

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE PRESTATION DE SERVICE ENTRE PROFESSIONNEL ET CONSOMMATEUR

Dernière mise à jour : 17/04/2026

Entre,

NARIAN FERMETURES, Société par actions simplifiée (SAS) au capital de 5 000€, immatriculée au RCS de Dijon sous le numéro SIREN 992 809 319, numéro de TVA intracommunautaire FR95992809319, sise 6 rue de la Petite Saône 21130 AUXONNE ;

Ci-après désignée : « **le Professionnel** »,

D'une part,

ET :

Toute personne physique majeure capable agissant en qualité de consommateur ; ou toute personne morale devant être regardée comme « non-professionnelle » au sens du Code de la consommation ;

Ci-après désignée : « **le Client** »

D'autre part,

Article 1 – Champ d'application

Les présentes Conditions générales de vente et de prestation de services (ci-après « CGS ») s'appliquent à l'ensemble des ventes et prestations (ci-après indistinctement « *prestation* » ou « *prestations* ») réalisées par le Professionnel, spécialisé dans l'achat, la revente, et la pose de menuiseries extérieures et intérieures, ainsi que dans les interventions de service après-vente (SAV).

Les CGS sont proposées systématiquement au Client avec le Devis que le Professionnel lui remet. Leur acceptation pleine et entière conditionne le démarrage de la prestation.

La version en vigueur des CGS à la date de la signature du Devis reste celle applicable le temps de l'exécution de la prestation.

La commande de Prestation est considérée comme définitive à la date de réception par le Professionnel des présentes CGS datées, paraphées et signées, du devis daté et signé, ainsi que du paiement de l'acompte par le Client. Le Client déclare donc en avoir pris connaissance avant la conclusion du contrat et les avoir acceptées sans réserve. Elles s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions.

Dans ces circonstances, et conformément aux termes de l'article 1119 du Code Civil, elles lui sont pleinement opposables.

Pour considérer la signature parfaite, toutes les pages des présentes CGS doivent être paraphées, et la signature intervenir par le biais d'un service sécurisé de signature électronique déployé par le Professionnel.

Dépassé le délai imparti par le Professionnel pour la signature de ces éléments (CGS et Devis), ce dernier se réserve le droit de rétracter son offre de prestation. Dans pareille hypothèse, l'offre est alors considérée comme caduque.

Toutes les clauses des CGS sont indépendantes les unes des autres. Si l'une d'entre elles est déclarée nulle, sa nullité n'entraîne pas la nullité du document dans son intégralité. Les autres clauses demeurent valides.

Article 2 – Panel des prestations proposées

Le Professionnel propose plusieurs types de prestations (« *prestation* » ou « *prestations* ») :

- **L'achat de menuiseries et la revente au Client, nue, sans pose.** Le prix est alors calculé en incluant uniquement les éléments revendus, ou, le cas échéant et selon les options choisies par le Client, en incluant le prix de la prise des cotes et/ou de la livraison. Le détail du prix est indiqué sur le devis, HT et TTC.
- **L'achat de menuiseries et la revente avec la pose, selon les modalités souhaitées par le Client.** Le prix est alors calculé pour inclure le prix des matériaux, le prix de la main d'œuvre, des éventuels déplacements, ainsi que de

l'évacuation et du recyclage des éventuels déchets, et de l'ensemble des prestations devant être mises en œuvre pour réaliser la pose souhaitée par le Client. Le détail du prix est indiqué sur le devis, HT et TTC.

- **L'intervention SAV d'un ou plusieurs poseurs sur des installations réalisées par le Professionnel.** Sur ce sujet, le Client est renvoyé à l'article 3.5.
- **L'intervention SAV d'un ou plusieurs poseurs sur des installations de menuiseries n'ayant pas été réalisées par le Professionnel, à la demande du Client.** Sur ce sujet, le Client est renvoyé à l'article 3.5.

Chaque catégorie de prestation fait l'objet d'un devis détaillé précisant la nature exacte des produits, leur performance et, le cas échéant, les modalités de la pose, le prix TTC, les modalités de paiement, ainsi que les délais d'exécution.

