

1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les prestations réalisées par Rhonelec-Solutions : travaux d'électricité générale et d'éclairage, courants faibles (contrôle d'accès, vidéosurveillance, alarme, interphonie), domotique, ventilation, automatismes et motorisations, ainsi qu'à toute fourniture de matériel associée.

Elles forment, avec le devis signé, le contrat entre l'entreprise et le client. Les conditions particulières figurant sur le devis priment sur les présentes conditions générales. Pour un client professionnel, elles s'appliquent malgré toute clause contraire figurant dans ses propres conditions d'achat ou dans un CCAP, sauf accord écrit de l'entreprise.

Les contrats de maintenance font l'objet de conditions particulières qui leur sont propres.

2. DEVIS ET VALIDITÉ DE L'OFFRE

Le devis est établi à partir des informations fournies par le client et des constats faits lors de la visite. Il est valable un mois à compter de sa date d'établissement, sauf mention contraire. Passé ce délai, les prix, notamment ceux du matériel, peuvent être révisés.

Le contrat est conclu à réception du devis daté, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord », accompagné de l'acompte prévu à l'article 7.

3. INDIVISIBILITÉ DU DEVIS

Le devis forme un tout cohérent. Il doit être accepté dans son ensemble, sans suppression de poste ni de ligne. En cas d'acceptation partielle, l'entreprise peut refuser la commande ou établir un nouveau devis.

4. RÉVISION DES PRIX

Les prix sont fermes pour des travaux démarrant dans les trois mois suivant la signature du devis. Si le démarrage est repoussé au-delà de ce délai du fait du client, les prix pourront être actualisés selon l'index BT47 (Électricité) publié par l'INSEE, suivant la formule : $P = P0 \times (Im / I0)$, où P0 est le prix du devis, I0 l'index du mois d'établissement du devis et Im l'index du mois d'exécution.

5. CONDITIONS SUSPENSIVES

Autorisations : le contrat est conclu, le cas échéant, sous réserve de l'obtention des autorisations administratives, de copropriété ou de voisinage nécessaires aux travaux. Leur obtention incombe au client, sauf mention contraire au devis.

Recours à un prêt : lorsque le client particulier finance tout ou partie des travaux par un crédit, il en informe l'entreprise. Le contrat est alors conclu sous la condition suspensive de l'obtention de ce crédit, dans les conditions prévues par le Code de la consommation (articles L312-1 et suivants pour un crédit à la consommation, L313-1 et suivants pour un crédit immobilier).

6. DROIT DE RÉTRACTATION (CLIENTS PARTICULIERS)

Lorsque le contrat est conclu hors établissement, par exemple au domicile du client, ou à distance, le client consommateur dispose d'un délai de 14 jours à compter de la signature pour se rétracter, sans avoir à se justifier. Il peut utiliser le formulaire de rétractation joint aux présentes, ou adresser toute déclaration écrite sans ambiguïté par courrier ou par email.

Si le client souhaite que les travaux commencent avant la fin de ce délai, il doit en faire la demande expresse et écrite. S'il se rétracte après le début des travaux, il reste redevable du montant correspondant aux prestations réalisées jusqu'à la communication de sa décision (article L221-25 du Code de la consommation).

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux travaux d'entretien ou de réparation réalisés en urgence au domicile du client et expressément demandés par lui (article L221-28 du Code de la consommation).

7. ACOMPTE

Sauf mention contraire au devis, la commande est accompagnée d'un acompte de 40 % du montant TTC. La commande du matériel, la réservation des moyens d'accès (nacelle notamment) et le démarrage des travaux interviennent à réception de cet acompte, qui est déduit de la facture finale.

Pour un contrat conclu hors établissement avec un client particulier, l'acompte ne peut être encaissé qu'à l'expiration d'un délai de 7 jours après la signature, sauf travaux urgents expressément demandés par le client (article L221-10 du Code de la consommation).

8. SITUATIONS INTERMÉDIAIRES

Lorsque les travaux durent plus d'un mois, l'entreprise établit une situation des travaux réalisés en fin de mois. Ces situations sont payables à réception.

En cas de retard de paiement d'une situation, l'entreprise peut suspendre les travaux après une mise en demeure restée sans effet pendant 8 jours, jusqu'au paiement complet des sommes dues. Le délai d'exécution est alors prolongé d'autant.

9. PAIEMENT

Les factures sont payables à réception, sans escompte, par virement ou par chèque. Pour un client professionnel, et sauf accord écrit différent, le délai de paiement ne peut excéder 30 jours à compter de la date de facture.

