

**1. Préambule**

Les présentes conditions générales de vente se substituent aux précédentes.

Le présent contrat est soumis au droit français, rédigé en langue française. Dans le cas où ces conditions générales seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

**2. Objet et champ d'application**

Les présentes conditions générales de vente de la S.A.R.L PANORAMA HABITAT s'appliquent de plein droit à toutes ses ventes, ses prestations de fabrication et services, à l'égard de tout client sauf accord exceptionnel préalablement rédigé et avalisé par l'entreprise.

**3. Commandes & Devis**

Nos devis sont valables 3 mois à dater du jour d'émission, passé ce délai, les prix portés pourront être révisés.

Les commandes des clients nous lient et sont considérées comme définitives après:

– Retour signé et annoté « bon pour accord » de nos confirmations de commande.

– Versement d'un acompte de 30% ou 40% du montant total de la commande concernée.

En cas de modification ou d'annulation de commande par le client ou bien s'il ne vient retirer cette dernière dans le délai convenu, le contrat sera résilié de plein droit et le ou les acomptes versés seront conservés à titre d'indemnité par l'entreprise.

Au même titre, en cas de non-respect par le client de ses obligations, l'entreprise pourra se prévaloir de la résolution de contrat de plein droit. Le client sera averti par lettre recommandée avec accusé de réception, après lui avoir enjoint dans les mêmes formes de respecter ses obligations, les sommes avancées seront également conservées à titre de dommages et intérêts en réparation du préjudice ainsi subi.

**Toute commande acceptée par l'entreprise étant définitive, toute demande contraire du client nécessite l'accord écrit de l'entreprise.**

L'entreprise se réserve le droit de refuser toute nouvelle commande tant que les dernières contractées par le client ne sont pas intégralement réglées.

Nos catalogues, documents techniques et commerciaux n'ont pas de caractère contractuel et ne sauraient être considérés comme une offre ferme. Tous travaux supplémentaires non prévus explicitement dans le devis seront considérées comme travaux supplémentaires facturés aux prix et conditions en vigueur sur la base des tarifs communiqués au client, en tenant compte de la TVA applicable au jour de la commande ; ils donneront lieu avant toute exécution à la signature d'un avenant. L'entreprise est habilitée à prendre en cas d'urgence,

toutes dispositions conservatoires nécessaires, sous réserve d'en informer le client.

**4. Prix**

Toute commande est facturée aux prix et conditions en vigueur au jour de l'expédition sur la base des tarifs communiqués au client, en tenant compte de la TVA applicable au jour de la commande. Tout changement de taux pourra être répercuté sur le prix des produits.

Nos prix s'entendent au départ de nos ateliers et, sauf convention spéciale, sont stipulés toutes taxes comprises (paiement comptant net). Toutefois, en cas de paiement différé total ou partiel, l'échéance est calculée à partir de la date de livraison. Nos prix sont fermes et définitifs. Sauf conditions particulières propres à la vente, les prix des prestations effectuées sont ceux figurant au devis dûment régularisé par le client.

Toute commande n'impliquant pas de pose doit être payée au jour de livraison ou de l'enlèvement des menuiseries.

Toute commande impliquant la pose par notre entreprise est payable à réception. Les factures sont payables à l'établissement de l'activité principale de l'entreprise : Z.A.E. La Clielle, 1 rue de Cottereau, 79270 Frontenay Rohan-Rohan.

**5. Défaut ou retard de paiement**

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

En cas de livraison différée du fait du client, des frais stockage peuvent être facturés.

En cas de prorogation d'échéance et/ou de non-paiement au terme convenu, des intérêts de retard calculés à partir de la date d'échéance non respectée, fixés à 3 fois le taux légal seront facturés au client.

**6. Transport, transfert des risques**

Nos fournitures sont faites « départ » de nos ateliers et voyagent aux risques et périls du destinataire, même lorsqu'elles sont expédiées franco de port. Il appartient au destinataire de faire des réserves nécessaires auprès des transporteurs avant de prendre livraison des marchandises.

