatives à l'obligation d'information précontractuelle :

1. Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de fourniture de services, SERBOIS/SERPLASTE a communiqué au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations prévues aux articles L. 111-1 et suivants.

2. Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions qu'il contient sont fixées par décret en Conseil d'Etat,

3. Le cas échéant, le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste,

4. L'information sur l'obligation du consommateur de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services, [...] dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation ; ces frais sont calculés selon les modalités fixées à l'article L. 221-23,

5. Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L.221-8, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation,

6. Les informations relatives aux coordonnées du professionnel, le cas échéant aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite, le cas échéant aux cautions et garanties, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat.

Dans le cas d'un contrat conclu hors établissement, le professionnel fournit au consommateur, sur papier ou, sous réserve de l'accord du consommateur, sur un autre support durable, les informations prévues à l'article L.221-5. Ces informations sont rédigées de manière lisible et compréhensible confirmant l'engagement express des parties. Ce contrat comprend, à peine de nullité, toutes les informations mentionnées à l'article L.221-5. Le contrat mentionne, le cas échéant, l'accord express du consommateur pour la fourniture d'un contenu numérique indépendant de tout support matériel avant l'expiration du délai de rétractation et, dans cette hypothèse, le renoncement de ce dernier à l'exercice de son droit de

rétractation. Le contrat est accompagné du formulaire type de rétractation.

Paiement : Article L 221-10 - Le professionnel ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie sous quelque forme que ce soit, de la part du consommateur avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement. Toutefois, ne sont pas soumis au premier alinéa : les contrats ayant pour objet des travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence. Sauf si le professionnel les lui a déjà fournis, sur un support durable, avant la conclusion du contrat, le contrat est accompagné du formulaire type de rétractation.

Article L221-15 - Le professionnel est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient exécutées par le professionnel qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

Démarchage téléphonique et prospection commerciale : Article L 221-16 - Sans préjudice de l'article L.221-12, le professionnel qui contacte un consommateur par téléphone en vue de conclure ou de modifier un contrat portant sur la vente d'un bien ou sur la fourniture d'un service indique, au début de la conversation, son identité, le cas échéant l'identité de la personne pour le compte de laquelle il effectue cet appel et la nature commerciale de celui-ci. A la suite d'un démarchage par téléphone, le professionnel adresse au consommateur, sur papier ou sur support durable, une confirmation de l'offre qu'il a faite et reprenant toutes les informations mentionnées à l'article L. 221-5. Le consommateur n'est engagé par cette offre qu'après l'avoir signée et acceptée par écrit ou avoir donné son consentement par voie électronique.

Droit de rétractation : Article L221-18 - Ce droit est applicable aux contrats conclus à distance et hors établissement (extraits) - Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.221-23 à L221-25. Toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation est nulle. Le délai mentionne au premier alinéa du présent article court à compter du jour :

1. De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4,

2. De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens et les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens.

Sanction du défaut d'information : Article L221-20 - Lorsque les informations relatives au droit de

rétractation n'ont pas été fournies au consommateur dans les conditions prévues au 2° de l'article L. 221-5, le délai de rétractation est prolongé de douze mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial, déterminé conformément à l'article L. 221-18. Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient pendant cette prolongation, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations.

Exercice du droit de rétractation (extraits) Article L221-21 - Le consommateur informe le professionnel de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18, le formulaire de rétractation mentionné au 2° de l'article L. 221-5 ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les conditions prévues au présent article pèse sur le consommateur. **Ce formulaire détachable est annexé au devis.**

Remboursement (extraits) Article L221-24 - Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter. Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord express du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

Renonciation Article L221-25 - Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 221-18, le professionnel recueille sa demande expresse sur papier ou sur support durable. Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa du présent article ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° de l'article L. 221-5.

Conséquences de la rétractation (extraits) Article L221-27 - L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties soit d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement, soit de le conclure lorsque le consommateur a fait une offre. L'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal à distance ou hors établissement met automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préa-

lable express du consommateur et renoncement express à son droit de rétractation.

17 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 puis par la loi du 7 octobre 2016 et par la loi du 20 juin 2018, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et du Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016, toute personne bénéficie d'un droit d'accès et de rectification des données personnelles. La société SERPLASTE/SERBOIS met en œuvre des traitements de données à caractère personnel afin de lui permettre d'assurer la gestion, le suivi des dossiers, des devis, de la facturation, des livraisons et des garanties. Les informations à caractère personnel recueillies auprès du client font l'objet d'un traitement informatique destiné à la réalisation de l'objet social. Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du vendeur dans des caractères raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des devis et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve. Pour des raisons liées à la mobilisation des garanties, les données du client sont conservées au maximum pendant une durée de dix ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité des données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable des traitements, par tout moyen écrit au Service Clientèle SERPLASTE – 142 rue Poincaré 57340 MORHANGE ou contact.serplaste@orange.fr en précisant votre nom, prénom, adresse et en joignant une copie recto-verso de votre pièce d'identité.

18 - ANNULATION DE COMMANDE - CLAUSE PÉNALE

Si pour quelques raisons que ce soit, sous réserves des dispositions protectrices applicables du code de la consommation, le client annule sa commande ou exerce un droit de rétractation abusif, il sera tenu au règlement d'une somme forfaitaire de 40% hors taxes (quarante pour cent) du montant toutes charges comprises de sa commande, à titre de dommages et intérêts.

19 - CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPÉTENCE APPLICABLE AUX PROFESSIONNELS

Toute contestation qui pourrait survenir à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution des présentes conventions sera du ressort du Tribunal de SARREGUEMINES qui a compétence exclusive, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs et ce, notwithstanding toutes clauses contraires.

Bon pour acceptation

Date/...../.....

Signature du client