Pour chaque catégorie de prestation, le Professionnel s'engage à s'exécuter conformément aux règles de l'art, aux Documents Techniques Unifiés (D.T.U.) applicables (principalement, les DTU 36.2, 36.3, et 36.5), ainsi qu'aux normes produits - telles que NF EN14351-1 + A2 : 2016 pour les fenêtres, portes-fenêtres et blocs-portes extérieurs. Il s'assure que les menuiseries posées possèdent un Document Technique d'Application (D.T.A.).

Nonobstant, lorsqu'il délivre des conseils au Client, le Professionnel n'est tenu qu'à une obligation de moyens, qui l'oblige à agir conformément aux règles de l'art de sa profession.

Le Client est informé que les seuls moyens de paiement acceptés par le Professionnel sont :

- Les virements bancaires ;
- Les chèques.

Article 3 – Commande, modalités d'exécution et réception du chantier

3.1. Par « *commande* », il faut entendre tout ordre du Client portant sur l'une ou plusieurs des prestations figurant dans le panel du Professionnel, accepté par lui, et accompagné de la signature parfaite du devis, des présentes CGS, et du paiement d'un **acompte représentant 40% du prix total TTC de la prestation.**

Le Client déclare avoir lu et/ou reçu l'ensemble des informations précontractuelles prévues aux articles L.111-1 et L.221-5 du Code de la consommation avant signature du devis.

Toute commande remplissant l'ensemble de ces conditions, et parvenue au Professionnel dans le délai imparti est, sous réserve des dispositions légales applicables au droit de la rétractation, réputée ferme et définitive. Elle entraîne l'obligation de paiement des prestations commandées par le Client, et l'obligation de livraison conforme du Professionnel.

3.2. Achat et revente de menuiseries sans la pose : le Client est informé du processus d'exécution de la commande selon les modalités exposées ci-après.

- a. Le Client est seul responsable de la transmission des cotes, la responsabilité du Professionnel ne pouvant en aucun cas être recherchée dans l'hypothèse d'une erreur commise par le Client au moment de leur mesure ou de leur transmission. Lorsque les cotes sont transmises par le Client, elles sont reportées par lui à partir du formulaire qui lui a été communiqué, lequel est, une fois dûment rempli, envoyé par ses soins par courriel à l'adresse du Professionnel.
- b. La prise des cotes par le Professionnel est, dans cette hypothèse, une prestation au choix du Client qui lui est facturée. Lorsque les cotes sont réalisées par le Professionnel, ce dernier est responsable de leur exactitude.
- c. La livraison des menuiseries est une prestation au choix du Client qui lui est facturée.
- d. La commande des menuiseries exige le paiement d'un acompte de 40% du prix total TTC. Le solde - les 60% restants du prix total TTC - est ensuite réglé sans délai au moment de la mise à disposition des menuiseries à l'adresse du Professionnel indiquée au Client, ou à la livraison à l'adresse du Client dans l'hypothèse du choix pour une livraison.

3.3. Achat et revente de menuiseries incluant la pose : le Client est informé du processus d'exécution de la commande, selon les modalités exposées ci-après.

- a. Le devis est établi une fois les cotes préliminaires et les photographies du site réalisées ;
- b. **Le rendez-vous technique est fixé une fois l'acompte de 40% du prix total TTC versé par le Client, le devis et les CGS parfaitement signés.**

Lors du rendez-vous, le Professionnel confirme la compatibilité des menuiseries et des conditions de pose avec le site. Cette vérification comprend notamment la prise des cotes exactes, l'état des supports, les contraintes structurelles et les accès. **Si, à l'issue de cette visite, il apparaît que : les produits de menuiserie souhaités par le Client sont techniquement inadaptés, ou, la pose ne peut être réalisée dans des conditions conformes aux règles de l'art sans modification substantielle du devis initial, alors le contrat est annulé de plein droit pour impossibilité d'exécution.** Dans ce cas, l'acompte versé par le Client lui est intégralement remboursé dans un délai maximum de quatorze (14) jours après transmission de ses coordonnées bancaires, par virement bancaire ou par chèque selon le mode de paiement initial, sans indemnité ni pénalité pour aucune des parties. **Pour des raisons liées au droit comptable, le Client est informé que le remboursement ne peut être effectué que sur le compte bancaire ayant initialement réglé le prix de l'acompte, ou par chèque adressé à l'ordre du Client si le paiement de l'acompte avait eu lieu par chèque.** Le Professionnel pourrait également

proposer un devis rectificatif au Client, alors soumis à son acceptation expresse.