Aucune retenue de garantie n'est appliquée, sauf si elle est expressément prévue au devis. Dans ce cas, l'entreprise peut la remplacer par une caution bancaire, conformément à la loi n° 71-584 du 16 juillet 1971.

10. RETARD DE PAIEMENT

Client professionnel : tout retard entraîne de plein droit, dès le lendemain de la date d'échéance et sans mise en demeure, l'application de pénalités calculées au taux de refinancement de la Banque centrale européenne majoré de 10 points, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € (articles L441-10 et D441-5 du Code de commerce). Si les frais réellement engagés dépassent ce montant, une indemnité complémentaire pourra être demandée sur justificatifs.

Client particulier : tout retard entraîne, après mise en demeure, l'application d'intérêts au taux légal en vigueur.

11. EXÉCUTION DES TRAVAUX

Les travaux sont réalisés dans les règles de l'art et conformément aux normes en vigueur à la date du devis, notamment la norme NF C 15-100 pour les installations électriques.

Le client s'engage à :

- laisser un libre accès au chantier et aux locaux techniques aux dates convenues, avec des zones de travail dégagées ;
- mettre à disposition l'électricité et, si besoin, un point d'eau ;
- signaler les canalisations, câbles et réseaux encastrés ou enterrés dont il a connaissance. L'entreprise ne peut être tenue responsable des dommages causés à des réseaux non signalés et non décelables ;
- sur un site professionnel, communiquer ses consignes de sécurité et établir avec l'entreprise, si la réglementation l'exige, un plan de prévention avant le démarrage.

Lorsque le support ou l'installation existante révèle des contraintes imprévues, non décelables avant le début des travaux, l'entreprise en informe le client et lui propose les travaux supplémentaires nécessaires. Ceux-ci ne sont réalisés qu'après acceptation écrite d'un avenant ou d'un devis complémentaire. Il en va de même pour toute modification demandée par le client en cours de chantier.

12. MATÉRIEL FOURNI PAR LE CLIENT

L'entreprise se réserve le droit de refuser la pose de matériel fourni par le client. Si elle l'accepte, seule la pose est garantie : l'entreprise ne garantit ni le matériel, ni sa conformité, ni les conséquences de son dysfonctionnement. Un matériel défectueux, incomplet ou inadapté entraîne la facturation du temps et du déplacement supplémentaires.

13. DÉLAIS D'EXÉCUTION

Les dates d'intervention indiquées au devis sont données à titre indicatif et sont confirmées à réception de l'acompte. Elles ne sont valables que si le devis est signé dans les 15 jours suivant son établissement. Au-delà, l'entreprise peut être amenée à les modifier en fonction de ses autres engagements.

Le délai d'exécution est prolongé de plein droit en cas d'intempéries empêchant le travail en sécurité (pluie, vent fort, notamment pour les travaux en hauteur), de grève, de force majeure, de retard de livraison des fournisseurs, ou d'interruption des travaux provoquée par le client, un autre corps de métier ou l'administration.

En cas de pénurie d'un matériel prévu au devis, l'entreprise peut proposer au client un matériel équivalent par avenant. Le client est libre de l'accepter. S'il le refuse, il accepte d'attendre le retour en stock du matériel initial, sans recours contre l'entreprise pour le retard qui en résulte.

14. RÉCEPTION DES TRAVAUX

La réception, par laquelle le client déclare accepter les travaux avec ou sans réserves, se fait contradictoirement en présence de l'entreprise et du client. Elle donne lieu à un procès-verbal signé par les deux parties. Les réserves éventuelles sont levées dans un délai convenu entre les parties.

À défaut de procès-verbal signé, il est expressément convenu que le paiement d'au moins 95 % du montant des travaux manifeste la volonté du client de les réceptionner sans réserve. La date de réception est alors celle du paiement qui permet d'atteindre ce seuil.

15. GARANTIES

Les travaux bénéficient des garanties légales applicables : garantie de parfait achèvement d'un an à compter de la réception (article 1792-6 du Code civil), garantie de bon fonctionnement de deux ans pour les éléments d'équipement dissociables (article 1792-3) et, lorsque les travaux constituent un ouvrage, garantie décennale (article 1792).

Le matériel fourni bénéficie en outre de la garantie du fabricant, dans les conditions et pour la durée fixées par celui-ci. Au-delà des garanties légales applicables, la main d'œuvre, le déplacement et les moyens d'accès nécessaires au remplacement d'un matériel sous garantie fabricant sont facturés au client, sauf si la panne résulte d'un défaut de pose.

Sont exclus des garanties : l'usure normale, une utilisation non conforme, un défaut d'entretien, une intervention ou une modification réalisée par un tiers, les surtensions, la foudre et les sinistres.