Nous nous réservons la propriété des marchandises fournies jusqu'à complet paiement des sommes dues par l'acheteur, même en cas d'octroi de délais de paiement. Toutefois, l'acheteur deviendra responsable de ces marchandises dès leur remise matérielle. Conformément à l'article L138-4 du code de la consommation « tout risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au consommateur au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui, et autre que le transporteur proposé

par le professionnel, prend physiquement possession de ces biens. »

Dans le cadre d'une pose par l'entreprise des marchandises vendues, le transfert des risques s'opère à la livraison des fournitures au client qui en assure, dès cet instant, la garde juridique.

#### 7. **Livraison, délais et contenu de la prestation**

Sauf condition particulière propre à la vente, la livraison s'effectuera selon le calendrier défini sur le devis, accepté par le client valant comme bon de commande. À défaut de livraison dans les délais impartis, le client pourra enjoindre au vendeur de s'exécuter par courrier recommandé avec accusé de réception, dans un délai supplémentaire

« raisonnable ».

Conformément à l'article L 138-2 du code de la consommation, « en cas de manquement professionnel à son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévus, à défaut, au plus tard, trente jours après la conclusion du contrat, par lettre recommandées 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 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. »

Nous sommes dégagés de tout engagement de délai :

- Dans le cas où les conditions de règlement prévues n'auraient pas été respectées ;
- Dans le cas où des renseignements nécessaires pour l'exécution des ordres ne nous seraient pas donnés en temps utile ;
- Dans le cas où les conditions d'acceptation de commande prévues n'auraient pas été respectées ;
- En cas de retard de nos propres fournisseurs, casse en cours de transfert ou de pose, événement fortuit, etc.
- En cas d'annulation d'une commande ou modification de celle-ci au cours de la période de fabrication, les produits à caractéristiques spéciales du client seront mis à sa disposition et facturés à celui-ci.
- L'entreprise est également dégagée lorsqu'il y a incompatibilité des travaux à réaliser avec les conditions météorologiques, ni avec l'état des supports sur lesquels l'entreprise doit intervenir au regard des besoins techniques, des normes techniques et professionnelles.

- Sauf accord exceptionnel auprès du client, notre intervention ne comprend pas :

- Les travaux de maçonnerie, plâtrerie, carrelage, consécutifs à l'installation de nos menuiseries ;
- Les raccords de peinture, de tapisserie et de sol ;
- La dépose des voilages et autres accessoires ;
- Les reprises ou retouches à la suite des retraits des anciens matériaux ou accessoires ;
- Les travaux de finition (peinture, vernis, enduits, etc.) ;
- Les éventuelles demandes d'autorisations de travaux, permis de construire, accords de la copropriété ou autorisations d'emprise sur le domaine public. ;
- Les travaux d'électricité nécessaire à la prestation.

D'une manière générale, tous travaux conditionnant l'exécution de la pose et ressortant d'une autre profession du bâtiment sont à la charge du client. Nos produits seront découpés et façonnés avec les tolérances conformes aux règles professionnelles.

#### 8. **Réception et conformité**

Le client est tenu de prendre l'ensemble des dispositions permettant au personnel de l'entreprise d'accéder facilement et sans danger au lieu de pose. L'entreprise décline toute responsabilité d'un dommage causé par un de ses véhicules, de son matériel et survenant sur le lieu de l'exécution de la prestation des conséquences d'un accès difficile ou des installations non signalées.

La réception des travaux à lieu dès leur achèvement. Elle est prononcée à la demande de l'entreprise avec ou sans réserve. La réception libère l'entreprise de toutes ses obligations contractuelles et initialise le départ des garanties légales. Aucune réclamation ne peut être admise ultérieurement.