- c. La réalisation de la commande des menuiseries s'effectue une fois le rendez-vous technique passé et concluant.
- d. Ce n'est qu'une fois la commande des produits réceptionnée, que les dates d'intervention/de pose sont programmées avec le Client.

La prise de rendez-vous nécessite le versement d'un second acompte représentant 50% du prix total TTC de la prestation.

- e. L'acompte de 50% reçu, le Professionnel procède à la pose des menuiseries.

3.4. La réception des travaux est l'acte par lequel le Client déclare accepter l'ouvrage avec ou sans réserve. Elle marque le point de départ des garanties légales de parfait achèvement (article 1792-6 du Code Civil), biennale (article 1792-3 du Code Civil) et décennale (article 1792 du Code Civil).

La réception est réalisée contradictoirement entre le Client et le Professionnel, à la fin du chantier, sur le site des travaux. Elle donne lieu à un procès-verbal de réception, dont la signature est proposée au Client, et précisant le cas échéant les réserves formulées par lui sur place.

En outre, le Client dispose d'un délai de huit (8) jours calendaires à compter de la réception pour signaler par écrit - par lettre recommandée avec accusé de réception, la date d'envoi du courrier faisant foi, toute réserve complémentaire portant sur des désordres apparents non constatés lors de la réception. Au-delà de ce délai, les travaux sont réputés acceptés sans réserve, sans préjudice de l'application des garanties légales postérieures.

La réception des travaux sans réserve donne lieu à l'émission de la facture du solde de la prestation, que le Client s'engage à régler dans les huit (8) jours calendaires à compter de l'émission de la facture.

Les réserves notifiées donnent lieu à une levée, et donc à l'intervention du Professionnel chez le Client dans un délai maximum de quinze (15) jours ouvrables dans le but de mettre l'installation en conformité avec les attendus du devis. Elle donne lieu à la signature d'une attestation de levée de réserve(s), et à la remise de la facture du solde du prix, dont le Client s'acquitte dans les huit (8) jours calendaires à compter de l'émission de la facture. Si, malgré la mise à disposition du procès-verbal de réception par le Professionnel, celui-ci n'est pas retourné signé par le Client après relances raisonnables du Professionnel, et si aucune contestation écrite motivée n'a été adressée par le Client, le Professionnel est autorisé à émettre la facture du solde de la prestation. Dans ce cas, **la réception des travaux - qui constitue également le point de départ des garanties légales - est réputée acquise trente**

(30) jours calendaires après la date d'émission de cette facture.

3.5. Cas particulier des interventions SAV :

Les prestations de service après-vente (SAV) proposées par le Professionnel peuvent être de deux ordres :

- D'une part, les interventions correctives sur les installations de menuiseries réalisées initialement par le Professionnel ;
- D'autre part, les interventions ponctuelles sur des installations de menuiseries réalisées par un tiers, à la demande expresse du Client.

Les interventions SAV peuvent consister notamment en :

- Le réglage, la réparation ou le remplacement de pièces défectueuses ;
- La remise en état de fonctionnement d'une menuiserie (porte, fenêtre, volet, baie, etc.) ;
- Ou la constatation technique d'un dysfonctionnement ou dommage.

a. Interventions en SAV sur des installations réalisées par le Professionnel

Lorsque l'installation concernée a été posée par le Professionnel, le Professionnel détermine si l'intervention entre dans le cadre de l'une des garanties légales suivantes : la garantie de parfait achèvement d'une durée d'un an à compter de la réception des travaux ; la garantie biennale (ou *garantie de bon fonctionnement*) d'une durée de deux ans à compter de la réception des travaux et qui couvre les éléments d'équipement ; ou la garantie décennale, dans les limites de leurs durées respectives et des obligations légales notamment prévues aux articles 1792, 1792-3 et 1792-6 du Code civil.

