

CONDITIONS GÉNÉRALES D'INTERVENTION

SARLU BatiNovaPro

I - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales d'Intervention (CGI) définissent les conditions dans lesquelles la société SARLU BatiNovaPro, ci-après dénommée « l'Entreprise », réalise des prestations de rénovation, entretien, dépannage, amélioration et adaptation d'ouvrages existants dans le domaine du second œuvre du bâtiment.

Elles s'appliquent à l'ensemble des prestations réalisées auprès de clients particuliers ou professionnels, sauf dispositions particulières prévues au devis accepté par le Client.

Toute commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales d'Intervention.

II - DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATION

Les présentes définitions s'appliquent à l'ensemble des CGI et à tous les documents contractuels conclus entre l'Entreprise et le Client.

Au sens des présentes CGI, les termes suivants ont la signification qui leur est attribuée ci-après :

Entreprise : la SARLU BatiNovaPro, ou toute société venant à ses droits, désignée dans les présentes sous le terme « l'Entreprise ».

- Client : toute personne physique ou morale sollicitant ou commandant une ou plusieurs prestations de l'Entreprise.
- Offre : tout devis, proposition commerciale, contrat, bon de commande ou document établi par l'Entreprise, accompagné, le cas échéant, de ses annexes, décrivant les prestations proposées ainsi que leurs conditions techniques, financières et d'exécution.
- Contrat : l'ensemble contractuel constitué par l'Offre acceptée, les présentes Conditions Générales d'Intervention, leurs annexes éventuelles ainsi que tout avenant signé ultérieurement par les Parties.
- Prestation : toute intervention, fourniture, étude, installation, dépannage, réparation, entretien, remplacement, adaptation, rénovation ou toute autre mission confiée à l'Entreprise.
- Travaux : l'ensemble des opérations matérielles réalisées par l'Entreprise dans le cadre des prestations convenues.
- Avenant : tout document écrit modifiant ou complétant le contrat initial, accepté par les Parties.
- Parties : désigne collectivement l'Entreprise et le Client.

II-1. Règles d'interprétation

Sauf stipulation contraire, les termes employés au singulier comprennent également le pluriel, et inversement, lorsque le contexte l'exige.

Les intitulés des articles sont insérés exclusivement pour faciliter la lecture des présentes CGI et sont sans incidence sur leur interprétation.

III - ÉLABORATION DU DEVIS ET FORMATION DU CONTRAT

L'Entreprise établit ses devis sur la base des informations communiquées par le Client ainsi que des éléments accessibles lors de la visite préalable.

Le devis précise notamment :

- la nature des travaux ;
- les prestations prévues ;
- les fournitures comprises ou non ;
- les délais indicatifs ;
- les conditions financières.

Le contrat est formé à compter :

- de l'acceptation du devis par le Client ;
- de sa signature ou validation électronique ;
- et, lorsque cela est prévu, du versement de l'acompte demandé.

Toute modification ultérieure devra faire l'objet d'un accord écrit entre les parties.

IV - OBLIGATIONS GÉNÉRALES DES PARTIES

Obligations de l'Entreprise

L'Entreprise s'engage à réaliser les travaux conformément :

- aux règles professionnelles applicables ;
- aux normes en vigueur ;
- aux prescriptions techniques nécessaires à la bonne exécution des prestations.

Elle informe le Client des contraintes techniques identifiées dont elle aurait connaissance.

Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- permettre l'accès aux locaux concernés ;
- fournir les informations nécessaires à la réalisation des travaux ;
- signaler toute particularité connue concernant l'existant ;
- maintenir les conditions permettant une intervention normale.

Le Client reconnaît que les travaux peuvent être réalisés sur des ouvrages existants dont certains éléments peuvent être non visibles avant intervention.



V - PRÉPARATION DU CHANTIER ET DIAGNOSTIC DE L'EXISTANT

Avant le démarrage des travaux, l'Entreprise réalise une analyse préalable des éléments accessibles permettant de préparer son intervention et d'établir son devis.

Cette analyse porte notamment sur :

- l'environnement général du chantier ;
- les équipements existants visibles ;
- les contraintes techniques apparentes ;
- les conditions nécessaires à la réalisation des prestations prévues.

Le Client reconnaît que les travaux de rénovation sont réalisés sur des ouvrages existants dont certains éléments peuvent être non accessibles ou non visibles avant intervention.