Le refus de réception doit être motivé par écrit et par lettre recommandée avec accusé de réception dans les cinq jours de la demande de réception sollicitée par l'entreprise ; Si la visite a eu lieu, le motif de ces refus doit être porté sur le procès-verbal de réception.

Si la réception doit intervenir judiciairement, les frais seront supportés par le client.

En cas de livraison sans pose, le client ou son représentant est tenu d'assister le livreur et de vérifier modèle et état des biens livrés. Il doit vérifier à la livraison la conformité des produits livrés aux produits commandés et l'absence de vice(s) apparent(s). Les réclamations sur les vices apparents ou sur la non-conformité du produit livré au produit commandé doivent être formulées auprès de l'entreprise par le client par écrit.

Il appartient au client de fournir justificatifs quant à la réalité des vices ou anomalies constatées ; l'entreprise doit pouvoir procéder à la contestation de ces vices et y porter remède. Tout retour de produit doit faire l'objet d'un accord formel entre le client et l'entreprise.

Le produit comportant un défaut de conformité ou un vice apparent reconnu par le vendeur et signalé dans le délai susmentionné fait l'objet d'un remplacement

ou d'une remise en état, à l'exclusion de tout dédommagement à quelque titre que ce soit. Les garanties étant celles assurées par les fournisseurs de l'entreprise.

#### 9. Garantie Décennale

L'entreprise est tenue responsable des dommages de nature décennale, dans les conditions et délais fixés par la Loi et notamment par l'article 1792 du code civil.

S.A.R.L PANORAMA HABITAT est assurée auprès de SMA BTP, 8 Rue Louis ARMAND, 75015 PARIS, Contrat n° 8632000 / 003 1929 12/0 pour les activités visées sur l'attestation jointe aux présentes, dont le client reconnaît avoir pris connaissance. Les garanties présentes s'appliquent sur les travaux réalisés en France Métropolitaine et dans les DOM.

#### 10. Responsabilité – Garantie

Les produits et les prestations sont garantis sur présentation d'un original de la facture conformément aux dispositions légales. Le client est tenu d'appliquer les conseils d'entretien des biens livrés et/ou posés qui lui ont été indiqués par l'entreprise.

Nous ne sommes jamais responsables des dommages résultant d'une mise en œuvre de nos produits non conforme aux règles de l'Art, ainsi que des détériorations résultant d'une mauvaise manipulation, des conditions de transport ou de stockage défectueuses, ou de l'utilisation de nos produits dans des conditions physiques ou chimiques défavorables.

Le maintien dans le temps des performances de nos produits fabriqués selon l'état de la technique en vigueur, est subordonné à leurs conditions d'entretien et d'utilisation, ainsi qu'à la durée de vie des différents composants associés aux matériaux (aluminium, PVC-vinyle, bois, composite, verre, acier, etc).

La garantie n'est plus exigible lorsque :

- Nos menuiseries extérieures en bois ne sont pas peintes dans les deux mois.
- Nos menuiseries extérieures en PVC sont repeintes par le client d'une couleur quelconque.
- Nos menuiseries extérieures en PVC sont commandées laquées.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :

- Bénéficie d'un délai de 2 ans pour agir ;
- Peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation : l'entreprise peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut ;
- Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut au moment de l'achat si celui-ci apparaît dans le délai fixé par l'article L. 217-7 du Code de la consommation ;

- Peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil ;
- Peut, dans cette hypothèse, choisir entre l'action rédhibitoire et l'action estimatoire prévues par l'article 1644 du Code civil.

Art. L 217-4 du Code de la consommation : 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.

Art. L 217-5 du Code de la consommation : 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.

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

Art. L 217-16 du Code de la consommation : 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 viennent 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.

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

Art. 1648, 1er alinéa du Code civil : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

#### 11. Force majeure

Constitue un cas de force majeure tout événement indépendant de la volonté de l'entreprise et faisant obstacle à la fabrication, délivrance et à l'exécution de la prestation.