Les interventions couvertes à ce titre sont gratuites et prises en charge par le Professionnel, exception faite des cas suivants :

- L'usure normale du matériel ou les défauts résultant d'un usage anormal ou non conforme à la destination du bien ;
- Les dégradations d'origine extérieure (effraction, choc, intempérie, incendie, vandalisme, sinistre, etc.) ;
- Les interventions demandées au-delà des délais légaux de garantie ;
- Les déplacements répétitifs résultant de l'absence du Client aux rendez-vous fixés.

Dans ces hypothèses, le Professionnel pourra facturer au Client un forfait d'intervention SAV, selon le barème en vigueur communiqué ci-après :

Taux journalier fixé à 600 €TTC par préposé du Professionnel

mandaté, hors déplacement et hors coûts éventuels de matériel. Le prix total HT et TTC est fixé au devis et transmis au Client pour accord. Aucune intervention n'est réalisée sans accord exprès du Client matérialisé par la signature du devis et des présentes Conditions Générales.

b. Interventions en SAV sur installations non réalisées par le Professionnel

Lorsque l'installation sur laquelle le Client sollicite une intervention n'a pas été réalisée par le Professionnel, **le SAV constitue une prestation indépendante et entièrement rémunérée, exclue de toute garantie antérieure.**

Le prix est calculé sur la base d'un taux horaire, augmenté des différents postes nécessaires à la réalisation de la prestation, et notamment : des frais de déplacement, des frais de matériel, du coût des matériaux.

Un devis préalable est systématiquement établi et transmis au Client pour accord. Aucune intervention n'est réalisée sans accord exprès du Client matérialisé par la signature du devis et des présentes Conditions Générales.

Sous réserve de la disponibilité des pièces et des conditions d'accès au site, ainsi que du paiement du montant de l'acompte de 40% du prix total TTC, le cas échéant, le Professionnel fournit ses meilleurs efforts pour planifier le rendez-vous d'intervention SAV dans un délai moyen de vingt-et-un (21) jours ouvrables à compter de la demande du Client.

Ce délai est donné à titre indicatif et pourra être prolongé en cas :

- De conditions météorologiques défavorables compromettant la sécurité de l'intervention ;
- De défaut de disponibilité des pièces détachées ;
- D'absence ou d'inaccessibilité du Client au moment du rendez-vous fixé ;
- De contraintes d'approvisionnement indépendantes de la volonté du Professionnel.

En cas de dépassement du délai initialement annoncé, le Professionnel en informe le Client sans délai, par tout moyen écrit.

Le Professionnel demeure responsable au titre des garanties légales (parfait achèvement, biennale et décennale), dans la mesure où les désordres constatés relèvent de sa responsabilité et ne proviennent ni :

- D'une mauvaise utilisation de la menuiserie par le Client ;
- Ni d'une intervention postérieure d'un tiers non agréé ;
- Ni d'un défaut d'entretien manifeste.

Toute réparation effectuée au titre du SAV ne prolonge pas

la durée initiale des garanties légales.

Lorsque l'intervention est faite sur une installation non réalisée par le Professionnel, ce dernier intervient alors à titre de prestataire technique indépendant, sans engagement sur la tenue structurelle ou la conformité initiale de l'installation. Il ne saurait être tenu pour responsable des désordres, vices ou malfaçons inhérents à la pose initiale ou à la qualité des matériaux existants.

En conséquence, pour ce type d'intervention :

- Le Professionnel est tenu d'une obligation de moyens limitée à la prestation effectivement exécutée ;
- Aucune garantie de résultat global sur l'installation d'origine ne saurait être imputée au Professionnel ;
- Sa responsabilité ne pourra être engagée que pour les dommages directement imputables à sa propre intervention et à sa faute.

Toute intervention est précédée d'une analyse visuelle et technique de l'installation permettant d'informer le Client des risques éventuels de fragilisation ou d'incompatibilité technique. Le Client comprend que le Professionnel est déchargé de toute responsabilité pour les dommages subséquents résultant de l'état initial du support.

c. Dans toutes les hypothèses où la prestation SAV n'est pas prise en charge dans le cadre du déclenchement de l'une des garanties légales, l'intervention du professionnel est conditionnée :

- Au paiement d'un acompte de 40% du prix total TTC fixé au devis ;
- À la signature en bonne et due forme du devis et des présentes conditions générales.