Certains équipements (portails motorisés, alarmes, contrôle d'accès, ventilation, climatisation) nécessitent un entretien régulier pour rester performants et couverts. L'entreprise peut proposer un contrat de maintenance adapté.

16. ASSURANCES

Rhonelec-Solutions est assurée en responsabilité civile professionnelle et en responsabilité civile décennale auprès de AMI 3F, 421 rue Léopold le Hon, 01000 Bourg-en-Bresse, contrat n° SV75020721/05465, couverture géographique : France métropolitaine et départements et régions d'outre-mer.

17. SOUS-TRAITANCE

L'entreprise peut confier une partie des travaux à un sous-traitant qualifié, par exemple pour la mise en service d'équipements de climatisation. Elle reste responsable de l'ensemble des travaux vis-à-vis du client. Pour un marché avec un client professionnel, la sous-traitance est réalisée dans le respect de la loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975.

18. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Conformément aux articles 2367 et suivants du Code civil, l'entreprise reste propriétaire du matériel et des fournitures jusqu'à leur complet paiement. Les risques sont toutefois transférés au client dès leur livraison sur le chantier ou leur pose.

19. DÉCHETS ET MATÉRIEL DÉPOSÉ

Les déchets de chantier et le matériel déposé (luminaires, équipements électriques et électroniques) sont évacués vers les filières de collecte et de recyclage agréées, selon les modalités prévues au devis. Le matériel déposé ne peut être laissé au client que sur sa demande écrite.

20. TVA

Les prix sont calculés au taux de TVA en vigueur à la date du devis. Toute modification de taux par voie législative ou réglementaire s'applique de plein droit au montant facturé.

L'application d'un taux réduit (10 % ou 5,5 %) pour des travaux dans un logement achevé depuis plus de deux ans est subordonnée à la remise par le client de l'attestation prévue par la réglementation. En cas de déclaration inexacte entraînant une requalification fiscale, le client prend à sa charge l'intégralité de la régularisation (complément de TVA, pénalités et intérêts).

21. PROPRIÉTÉ DES DEVIS ET DOCUMENTS

Les devis, plans, schémas et documents remis par l'entreprise restent sa propriété. Ils ne peuvent être utilisés ni communiqués à un tiers sans son autorisation écrite. Les études réalisées par un fabricant restent la propriété de leur auteur et ne peuvent être diffusées qu'avec son accord.

22. PHOTOGRAPHIES

Le client autorise l'entreprise à photographier les travaux réalisés et à utiliser ces photos pour présenter son activité (site internet, réseaux sociaux, documents commerciaux), sans mention de son nom ni de son adresse. Le client peut refuser cette utilisation par simple écrit, à tout moment.

23. DONNÉES PERSONNELLES

Les informations recueillies sur le client sont nécessaires au traitement de sa commande, à la facturation, au suivi des garanties et au respect des obligations légales. Elles sont conservées pendant la durée nécessaire à ces finalités, notamment pendant la durée des garanties applicables aux travaux.

Le responsable du traitement est Rhonelec-Solutions. Les données ne sont accessibles qu'à l'entreprise et, si besoin, à ses sous-traitants et prestataires, pour l'exécution des travaux. Elles ne sont jamais vendues.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition, qu'il peut exercer par email à contact@rhonelec-solutions.fr. En cas de réclamation, il peut saisir la CNIL (www.cnil.fr).

24. MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le processus de médiation des litiges de la consommation, après avoir sollicité l'entreprise par écrit et à défaut de réponse satisfaisante, le client consommateur a la possibilité de recourir

gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

CM2C

49 rue de Ponthieu, 75008 Paris

Tél. : 01 89 47 00 14

Site internet : www.cm2c.net/declarer-un-litige.php

Email : litiges@cm2c.net

25. DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. En cas de litige, les parties recherchent d'abord une solution amiable.

Pour un client professionnel, tout litige relève de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Bourg-en-Bresse. Pour un client particulier, le tribunal compétent est déterminé selon les règles légales.

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Clients particuliers uniquement, pour un contrat conclu hors établissement ou à distance (articles L221-18 et R221-1 du Code de la consommation).

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat, dans un délai de 14 jours à compter de sa signature.

À l'attention de : Rhonelec-Solutions, 4 impasse les Cannes, 01800 Loyes, contact@rhonelec-solutions.fr

Je / Nous (*) vous notifie / notifions (*) par la présente ma / notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Référence du devis :

Signé le :

Nom du (des) client(s) :

Adresse du (des) client(s) :

.....

Signature du (des) client(s) :

Date :

() Rayez la mention inutile.*