

Conditions générales de vente ASSISTORES

Mise à jour 2018 RGPD (Article 15 Vie privée*)

Article 1. - Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit aux prestations de services suivantes : Fourniture et pose de matériaux, pièces détachées, moteurs électriques, installation, réparation, remise en état, dans le secteur des fermetures et protections solaires.

Elles s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes sur internet ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

La commande est confirmée à la date de signature du devis ou à son acceptation par email, qui valide la procédure d'engagement d'achat et d'acceptation des présentes CGV par le vendeur.

Toute commande ou achat immédiat implique l'adhésion sans réserves aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le vendeur.

L'acheteur déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de ventes et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande sur notre site internet : www.assistores-voletsroulants.com

Article 2. - Informations précontractuelles (voir article 15 «*Vie privée » relatif à la réglementation RGPD 2018)

2.1. Préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de la commande et à la conclusion du contrat, ces conditions générales de vente sont communiquées à l'acheteur pour en avoir pris connaissance sur notre site internet cité plus haut.

2.2. Sont transmises à l'acheteur, de manière claire et compréhensible dans nos devis, les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du bien ou du service proposé;
- le prix du bien ou du service ;
- la date ou le délai auquel le prestataire s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service, quel que soit son prix ;
- les informations relatives à l'identité du prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, celles relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et autres conditions contractuelles.

2.3. Le prestataire communique à l'acheteur les informations suivantes :

- son nom ou sa dénomination sociale, l'adresse géographique de son établissement et, si elle est différente, celle du siège social, son numéro de téléphone et son adresse électronique ;
- les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat, ainsi que les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations ;
- en cas de vente, l'existence et les modalités d'exercice de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 211-1 et suivants du code de la consommation, de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 s. du code civil, ainsi que, le cas échéant, de la garantie commerciale et du service après-vente respectivement visés aux articles L. 211-15 et L. 211-19 du code de la consommation ;
- la durée du contrat, lorsqu'il est conclu à durée déterminée, ou les conditions de sa résiliation en cas de contrat à durée

indéterminée.

2.4. Le prestataire de services indique, en ce qui concerne le contenu numérique :

- toute interopérabilité pertinente de ce contenu avec certains matériels ou logiciels dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance.

2.5. Concernant une prestation de services, le prestataire fournit les informations supplémentaires suivantes avant la conclusion du contrat ou, en l'absence de contrat écrit, avant l'exécution de la prestation :

- les informations relatives à ses coordonnées, à son activité de prestation de services et aux autres conditions contractuelles.

2.6. Le prestataire de services doit communiquer à l'acheteur, ou mettre à sa disposition, les informations suivantes :

- statut et forme juridique, coordonnées permettant d'entrer en contact rapidement et de communiquer directement avec lui ;
- le cas échéant, le numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers ;
- pour les activités soumises à un régime d'autorisation, le nom et l'adresse de l'autorité l'ayant délivrée ;
- pour le prestataire assujéti à la taxe sur la valeur ajoutée et identifié par un numéro individuel en application de l'article 286 ter du Code général des impôts, son numéro individuel d'identification ;
- pour le prestataire membre d'une profession réglementée, son titre professionnel, l'Etat membre de l'UE dans lequel il a été octroyé ainsi que le nom de l'ordre ou de l'organisme professionnel auprès duquel il est inscrit ;
- les conditions générales s'il en utilise ;
- l'éventuelle garantie financière ou assurance de responsabilité professionnelle souscrite par lui, les coordonnées de l'assureur ou du garant ainsi que la couverture géographique du contrat ou de l'engagement.