Ainsi, certaines contraintes techniques, dégradations, non-conformités ou incompatibilités peuvent être découvertes uniquement lors du démontage, de l'ouverture des supports ou de la réalisation des travaux.

Dans ce cas, l'Entreprise informe le Client des adaptations nécessaires et propose, lorsque cela est possible, les solutions techniques appropriées avant poursuite des travaux concernés.

Des photographies de l'état initial, des ouvrages existants ou des zones d'intervention peuvent être réalisées afin d'assurer le suivi technique du chantier.

VI - DÉROULEMENT DES TRAVAUX

Les travaux sont réalisés conformément au devis accepté.

L'Entreprise organise son intervention selon les contraintes techniques du chantier et les règles professionnelles applicables.

Le Client s'engage à maintenir les conditions nécessaires au bon déroulement des travaux :

- accès aux zones d'intervention ;
- alimentation en eau et électricité lorsque nécessaire ;
- évacuation préalable des biens personnels.

L'Entreprise ne saurait être tenue responsable des retards ou difficultés résultant :

- d'un accès impossible au chantier ;
- d'une intervention d'un autre professionnel ;
- d'une découverte technique imprévisible ;
- d'un événement indépendant de sa volonté.

Les travaux sont réalisés conformément au devis accepté par le Client ainsi qu'aux éventuels avenants validés en cours de chantier.

L'Entreprise organise son intervention selon les contraintes techniques, l'ordre logique des opérations et les règles professionnelles applicables.

Le Client s'engage à permettre l'accès aux zones concernées par les travaux et à maintenir les conditions nécessaires à leur bonne réalisation.

Le Client veille et s'engage à maintenir les conditions nécessaires au bon déroulement des travaux, notamment à :

- libérer les espaces nécessaires à l'intervention ;
- protéger ou déplacer ses biens personnels lorsque cela est nécessaire ;
- permettre l'accès aux réseaux et équipements concernés.

L'Entreprise ne pourra être tenue responsable des retards ou difficultés résultant d'événements indépendants de son intervention, notamment :

- impossibilité d'accès au chantier ;
- retard d'un autre intervenant (professionnel ou non) ;
- attente liée à une validation du Client ;
- découverte d'une contrainte technique imprévisible ;
- autre événement indépendant de sa volonté.

VII - MODIFICATIONS EN COURS DE CHANTIER

VII-1. Diagnostic de l'existant suite au démarrage des travaux

Les prestations étant réalisées principalement sur des ouvrages existants, le devis est établi à partir des éléments visibles lors de la visite technique.

L'Entreprise ne pourra être tenue responsable des désordres, défauts de conformité, vices cachés, réseaux non apparents, malfaçons anciennes ou toute autre anomalie impossible à détecter sans travaux destructifs.

La découverte de tels éléments pourra nécessiter :

- une adaptation technique ;
- un délai complémentaire ;
- un devis ou un avenant.

Le Client reconnaît accepter ce principe inhérent aux travaux de rénovation.

VII-2. Modifications en cours de travaux

Toute modification demandée par le Client ou rendue nécessaire par une contrainte technique identifiée en cours de chantier fera l'objet d'une information préalable.

Lorsque cette modification entraîne :

- une prestation supplémentaire ;
- une modification du délai ;
- une évolution du coût ;

un avenant ou devis complémentaire sera proposé au Client avant réalisation.



Les travaux supplémentaires réalisés sans possibilité d'obtenir un accord préalable pourront être régularisés dès que possible selon les circonstances du chantier.

Le tarif horaire des prestations supplémentaires sur simple main d'oeuvre est compris entre 38 € HT et 45 € HT, selon leur nature et leur niveau de difficulté technique.

En cas d'urgence ou de nécessité technique immédiate pour préserver l'ouvrage ou éviter une aggravation des dommages, l'Entreprise pourra réaliser les mesures conservatoires nécessaires après information du Client.

VIII - FOURNITURES, MATÉRIAUX ET INTERVENTIONS DE TIERS

Lorsque les matériaux sont fournis par l'Entreprise, celle-ci assure leur approvisionnement conformément au devis.

Lorsque le Client fournit certains matériaux ou équipements, il demeure responsable :

- de leur choix ;
- de leur compatibilité ;
- de leurs caractéristiques techniques ;
- de leur compatibilité avec l'installation prévue.

L'Entreprise pourra refuser leur mise en œuvre si ceux-ci présentent un risque pour :

- la sécurité ;
- la conformité de l'installation ;
- la qualité ou la durabilité des travaux réalisés ;
- la conformité des travaux.