Une fois réalisée, la prestation SAV donne lieu à l'émission d'une facture payable immédiatement, dont le prix correspond à 60% du montant total du prix TTC restant dû. Le paiement s'effectue exclusivement par virement bancaire sur le compte indiqué sur la facture, ou par chèque.

Tout retard ou défaut de paiement entraîne l'application des dispositions de l'article 5.

Article 4 – Devis et exercice du droit de rétractation

4.1. Pour toutes les prestations proposées, le Professionnel établit un devis personnalisé et gratuit transmis au Client.

Ce dernier contient nécessairement :

- La désignation et la nature exacte des prestations proposées ;

- Le prix total TTC, incluant le détail du coût de la main d'œuvre, des fournitures et des produits ;
- Les conditions et délais d'exécution de la/des prestation(s) ;
- Le rappel des modalités de paiement énoncées dans les CGS ;
- La durée de validité de l'offre.

En principe, le Devis a une durée de validité de trente (30) jours calendaires. Néanmoins, le Professionnel, en fonction des circonstances, se réserve le droit de modifier ledit délai et de l'indiquer, le cas échéant, sur le devis. La signature parfaite du devis et des présentes CGS vaut commande ferme et définitive, sous réserve du versement de l'acompte prévu à l'article 3.

Devis et CGS font alors partie intégrante du même ensemble contractuel. L'acceptation formelle du devis emporte la volonté du Client de contracter sous l'égide des règles commerciales contenues dans les présentes conditions générales.

4.2. Conformément aux dispositions de l'article L221-18 du Code de la Consommation, lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement, **le Client consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de la commande pour exercer son droit de rétractation, sans motif ni pénalité. Le Client notifie sa décision de se rétracter au Professionnel avant l'expiration du délai, au moyen du formulaire type annexé aux présentes, ou de toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté.** La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation pèse sur le consommateur.

Le jour où la commande est conclue n'est pas compté dans ce délai. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Lorsque le Client a exercé son droit de rétractation, le Professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la réception de la décision de rétractation, par le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client.

4.3. Le Client reconnaît expressément avoir été informé de son droit à la rétractation. Toutefois, en application de l'article L.221-25 du Code de la consommation, le Client comprend perdre son droit de rétractation dès lors :

- Qu'il a demandé l'exécution immédiate des travaux ou la fourniture de biens confectionnés selon ses spécifications avant l'expiration du délai de 14 jours et,
- A signé une renonciation écrite, à la fin des présentes CGS, selon la formule suivante : « *Je demande expressément à ce que la prestation commence avant la fin du délai de rétractation de 14 jours et je reconnais perdre mon droit de rétractation dès le démarrage des travaux ou de la commande des produits sur mesure.* ».

4.4. Nonobstant, les dispositions précédentes, le Client est informé que, conformément aux dispositions de l'article L221-28 3° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut

être exercé pour les contrats portant sur les produits de menuiserie fabriqués selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, incluant ainsi : les produits confectionnés selon les dimensions spécifiques, coloris, ou caractéristiques propres.

Article 5 – Prix, modalités de paiement et pénalités de retard

5.1. La commande ordonnée par le Client, le prix indiqué dans le devis est ferme et non révisable, sauf dans les cas de modifications demandées par le Client ou de conditions d'exécution substantiellement différentes constatées lors de la visite technique (*voir article 3*).

De manière générale, les prix sont exprimés en euros, toutes taxes comprises.

De manière générale, toute prestation complémentaire non prévue au devis initial doit obtenir l'accord exprès des deux parties.

Or les cas d'achat-revente sans pose et d'intervention SAV (*voir article 3*), le règlement des prestations s'effectuent selon les modalités suivantes :

- Le paiement d'un acompte de 40% du prix total TTC à la signature du devis et des CGS, pour validation de la commande ;
- Le paiement d'une seconde facture d'acompte à hauteur de 50% du prix total TTC à réception des marchandises, pour la détermination des dates de pose et l'intervention du Professionnel ;
- Le paiement du solde du prix annoncé au devis, soit, des 10% restants dus sur le prix total TTC à la réception complète et sans réserve du chantier, dans les huit (8) jours calendaires à compter de l'émission de la facture.