2.7. Les informations suivantes peuvent être communiquées à la demande :

- en ce qui concerne les professions réglementées, une référence aux règles professionnelles applicables dans l'Etat membre de l'UE sur le territoire duquel ce professionnel est établi et aux moyens d'y avoir accès ;
- des informations sur leurs activités pluridisciplinaires et leurs partenariats directement liés au service concerné et sur les mesures prises pour éviter les conflits d'intérêts ; ces informations doivent figurer dans tout document d'information dans lequel le prestataire présente de manière détaillée ses services ;
- les éventuels codes de conduite auxquels est soumis le prestataire, l'adresse électronique à laquelle ces codes peuvent être consultés ainsi que les versions linguistiques disponibles ;
- les informations sur les conditions de recours à des moyens extrajudiciaires de règlement des litiges, lorsque ces moyens sont prévus par un code de conduite, un organisme professionnel ou toute autre instance ;
- lorsque le prix n'est pas déterminé au préalable par le prestataire pour un type de service donné, le prix du service ou, lorsqu'un prix exact ne peut pas être indiqué, la méthode de calcul permettant au destinataire de vérifier ce dernier, ou un devis suffisamment détaillé.

Article 3. - **Commande**

Par commande, il faut entendre tout ordre portant sur les prestations figurant sur les tarifs , et accepté par l'acheteur, accompagné du paiement de l'acompte prévu sur le bon de commande.

Toute commande, pour être valable, doit être établie sur les devis du vendeur, à la disposition de sa clientèle.

Toute commande est réputée ferme et définitive.

Elle entraîne adhésion et acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente et obligation de paiement des produits commandés.

Article 4. - **Devis**

Pour les services donnant lieu à l'établissement d'un devis préalable, la vente ne sera considérée comme définitive qu'après établissement d'un devis par le prestataire de services et de la confirmation en retour de l'acceptation du devis validé par la signature de l'acheteur avec la mention « Bon pour accord ».

Les devis établis par le prestataire ont une durée de validité de *3 mois*.

Article 5. - **Exécution de la prestation et résolution du contrat**

Sauf conditions particulières expresses propres à la vente, l'exécution de la prestation s'effectuera *sur le lieu choisi par l'acheteur*, dans le délai précisé sur le devis à compter de la réception par le vendeur d'une commande en bonne et due forme.

A défaut d'indication ou d'accord quant à la date d'exécution, le vendeur exécute la prestation sans retard injustifié et au plus tard 4 semaines après la conclusion du contrat, sauf cas de force majeure ou de manquement du fabricant pour un produit sur mesures suite à retard de production.

En cas de manquement du vendeur à son obligation d'exécution à la date ou à l'expiration du délai prévus ci-dessus, ou, à défaut, au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat, l'acheteur peut résoudre le contrat, par lettre recommandée 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 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, l'acheteur peut immédiatement résoudre le contrat lorsque le professionnel refuse de fournir le service ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de fourniture du service à la date prévue, si cette date ou ce délai constitue pour l'acheteur 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.

Les frais et les risques liés à cette opération sont à la charge exclusive du prestataire.

Hormis cas de force majeure, l'acompte versé à la commande est acquis de plein droit et ne peut donner lieu à aucun remboursement.

Article 6. - **Remboursement**

Lorsque le contrat est résolu, le vendeur est tenu de rembourser l'acheteur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

Des majorations seront appliquées en cas de retard de remboursement d'un montant de :

- 10 % si le remboursement intervient dans les 30 jours au-delà de ce terme ;
- 20 % au delà .

Article 7. - **Annulation de la commande**

En cas d'annulation de la commande par l'acheteur, après acceptation du vendeur, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, une somme d'un montant de *30 % du montant du matériel* sera acquise au vendeur, à titre

de dommages et intérêts, en réparation du préjudice ainsi subi.

Article 8. - **Prix**

Les prix sont fermes et définitifs. Sauf conditions particulières expresses propres à la vente, les prix des prestations effectuées sont ceux figurant dans le devis au jour de la commande.

Ils sont exprimés en monnaie légale et stipulés toutes taxes comprises.

S'ajoutent à ces prix les frais suivants : *déplacement*, main d'œuvre, pénalités de retard, dans les conditions indiquées sur le tarif du devis.

Article 9. - **Paiement**

Option 1 : En cas de paiement comptant à la commande, indiquer :

Sauf autres modalités prévues expressément par les conditions particulières, le paiement du prix s'effectue comptant à la commande. Aucune commande ne pourra être prise en compte à défaut d'un complet paiement à cette date.

