

**1 Article 1 – OBJET - CHAMP D'APPLICATION**

Toute commande de produits et/ou services implique l'acceptation sans réserve par l'acheteur et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document de l'acheteur, et notamment sur toutes conditions générales d'achat, sauf accord dérogatoire exprès et préalable de notre société.

**2 Article 2 – PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Tous les documents techniques remis à nos clients demeurent la propriété exclusive de notre société, seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande. Nos clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle de notre société, et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers sans accord préalable entre les parties.

**3 Article 3 - COMMANDES****3.1 Définition**

Par commande, il faut entendre tout ordre portant sur nos produits et prestations de services figurant sur nos tarifs, et accepté par notre société, accompagné du paiement de l'acompte éventuellement prévu sur le bon de commande.

**3.2 Modification**

En cas de modification de la commande par le client, notre société sera déliée des délais convenus pour son exécution. Tous travaux et/ou prestations supplémentaires devront faire l'objet d'un avenant au présent contrat spécifiant notamment la nature des travaux et prestations supplémentaires, la modification éventuelle du prix convenu et des délais d'exécution.

**3.3 Paiement comptant**

Toutes les commandes que nous acceptons d'exécuter le sont, compte tenu du fait que le client présente les garanties financières suffisantes, et qu'il règlera effectivement les sommes dues à leur échéance, conformément à la législation. Aussi, si notre société a des raisons sérieuses ou particulières de craindre des difficultés de paiement de la part du client à la date de la commande, ou postérieurement à celle-ci, ou encore si le client ne présente pas les mêmes garanties qu'à la date d'acceptation de la commande, notre société peut subordonner l'acceptation de la commande ou la poursuite de son exécution à un paiement comptant ou à la fourniture, par le client, de garanties au profit de notre société. Notre société aura également la faculté, avant l'acceptation de toute commande, comme en cours d'exécution, d'exiger du client la communication de ses documents comptables, et notamment des comptes de résultat, même prévisionnels, lui permettant d'apprécier sa solvabilité. En cas de refus par le client du paiement comptant, sans qu'aucune garantie suffisante ne soit proposée par ce dernier, notre société pourra refuser d'honorer la (les) commande(s) passée(s) et de livrer la marchandise concernée, sans que le client puisse arguer d'un refus de vente injustifié, ou prétendre à une quelconque indemnité.

**3.4 Refus de commande.**

Dans le cas où un client passe une commande à notre société, sans avoir procédé au paiement de la (les) commande(s) précédente(s), notre société pourra refuser d'honorer la commande et de livrer la marchandise concernée, sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

**4 Article 4 - LIVRAISONS****4.1 Délai**

Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre informatif et indicatif. Notre société s'efforce de respecter les délais de livraison qu'elle indique à l'acceptation de la commande, en fonction du délai logistique de référence dans la profession, et à exécuter les commandes, sauf cas force majeure, ou en cas de circonstances hors de son contrôle, telles que grèves, gel, incendie, tempête, inondation, épidémie, difficultés d'approvisionnement, sans que cette liste soit limitative. Les retards de livraison ne peuvent donner lieu à aucune pénalité ou indemnité, ni motiver l'annulation de la commande. Tout retard par rapport au délai indicatif de livraison initialement prévu ne saurait justifier l'allocation de dommages et intérêts ou une résiliation de la commande passée par le client et enregistrée par notre société.

**4.2 Transport**

Tout produit n'ayant pas fait l'objet de réserves par lettre recommandée avec AR dans les 3 jours de sa réception auprès du transporteur, conformément à l'article L.133-3 du Code de Commerce, et dont copie sera adressée simultanément à notre société, sera considéré accepté par le client. Les Produits voyagent à vos risques et péril, même en cas de retours ou d'envois effectués franco de port ou contre remboursement. La responsabilité de notre société ne peut en aucun cas être mise en cause pour faits en cours de

transport, de destruction, avaries, perte ou vol, même si elle a choisi le transporteur.

**5 Article 5 – TARIF - PRIX****5.1 Tarif**

Notre tarif s'applique à tous nos clients, à la même date. Celui-ci pourra être revu à la hausse en cours d'année, après information préalable de nos clients. Toute modification tarifaire sera automatiquement applicable à la date indiquée sur le nouveau tarif.

**5.2 Prix**

Nos prix sont fixés par le tarif en vigueur au jour de la passation de la commande. Ils s'entendent toujours hors taxes, produits non emballés, pris dans nos bureaux. Nos prix sont établis franco de port, sauf accord préalable express convenu avec le client. Sauf accord contraire, les retards de livraison n'emportent ni annulation, ni modification du contrat. Ils ne sauraient donner lieu à dommages et intérêts. Les clauses pénales figurant sur les papiers commerciaux de nos clients nous sont inopposables.