5.2. Le paiement s'effectue exclusivement par virement bancaire sur le compte indiqué sur les factures émises par le Professionnel, ou par chèque émis à son ordre.

5.3. L'acompte initial est remboursable dans les seuls cas prévus à l'article 3.2.

5.4. Tout retard ou défaut de paiement d'une facture entraîne l'exigibilité des sommes restantes dues par le Client. Après mise en demeure restée sans effet dans un délai de quinze (15) jours, des **pénalités de retard pourront être appliquées par le Professionnel**.

Ces pénalités seront calculées sur la base d'un taux d'intérêt égal au taux légal en vigueur, majoré de cinq (5) points. Elles courront de plein droit à compter du jour suivant la date d'exigibilité du paiement.

Les présentes pénalités ne sauraient être assimilées à une clause pénale ou à des frais forfaitaires de recouvrement, lesquels ne sont pas applicables aux consommateurs.

5.5. Tout défaut ou retard de paiement d'une seule facture pourra également entraîner la suspension immédiate de l'exécution de la prestation jusqu'au paiement du prix. Le non-respect par le Client de son obligation de payer le prix pourra par ailleurs justifier la résiliation ou résolution de la prestation dans les conditions énoncées à l'article 8 ci-après.

Article 6 – Obligations des Parties

6.1. Obligations du Professionnel

Le Professionnel s'engage à exécuter les prestations dans les règles de l'art, conformément, notamment :

- Aux Documents Techniques Unifiés (DTU) applicables ;
- Aux normes produits en vigueur ;
- Aux règles de sécurité découlant, notamment, de l'article L.421-2 du Code de la consommation.

Il est tenu à une obligation de délivrance conforme, et, pour les installations, à une obligation de résultat quant à la bonne tenue et fonctionnalité de la pose – hormis le cas d'une intervention SAV sur une installation non réalisée par ses soins. Il demeure responsable de la qualité des produits et de la sécurité de la mise en œuvre.

Le Professionnel garantit le Client au titre de :

- La garantie légale de conformité applicable aux biens, conformément aux articles L.217-3 et suivants du Code de la Consommation ;
- La garantie des vices 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, dans les termes de l'article 1641 du Code civil ;
- La garantie de parfait achèvement, d'une durée d'un an à compter de la réception des travaux, conformément à l'article 1792-6 du Code civil ;
- La garantie biennale de bon fonctionnement prévue à l'article 1792-3 du Code Civil ;
- La garantie décennale, en application des articles 1792 du Code civil et L241-1 du Code des assurances dont il est fourni copie de l'attestation au client en même temps que les présentes CGS.

Le Professionnel s'engage à livrer les prestations dans les délais fixés au devis.

Par exception, les Parties conviennent qu'un ajournement de quatorze (14) jours calendaires maximum pourra être accordé au Professionnel pour le seul motif de l'absence du préposé devant procéder aux travaux.

Passé ce délai, pour toute urgence ou circonstance invoquée par le Professionnel pour justifier du report du délai d'exécution de la prestation, les Parties reconnaissent s'en remettre aux dispositions des présentes en matière de force majeure (article 10), aux dispositions pertinentes du Code Civil en matière de force

majeure, et à la jurisprudence de la Cour de Cassation en matière d'appréciation de cette notion et de son impact sur la relation contractuelle.

Néanmoins, la responsabilité contractuelle du Professionnel ne pourra être mise en cause lorsque le Client ne s'est pas conformé à son obligation d'information, telle qu'énoncée ci-après, lorsque ce défaut entraîne un retard dans l'exécution de la Prestation.

6.2. Obligations du Client

Afin de permettre au Professionnel d'exécuter la prestation dans le(s) délai(s) fixé(s), le Client comprend et consent se soumettre à une obligation d'information.

Cette obligation implique que le Client communique au Professionnel dans les meilleurs délais toutes les informations utiles à la bonne exécution du chantier (accès, contraintes techniques, situations particulières de vie, etc.).

En outre, le Client s'engage à assurer la mise à disposition des lieux aux dates convenues pour les différents rendez-vous ; à collaborer de bonne foi avec le Professionnel et à faciliter ses interventions.

En application de l'article 3, le Client vérifie la conformité apparente des travaux au moment de leur réception, et notifie ses éventuelles réserves dans les délais impartis.