Option 2 : En cas de paiement comptant lors de la fourniture de la prestation, indiquer :

Sauf autres modalités prévues expressément par les conditions particulières, le paiement du prix s'effectue comptant au jour de la prestation à réception des travaux.

Option 3 : En cas de versement d'un acompte à la commande, indiquer :

Un acompte d'un montant de 40 % est exigé lors de la passation de la commande par l'acheteur, le solde étant toujours exigible fin travaux à réception du chantier et sans délais possibles. (1)

(1) depuis le 14 juin 2014, pour tout contrat de vente ou de prestation de services conclu entre un professionnel et un consommateur, les sommes versées d'avance sont des arrhes, à moins que les parties n'en conviennent autrement, sans limitation aux contrats dont le prix excède 500 euros.

Option 4 : En cas de paiement en plusieurs fois, indiquer :

Le paiement intervient en plusieurs *versements ou selon un échéancier*, dans un délai défini entre les deux parties à compter de la réception du chantier. (2)

(2) en cas d'échéancier, indiquer les modalités de celui-ci : durée, montant des échéances, modalités de paiement...

Les paiements effectués par l'acheteur ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par le prestataire.

Toute somme versée d'avance sur le prix, quels que soient la nature de ce versement et le nom qui lui est donné est productive, au taux légal en matière civile, d'intérêts qui commencent à courir à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du versement jusqu'à la livraison.

Une facture sera remise à l'acheteur sur simple demande.

Article 10. - **Garanties - Généralités**

ASSISTORES 13 rue Henri Dunant 78450 VILLEPREUX est garant de la conformité des prestations au contrat, permettant à l'acheteur de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 211-4 et suivants du code de la consommation ou de la garantie des défauts de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du code civil.

Cette garantie couvre les défauts de conformité ou vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des services commandés dans les conditions et selon les modalités définies en annexe aux présentes conditions générales de vente.

L'acheteur doit faire connaître au prestataire, les vices et/ou défauts de conformité dans un délai maximum de 15 jours à compter de la fin des

travaux.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à *résolution*, dans le délai nécessaire selon le problème rencontré dans une limite maximum d'un mois, ceci dépendant de la réactivité du fabricant concerné.

La garantie du prestataire est limitée au remboursement des services effectivement payés par l'acheteur et le prestataire ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure.

Article 11. - **Propriété intellectuelle**

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux acheteurs demeurent la propriété exclusive d'ASSISTORES Mr EUSTRATIADES Patrick Robert, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande.

Les acheteurs clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle du fournisseur et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

Article 12. - **Juridiction compétente**

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le vendeur et le client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Pour la définition de la juridiction compétente, le vendeur élit domicile *13 rue Henri dunant 78450 Villepreux dépendant du Tribunal de Versailles*.

Article 13. - **Langue du contrat**

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Article 14. - **Médiation**

L'acheteur peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Article 15. - **Vie privée (Ajout relatif à la RGPD 2018)**

En référence à la nouvelle réglementation européenne (<https://www.eugdpr.org/>), nous avons mis à jour le volet **vie privée** de nos conditions générales de vente selon les recommandations du RGPD 2018. Ces termes prennent effet au 25 Mai 2018 (date butoir imposée par le RGPD). L'utilisation de notre site implique votre acceptation de cette version mise à jour des conditions générales d'utilisation.

Sécurisation des données Les données sont hébergées par l'hébergeur suivant : <https://fr.wix.com/about/privacy>

Wix.com est entièrement engagé dans la protection des données. C'est pourquoi nous accueillons le Règlement général sur la protection des données (RGPD), approuvé et adopté récemment par l'Union Européenne. Le RGPD est une réglementation mise en place afin de renforcer et d'unifier la protection des données de tous les individus au sein de l'Union Européenne (UE). Ce règlement a pour but de protéger le droit fondamental à la vie privée et à la protection des données personnelles. Wix.com est certifié conforme au cadre de protection des données EU-US Privacy Shield et

Swiss-US Privacy Shield établis par le Département du Commerce des États-Unis concernant la collecte, l'utilisation et la conservation des informations personnelles transmises par l'Union Européenne et la Suisse et adhère donc aux principes énoncés dans le Privacy Shield. Les services de connexion et d'inscription de Wix sont complétés via un serveur sécurisé (HTTPS/SSL).