**5.3 Interventions**

Les interventions hors conditions tarifaires spécifiques (contrat de maintenance) seront majorées comme suit :

- Les interventions avant 8h ou après 18h font l'objet d'une majoration des prix de 150% ;
- Les interventions le samedi font l'objet d'une majoration de prix de 150% ; celles ayant lieu le dimanche ou un jour férié, de 200% ;
- Les interventions en urgence, sous 48 heures, font l'objet d'une majoration de prix de 200%

**6 Article 6 – FACTURATION - MODALITES DE PAIEMENT****6.1 Facturation**

Nos factures sont payables au maximum à 30 jours, à compter du jour de la mise à disposition, en dehors des acomptes stipulés sur le bon de commande. A défaut de stipulations particulières, les factures sont payables à l'adresse de CUST'HOME par chèque ou virement bancaire à réception de la facture.

**6.2 Non-paiement**

Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le client de pénalités fixées à trois fois le taux d'intérêt légal. En application de l'article L. 441-6 du Code de Commerce, ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le client que nous les avons portées à son débit. De plus, une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement sera appliquée, en sus des indemnités de retard (loi n° 2012-387 du 22/03/12).

**6.3 Conséquences du non-paiement**

Notre société informe le client qu'en cas de non-paiement des factures émises dans les conditions stipulées à l'article 6.1 des présentes, la (les) commande(s) de produits ou de services seront immédiatement interrompues, sans que le client puisse invoquer quelque préjudice que ce soit. Cette interruption interviendra dans un délai de un mois, après la date d'échéance normale de la facture impayée, même partiellement et/ou contestée. Les frais de remise en service seront intégralement à la charge du client.

Le client accepte d'ores et déjà de recevoir les éventuelles relances de notre société par quelque moyen que ce soit (notamment email, télécopie, lettre recommandée avec avis de réception).

**7 Article 7 – RESERVE DE PROPRIETE**

La clause de réserve de propriété est jusqu'à paiement total : Le transfert de propriété de nos produits est suspendu jusqu'à complet paiement du paiement du prix de ceux-ci par le client, en principal et accessoires, même en cas d'octroi de délais de paiement. Toute clause contraire, notamment insérée dans les conditions générales d'achat, est réputée non écrite, conformément à l'article L. 621-122 du Code de Commerce. Dans le cas de non-paiement et à moins que nous ne préférions demander l'exécution pleine et entière de la vente, nous nous réservons le droit de résilier la vente et/ou le service après mise en demeure, et de revendiquer la marchandise livrée, les frais de retour restant à la charge de l'acheteur et les versements effectués nous étant acquis à titre de clause pénale.

La facture faite à notre client vaut pour une cession de biens ainsi qu'un transfert de responsabilité du constructeur.

**8 Article 8 – GARANTIES****8.1 Garantie des vices apparents et cachés**

Les produits doivent être vérifiés par le client à leur livraison, et toute réclamation, réserve ou contestation relative aux manquants et vices apparents, doit être effectuée dans les conditions fixées à l'article 4.

En cas de défauts apparents, les pièces défectueuses sont remplacées par nos soins, sous réserve de vérification des défauts allégués. La dénonciation des défauts existants devra être formulée par le client par écrit dans un délai de 3

jours suivant la date à laquelle il aura découvert le défaut de conformité. Au titre de la garantie des vices cachés, notre société ne sera tenue que du remplacement sans frais, des marchandises défectueuses, sans que le client puisse prétendre à l'obtention de dommages et intérêts, pour quelque cause que ce soit et cela dans la limite des garanties Constructeurs. Notre société garantit ses produits contre les vices cachés, conformément à la loi, les usages, la jurisprudence, et dans les conditions suivantes : notre garantie ne s'applique qu'aux produits qui sont devenus régulièrement la propriété de l'acheteur. Elle est exclue dès lors qu'il a été fait usage de nos produits dans des conditions d'utilisations ou de performances non prévues fiables. Notre garantie ne concerne que les vices cachés. Nos clients étant ou non des professionnels, les vices cachés s'entendent d'un défaut de réalisation du produit le rendant impropre à son usage et non susceptible d'être décelé par l'acheteur avant son utilisation. Un défaut de conception n'est pas un vice caché et nos clients sont réputés avoir reçu toutes les informations techniques relatives à nos produits. Nous ne couvrons pas les dommages ni les usures résultant d'une adaptation ou d'un montage spécial, anormal ou non de nos produits sauf si celui-ci a été réalisé sous notre surveillance. En tout état de cause, la garantie se limite au remplacement ou à la réparation des pièces défectueuses.