Les travaux réalisés par des Tiers, intervenants avant, pendant ou après l'intervention de BatiNovaPro demeurent sous la responsabilité de leurs propres auteurs.

L'Entreprise ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à une intervention extérieure affectant ses propres prestations.

IX - RÉCEPTION DES TRAVAUX ET GARANTIES

À l'achèvement des travaux, une réception peut être organisée entre l'Entreprise et le Client afin de constater la conformité des prestations réalisées.

Cette réception permet notamment :

- de constater l'achèvement des travaux ;
- de relever d'éventuelles réserves ;
- de formaliser l'acceptation des prestations.

Lorsque des réserves sont formulées, les parties conviennent des modalités nécessaires à leur traitement.

En l'absence de réception formalisée, la prise de possession des lieux accompagnée du règlement total ou partiel des travaux constitue une réception tacite lorsque les conditions légales sont réunies.

Les travaux réalisés par l'Entreprise bénéficient des garanties légales applicables selon leur nature et les dispositions, notamment :

- garantie de parfait achèvement lorsque les conditions légales sont réunies ;
- garanties prévues par le Code civil selon la nature des travaux réalisés.

Ces garanties s'appliquent dans les limites prévues par la réglementation et ne couvrent pas notamment les dommages résultant :

- d'une mauvaise utilisation des ouvrages ou équipements ;
- d'un défaut d'entretien ;
- d'une modification réalisée par le Client ou un tiers après intervention ;
- d'un équipement fourni ou installé par un tiers lorsque la responsabilité de l'Entreprise n'est pas engagée.

X - CONDITIONS FINANCIÈRES ET RÈGLEMENT

Les prix des prestations sont ceux indiqués dans le devis accepté par le Client.

Sauf dispositions particulières prévues au devis, les modalités de règlement sont les suivantes :

- un acompte (en corrélation avec les matériaux nécessaires à commander) est demandé lors de l'acceptation du devis afin de permettre la préparation et le démarrage des travaux ;
- des règlements intermédiaires peuvent être sollicités en fonction de l'avancement du chantier ;
- le solde des travaux est payable à réception de facture, sauf accord différent mentionné au devis.

Les sommes dues à l'Entreprise doivent être réglées aux échéances indiquées sur les factures.

X-1. Retard ou défaut de règlement

Tout retard de paiement pourra entraîner l'application de pénalités de retard conformément aux dispositions légales applicables.

Ces pénalités sont exigibles de plein droit dès le lendemain de la date d'échéance prévue sur la facture, sans qu'une relance préalable, qu'elle soit orale ou écrite (courrier, courrier électronique ou tout autre moyen de communication), soit nécessaire.

Toutefois, dans un objectif de recherche d'une solution amiable, l'Entreprise pourra prendre contact avec le Client afin d'échanger sur les causes du retard et rechercher, lorsque cela est possible, une solution adaptée.

X-2. Suspension des travaux en cas d'impayé

En cas de non-règlement d'une somme arrivée à échéance, l'Entreprise pourra suspendre temporairement l'exécution des travaux après information du Client.

Cette suspension ne pourra être considérée comme un abandon de chantier et les délais d'exécution pourront être prolongés en conséquence.

La reprise des travaux interviendra après régularisation complète des sommes dues, sauf accord particulier convenu entre les parties.



X-3. Frais liés au recouvrement

En cas de défaut de paiement persistant nécessitant une procédure de recouvrement, les frais engagés pourront être réclamés au Client dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

X-4. Contestation d'une facture

Toute contestation relative à une facture devra être portée à la connaissance de l'Entreprise dans un délai de DEUX (2) JOURS à compter de sa réception.

Une contestation ne dispense pas le Client du règlement des sommes non contestées restant dues.

XI - RESPONSABILITÉS ET ASSURANCES

L'Entreprise s'engage à réaliser les prestations prévues au devis conformément aux règles professionnelles applicables et dans le respect des obligations liées à son activité.

L'Entreprise répond des dommages résultant directement d'une mauvaise exécution de ses propres prestations, dans les limites prévues par les dispositions légales applicables.

L'Entreprise déclare être titulaire des assurances professionnelles nécessaires à l'exercice de son activité, notamment lorsque celles-ci sont obligatoires au regard de la nature des travaux réalisés.