Politique d'utilisation des cookies Un cookie est un petit fichier texte envoyé à votre navigateur depuis les serveurs de notre hébergeur Wix, que vous utilisiez un ordinateur, une tablette ou un smartphone. Les cookies sont utilisés à diverses fins : pour vous identifier de page en page, ou compter les visiteurs d'une page. Nous ne gérons pas directement les cookies utilisés par notre hébergeur Wix ainsi comme cela est expliqué ci-dessous vous pouvez paramétrer votre navigateur internet pour ne pas les collecter ou les supprimer. Vous pouvez à tout moment choisir de désactiver les cookies sur votre ordinateur. Afin de gérer les cookies au plus près de vos attentes nous vous invitons à paramétrer votre navigateur en tenant compte de la finalité des cookies.

Internet Explorer Dans Internet Explorer, cliquez sur le bouton *Outils*, puis sur *Options Internet*. Sous l'onglet *Général*, sous *Historique de navigation*, cliquez sur *Paramètres*. Cliquez sur le bouton *Afficher les fichiers*.

Firefox Allez dans l'onglet *Outils du navigateur* puis sélectionnez le menu *Options*. Dans la fenêtre qui s'affiche, choisissez *Vie privée* et cliquez sur *Affichez les cookies*.

Safari Dans votre navigateur, choisissez le menu *Édition > Préférences*. Cliquez sur *Sécurité*. Cliquez sur *Afficher les cookies*.

Google Chrome Cliquez sur l'icône du menu *Outils*. Sélectionnez *Options*. Cliquez sur l'onglet *Options avancées* et accédez à la section *Confidentialité*. Cliquez sur le bouton *Afficher les cookies*. Sur Google Analytics les informations de notre audience sont anonymes (IP anonymisées).

Enregistrement des données Nous enregistrons vos coordonnées que si vous remplissez le formulaire de contact pour nous écrire, en aucun cas ces informations ne seront communiquées à des tiers. En résumé nous conservons vos données seulement lorsque vous remplissez un formulaire de contact. Le formulaire contient les informations que vous avez vous-mêmes remplies à l'édition, notamment les informations suivantes: Nom, prénom, Adresse e-mail, téléphone, Fuseau horaire, Code postal/ville/pays. Conformément à la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, dite Loi Informatique et Liberté, que le Visiteur dispose d'un droit de consultation, de modification et de retrait de partie ou de toutes données personnelles portées à la connaissance d'Assistores lors de l'utilisation du site. Le Visiteur reconnaît savoir qu'Assistores est susceptible de recueillir certaines informations nominatives le concernant. Ces informations sont utilisées uniquement par Assistores et permet au site de fournir des services en adéquation avec le profil du Visiteur.

Contact du DPO (“Digital Protection Officer”)

Même si nous ne sommes pas obligés par la RGPD d'avoir un DPO puisque nous ne vendons pas nos produits en ligne et qu'aucune transaction de paiement n'est effectuée sur notre site, vous avez la possibilité à tout moment de nous écrire par email à mr.robert@bbox.fr pour nous demander de ne pas conserver de données vous concernant.

Les droits Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de limitation du traitement, ainsi que le droit à la portabilité de vos données en vigueur à compter du 25 mai 2018. Le Client peut à tout moment exercer son droit d'opposition au traitement de ses données personnelles dans le cadre des opérations de prospection commerciale, ainsi qu'à leur transmission à tout tiers. Lorsque le traitement repose sur le consentement du Client, il peut le retirer à tout moment. Le retrait du consentement ne compromet pas la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait. En cas d'exercice des droits susvisés, le responsable de traitement fournira au Client des informations sur les suites de la demande qu'il a formulée. Le Client peut également s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL sur le site internet www.bloctel.gouv.fr. Tout consommateur inscrit sur cette liste ne pourra pas être démarché téléphoniquement par un professionnel, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes. En dernier recours le client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL, 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07