En tout état de cause, le Client s'engage à régler les sommes dues dans les délais prévus, à respecter les présentes Conditions Générales pendant toute la durée de la collaboration avec le Professionnel. Il respecte les règles éthiques énoncées à l'article 12 ci-après.

Article 7 – Confidentialité et Communication

7.1. Toutes données et informations de toutes natures, fournies et communiquées par le Client au Professionnel pour les besoins de la Prestation sont considérées comme des informations confidentielles – et pouvant revêtir la qualification de « *données personnelles* » le cas échéant – appartenant au Client, que le Professionnel, sauf accord exprès écrit précis et univoque entre les Parties, s'engage à ne pas divulguer.

Pour le reste, le Professionnel invite le Client à prendre connaissance de sa politique de protection des données personnelles, consultable ici :

<http://www.narian.fr/>

7.2. En outre, toute communication / opération de communication / publication, écrite, orale, concernant la Prestation ou son contenu (incluant les méthodes utilisées par le Professionnel) ne peut être effectuée sans le consentement exprès préalable écrit intervenu entre les Parties, et pouvant être formalisé par courriel électronique. Il en est de même pour les témoignage et avis que le Professionnel pourrait recueillir de son Client une fois la

prestation exécutée : le témoignage, les nom et prénom ou toute autre donnée personnelle appartenant au Client ne pourront être publiés sur les réseaux sociaux ou sur le site internet du Professionnel que si celui-ci l'y autorise expressément.

Le Client est soumis à la même obligation de confidentialité et pendant la même durée concernant les informations du même type provenant du Professionnel, ainsi que s'agissant des méthodes et processus de travail et fonctionnement de celui-ci. Cette obligation implique que les livrables, et tous documents transmis par le Professionnel en exécution de sa prestation contenant des informations de savoir-faire ou des données personnelles, ne peuvent être diffusés ou divulgués par le Client à des tiers non autorisés sans l'accord exprès préalable écrit du Professionnel.

Article 8 – Clause résolutoire

Conformément aux termes de l'article 1224 du Code Civil dans sa version modifiée par ordonnance du 10 février 2016, la résolution peut résulter de l'application d'une clause résolutoire.

8.1. La résolution peut résulter de l'inexécution totale ou partielle par l'une des Parties de l'une de ses obligations essentielles, et notamment :

- En cas de non-paiement par le Client de tout ou partie des sommes dues aux échéances convenues ;
- En cas d'absence de communication par le Client des informations nécessaires à l'exécution du contrat ou d'accès aux lieux d'intervention malgré rappel – quelle qu'en soit la forme – du Professionnel ;
- D'abandon, de suspension, ou de retard injustifié du Professionnel pour son/ses intervention(s) sur le chantier ;
- De non-intervention et/ou de non-conformité persistante des travaux aux spécifications prévues dans le devis, malgré la réception de réserves du Client ;
- De non-respect par l'une ou l'autre des Parties des règles d'éthique et de bonne foi énoncées à l'article 11 des présentes ;
- Ou plus généralement, de tout manquement grave à une obligation contractuelle substantielle ou à l'esprit de bonne foi tel qu'énoncé à l'article 1104 du Code Civil.

Dans toutes ces hypothèses, le contrat pourra être résilié de plein droit au profit de la Partie non défaillante un (1) mois après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse, et sans préjudice de la possibilité de réclamer des dommages et intérêts. La résiliation interviendra alors automatiquement au 31^{ème} jour suivant la réception de ladite mise en demeure par la Partie défaillante.

8.2. Conformément aux termes de l'article 1229 alinéa 2, lorsque les prestations échangées ne pouvaient trouver leur utilité que par l'exécution complète du contrat résolu, les parties doivent restituer l'intégralité de ce qu'elles se sont procuré l'une à l'autre. Lorsque les prestations échangées ont trouvé leur utilité au fur et à mesure de l'exécution réciproque du contrat, il n'y a pas lieu à restitution pour la période antérieure à la dernière prestation

n'ayant pas reçu sa contrepartie ; dans ce cas, la résolution est qualifiée de résiliation.