XI-1. Travaux réalisés sur ouvrages existants

Le Client reconnaît que les interventions de rénovation sont réalisées sur des ouvrages, équipements ou installations existants dont l'état, l'ancienneté ou les caractéristiques techniques peuvent avoir une incidence sur le déroulement des travaux.

L'Entreprise ne pourra être tenue responsable :

- des désordres préexistants ;
- des défauts cachés affectant les ouvrages existants ;
- des dégradations liées à l'ancienneté ou à l'état initial des installations ;

dès lors que ces éléments ne résultent pas de son intervention.

Lorsque de tels éléments sont découverts en cours de chantier, l'Entreprise informe le Client et propose, lorsque cela est techniquement possible, les solutions adaptées nécessaires.

XI-2. Interventions extérieures et modifications ultérieures

L'Entreprise ne pourra être tenue responsable des dommages ou désordres résultant :

- d'une intervention réalisée par un tiers, professionnel ou non ;
- d'une modification effectuée après ses travaux ;
- d'un équipement fourni, posé ou modifié par un tiers ;
- d'une utilisation non conforme des ouvrages réalisés.

XI-3. Entretien et utilisation des installations

Le Client demeure responsable puis s'engage à utiliser et entretenir les équipements et ouvrages conformément aux préconisations applicables.

Les garanties et responsabilités de l'Entreprise ne sauraient couvrir les dommages résultant d'un défaut d'entretien, d'une mauvaise utilisation ou inadaptée, ou d'une intervention extérieure non autorisée.

XII - Documentation du chantier

Dans le cadre de l'exécution des prestations, l'Entreprise est susceptible de constituer un dossier technique comprenant notamment des relevés, constats, croquis et photographies réalisés avant, pendant et après les travaux.

Cette documentation a pour objet d'assurer le suivi technique du chantier, de conserver la preuve de l'état des ouvrages et des interventions réalisées, ainsi que de faciliter, le cas échéant, le traitement des réserves, garanties ou litiges.

L'Entreprise peut également utiliser certaines photographies des travaux réalisés afin de présenter son savoir-faire sur ses supports de communication, sous réserve qu'elles soient sélectionnées de manière à ne pas permettre l'identification du Client ni à porter atteinte à sa vie privée.

Le Client peut s'opposer à cette utilisation par simple demande écrite adressée à l'Entreprise.

XIII - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les informations recueillies dans le cadre de la relation commerciale sont utilisées uniquement pour :

- l'établissement des devis ;
- la réalisation des prestations ;
- la gestion administrative et comptable.

Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données. Les informations recueillies dans le cadre de la relation contractuelle sont traitées par l'Entreprise uniquement pour les besoins de son activité, notamment afin :

- d'établir les devis et contrats ;
- de réaliser les prestations commandées ;
- d'assurer le suivi administratif, comptable et technique du chantier ;
- de satisfaire aux obligations légales, réglementaires et fiscales applicables ;
- d'assurer le suivi des garanties après réception des travaux.

Les données personnelles ne sont communiquées qu'aux personnes ou organismes dont l'intervention est nécessaire à l'exécution du contrat ou au respect des obligations légales.

Elles sont conservées pendant la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées et conformément aux délais de conservation imposés par la réglementation.

Conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition lorsque celui-ci est applicable, ainsi que d'un droit à la portabilité de ses données, dans les conditions prévues par la loi.

XIV - FORCE MAJEURE ET IMPRÉVUS

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement extérieur imprévisible et indépendant de sa volonté, par exemple (non exhaustif) :

- intempéries exceptionnelles ;
- rupture nationale de matériaux ;
- catastrophe naturelle ;
- décision administrative.

Les parties rechercheront alors une solution permettant la poursuite du contrat dans les meilleures conditions.

XV - MÉDIATION ET RÈGLEMENT DES LITIGES

En cas de difficulté, les parties rechercheront prioritairement une solution amiable.

Conformément aux dispositions applicables aux consommateurs, le Client pourra recourir gratuitement à un médiateur de la consommation.

À défaut d'accord amiable, les règles de compétence juridictionnelle prévues par la loi s'appliqueront.

XVI - DROIT APPLICABLE

Les présentes Conditions Générales d'Intervention sont soumises au droit français.

Lorsque le Client a la qualité de consommateur, les règles de compétence territoriale prévues par les dispositions d'ordre public demeurent applicables.

Pour les litiges opposant l'Entreprise à un client professionnel, les parties rechercheront préalablement une solution amiable avant toute saisine de la juridiction compétente.