## 8.2 Hors Garantie

Sous réserve des exigences des dispositions légales impératives, nous ne considérons pas les défauts / vices du produit vendu comme étant couverts par la garantie dans l'une au moins des conditions suivantes: les défaillances et dysfonctionnements résultent d'une mauvaise installation du produit ; les dommages et dysfonctionnements sont dus à une utilisation inappropriée ou incorrecte du produit ; les défaillances et dysfonctionnements ont été provoqués par un système qui n'a pas été installé conformément aux instructions fournies par l'entreprise ; les dommages et dysfonctionnements sont provoqués par l'utilisation de pièces et d'accessoires de rechange qui ne sont pas des pièces d'origine ; les dommages et dysfonctionnements résultent d'un démontage, d'une manipulation ou de réparations inappropriées effectués par du personnel non agréé ; les dommages et dysfonctionnements du produit sont dus aux systèmes d'alimentation en électricité, en eau ou en air insuffisants ou inadaptés, ou en cas d'anomalies causées par des conditions environnementales ou climatiques, ou par d'autres conditions naturelles ; les défaillances et dysfonctionnements du produit ont été occasionnés par le démontage total ou partiel du produit par du personnel ou des entreprises tierces; les défaillances et dysfonctionnements sont dus à l'usure normale du produit ; les causes des défaillances, des dysfonctionnements et des dommages sont liées à des agents externes, tels que des décharges électriques, à une manipulation, y compris accidentelle, à des chocs, y compris accidentels, à une exposition à l'humidité ou à la vapeur, à une utilisation dans des conditions environnementales ou thermiques extrêmes, à une inondation ou à d'autres catastrophes naturelles. Compte tenu de ce qui précède, l'entretien ordinaire du produit, n'est pas considéré comme une opération couverte par la garantie ;

## 8.3 Garanties logicielle et de bon fonctionnement

Dans nos prestations de services, nous garantissons la programmation et l'intégration du matériel, et non la garantie matérielle des produits, car les réparations matérielles sont sous la garantie du constructeur.

Notre devis comporte généralement l'estimation de la durée de vie des produits que nous installons. En l'absence de précision, les garanties sont telles que définies par les constructeurs respectifs.

De même, les recommandations ou préconisations constructeurs sont de tenir à jour régulièrement les matériels. Notre devoir est donc de vous proposer la maintenance du matériel fourni, intégré afin de vous permettre de connaître les coûts de maintenance et de prendre la décision de signer ou de refuser notre contrat.

## 9 Article 9 – EXECUTION – RECETTE - ASSURANCE

### 9.1 Retard d'exécution

Tout retard étant lié à l'activité des prestataires antérieurs ne peut en aucun cas nous être assujéti sous quelques conditions que ce soit. Il est entendu que le client met gratuitement à notre disposition : courant électrique, eau, sanitaires...

### 9.2 Recette des prestations

Si une recette formelle est prévue dans nos prestations, elle est indiquée dans la commande et est accompagnée du délai de levées de réserves. Dans le cas contraire, le compte rendu d'intervention, le bon d'intervention ou le bon de livraison fait acte de recette et déclenche la facturation. Dans le cas d'une recette formelle de nos prestations, la réception consiste en une vérification fonctionnelle des éléments programmés avec l'établissement d'un procès-verbal de réception, signé par l'intervenant de notre société et le client ou son représentant, et accompagné de réserves éventuelles. La levée des réserves s'effectue ensuite dans les délais indiqués au bon de commande et selon les limites de possibilité technique et de prestations. Notre société ne pourra être

tenue responsable de réserves hors de ses limites de prestations et ne pourra donc pas honorer les délais indépendants de sa bonne volonté.

## 9.3 Assurances

Notre société est assurée auprès d'une compagnie d'assurance afin de couvrir le risque de responsabilité civile vis-à-vis des tiers et du maître de l'ouvrage à la suite de dommages corporels, matériels et immatériels survenant pendant et après les travaux et s'engage à maintenir ces polices d'assurance en vigueur pour toute la période des travaux.

## 10 Article 11 - CLAUSES PARTICULIERES

### 10.1 Confidentialité – non divulgation

Sont considérées comme confidentielles toutes informations, données ; documents de toute nature communiqués par l'une des Parties à l'autre pour les besoins du Contrat, par oral, écrit ou par voie électronique et incluant toute information protégeable ou non au titre de la propriété intellectuelle et industrielle. Les informations n'étant pas spécifiquement désignées comme confidentielles sont traitées comme telles lorsqu'on peut raisonnablement estimer qu'elles fournissent à un tiers un avantage financier ou concurrentiel ou lorsque leur révélation peut constituer un préjudice financier pour l'une ou l'autre des Parties présentes.

### 10.2 Référencement

Le Client autorise la diffusion de données générales de référence (photo du site, surface, type de réalisation, ville ...) par le Prestataire concernant son site et dans la limite de confidentialité de la clause précédente. Dans le cas contraire, le Client doit le notifier par lettre recommandée avec AR. Le prestataire s'engagera alors à ne plus diffuser ces informations ou les restreindre selon le souhait du Client, sous 1 mois maximum s'agissant du site Internet du Prestataire.

## 11 Article 11 – ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Tout différend au sujet de l'application des présentes conditions générales de vente et de leur interprétation, de leur exécution et des contrats de vente conclus par notre société, ou au paiement du prix, sera porté devant le Tribunal de Commerce du siège de notre société, quel que soit le lieu de la commande, de la livraison, du paiement ou du mode de paiement, et même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.