8.3. Les parties sont renvoyées à l'article 10 au sujet des effets de la force majeure.

Article 9 – Résiliation d'un commun accord

D'un commun accord, les Parties peuvent également convenir à tout moment de mettre un terme à leur relation contractuelle. Le cas échéant, la Partie la plus diligente fait parvenir à l'autre Partie le courrier de résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans ces conditions, lorsque les prestations échangées ont trouvé leur utilité au fur et à mesure et qu'une exécution partielle a donc pu avoir lieu, il n'y a pas lieu à restitution du paiement du prix, le Client s'acquitte du montant du prix correspondant aux prestations effectuées.

Article 10 – Force majeure

Les Parties ne seront tenues pour responsables d'aucun retard ou manquement dans l'exécution de leurs obligations résultant de tout événement ou circonstance imprévisible, irrésistible et extérieur à leur volonté, qui remplirait, pour le cas d'espèce, les conditions de la qualification de force majeure.

Excepté le cas où l'évènement de force majeure emporterait un retard de plus de trois (3) mois dans l'exécution de l'obligation concernée, tout événement revêtant la qualité de force majeure qui n'empêcherait l'exécution de l'obligation que de manière temporaire, n'entraînera que la suspension des obligations de chacun, suspension levée dès lors que les circonstances le permettront.

L'une ou l'autre des Parties confrontée à un événement de force majeure, elles font preuve de diligence et se rapprochent pour convenir de nouvelles échéances et d'éventuelles modalités d'exécution de la prestation.

Article 11 – Règles éthiques et bonne foi

En signant les présentes Conditions Générales, le Client certifie agir de bonne foi avec le Professionnel, et ne pas lui communiquer des informations erronées à son sujet et/ou qui participeraient à une ou plusieurs pratiques condamnables par la loi.

Professionnel et Client sont mus par une obligation réciproque de bonne foi.

Ils s'engagent à communiquer de manière respectueuse et s'interdisent toute agression, physique et/ou verbale.

Le manquement à l'une ou l'autre de ces obligations pourra

entraîner la résolution/résiliation de plein droit du contrat.

Article 13 – Médiation

Pour toute question ou réclamation sur un produit ou une commande, nous vous invitons d'abord à prendre contact avec nous :

Par téléphone : +33 (0) 6 18 98 37 69

Par courriel : florian@narian.fr

Le Service est ouvert :

Du lundi au vendredi entre 9h00 et 12h00,
puis entre 14h00 et 17h00.

Le Client est informé que, conformément à l'article **L612-7 du Code de la Consommation** : « *Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel* ».

En cas de litige entre le Client et le Professionnel, le Client tente donc au préalable de résoudre son litige à l'amiable, directement auprès du Professionnel, par une réclamation écrite.

À défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du Professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois à compter de la date de sa réclamation écrite, le Client est libre, conformément aux stipulations de l'article **L612-2 du Code de la Consommation**, de saisir gratuitement le médiateur de la consommation compétent et inscrit sur la liste des médiateurs établie par la CECMC (Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation) :

<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/mediateurs-references>.

À ce titre, le Client peut choisir de contacter :

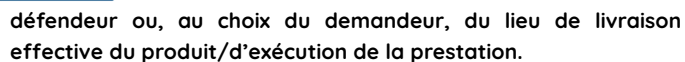
Médiation Professionnelle – Médiateur de la Consommation –
Alteritae
5 rue Salvaing 12000 RODEZ

<https://www.mediateur-consommation-smp.fr/demander-une-mediation/>

Article 14 – Droit applicable et juridiction compétente

Tout litige soulevé à l'occasion de l'interprétation ou à l'exécution des présentes est soumis au droit français.

À défaut d'accord amiable intervenu entre les Parties, le Tribunal compétent en cas de litige est le tribunal du lieu du domicile du



(Précédé de la mention manuscrite « *Lu et approuvé* »)

☐ Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales dans leur intégralité, les avoir comprises, et les accepter sans réserve.

Fait à _____ Le _____

Toutes les pages doivent être paraphées.

Reproduire manuellement en cas de renoncement à son droit de rétractation : « Je demande expressément à ce que la prestation commence avant la fin du délai de rétractation de 14 jours et je reconnais perdre mon droit de rétractation dès le démarrage des travaux ou de la commande des produits sur mesure » :

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.