#### 12. Propriété intellectuelle

Nos devis ainsi que nos dessins qui les accompagnent restent notre propriété. Ils ne sauraient être communiqués à des tiers, sans notre autorisation à peine de dommages et intérêts.

#### 13. Exploitation des photographies et vidéos

Lors de la signature du devis vous consentez à S.A.R.L. PANORAMA HABITAT le droit de prendre et d'utiliser gratuitement photographies et/ou vidéos des menuiseries fabriquées / installées dans le cadre du dit contrat.

L'utilisation de ces photographies se limite principalement à une exploitation commerciale sur les supports de communication utilisés par l'entreprise (papiers, numériques, vidéos) et peut également intervenir dans le cadre du processus de contrôle qualité.

S.A.R.L. PANORAMA HABITAT s'interdit expressément de procéder à une exploitation des photographies et vidéos susceptible de porter atteinte à la vie privée ou à la réputation du propriétaire / locataire / utilisateur du bien.

Vous disposez en outre d'un droit de regard sur l'usage de ces supports et de la possibilité, à la signature du contrat, de refuser cette clause.

#### 14. Contestations et attributions de juridiction :

1. Lorsqu'une des parties ne se conforme pas aux conditions du marché, l'autre partie la met en demeure d'y satisfaire par lettre recommandée avec accusé de réception.

2. Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, le maître de l'ouvrage, consommateur personne physique, peut, après échec de la procédure prévue à l'alinéa ci-dessus, recourir à la médiation de la consommation en s'adressant au CM2C :

Par courrier électronique : [cm2c@cm2c.net](mailto:cm2c@cm2c.net)

Par courrier postal : CM2C, 49 rue de Ponthieu - 75008 PARIS. Par dépôt en ligne de son dossier sur le site : [cm2c.net/declarer-un-litige.php](http://cm2c.net/declarer-un-litige.php)

3. En cas de litige avec un maître d'ouvrage consommateur, les litiges seront portés devant l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit devant la juridiction du lieu où le maître d'ouvrage consommateur demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable. En cas de litige avec un maître d'ouvrage professionnel, les litiges seront portés devant les tribunaux du ressort de la Cour d'Appel de Poitiers (86). »

#### 15. Protection des données personnelles :

Les données personnelles collectées par l'entreprise sont enregistrées dans son fichier clients. L'ensemble des informations collectées sont nécessaires à la conclusion et à l'exécution du contrat

et seront principalement utilisées pour la bonne gestion des relations avec le maître de l'ouvrage, le traitement des commandes et la promotion des services de l'entreprise. Les informations personnelles collectées seront conservées aussi longtemps que nécessaire à l'exécution du contrat, à l'accomplissement par l'entreprise de ses obligations légales et réglementaires ou encore à 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. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à la gestion des commandes, sans qu'une autorisation du maître de l'ouvrage soit nécessaire. En dehors des cas énoncés ci-dessus, l'entreprise s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du maître de l'ouvrage, 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.). Enfin, en cas de transfert des données en dehors de l'Union européenne (« U.E. »), il est rappelé que les destinataires externes à l'entreprise seraient contractuellement tenus de mettre en œuvre les efforts et moyens nécessaires afin de garantir un niveau de protection équivalent à celui fourni au sein de l'U.E.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, le maître de l'ouvrage 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. Le maître de l'ouvrage peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant M. JOLLIVET gérant de l'entreprise.

Dans le cas où le maître de l'ouvrage ne souhaiterait pas recevoir des messages promotionnels et invitations via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux, celui-ci a la possibilité d'indiquer son choix dans le cadre du document matérialisant l'offre de l'entreprise, de modifier son choix en contactant l'entreprise dans les conditions évoquées ci-avant ou en utilisant les liens de désinscription prévus dans les messages SMS ou électroniques. Ce droit vaut également pour les personnes dont les données (notamment leur identité et leurs coordonnées) auraient été transmises, avec leur autorisation, à l'entreprise par des tiers, à des fins de prospection commerciale.