

Article 1 – Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit aux prestations de services suivantes : Plomberie – Sanitaire – Chauffage – Climatisation – Zinguerie – Maintenance.

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 vente est réputée conclue à la date d'acceptation de la commande ou à l'achat immédiat par le vendeur.

Toute commande ou achat immédiat implique l'adhésion sans réserve 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 vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande.

Article 2 – Informations précontractuelles

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, qui reconnaît les avoir reçues.

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

- les caractéristiques essentielles du bien ou du service ;
- le prix du bien ou du service ;
- le mode de calcul du prix et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels.
Tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels ;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le prestataire s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service, quel que soit son prix ;

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. 217-1 et suivants du code de la consommation, de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 et s. du code civil, ainsi que, le cas échéant, de la garantie commerciale et du service après-vente respectivement visés aux articles L. 217-15 et L. 217-17 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'État 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'État 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 ;
 - 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 du vendeur, et accepté par lui, accompagné du paiement de l'acompte éventuellement prévu sur le devis détaillé.

Toute commande parvenue au vendeur 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, signature de ce dernier par l'acheteur et versement d'un acompte de 30%.

Les devis établis par le prestataire ont une durée de validité de un (1) 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 à l'adresse mentionnée au devis ou aux conditions particulières dans le délai de: **60 jours** 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 **90 jours** après la conclusion du contrat.

En cas de manquement du vendeur à son obligation d'exécution à la date ou à l'expiration du délai prévu ci-dessus, ou, à défaut, au plus tard 45 jours après la conclusion du contrat, l'acheteur peut résoudre le contrat, dans les conditions des articles L. 216-2, L. 216-3 et L. 216-4 du code de la consommation, 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

Le professionnel doit rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Est annexé aux présentes un formulaire de rétraction.

Conformément à l'article L. 242-4 du code de la consommation, lorsque le professionnel n'a pas remboursé les sommes versées par le consommateur, les sommes dues sont de plein droit majorées :

- du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard 10 jours après l'expiration du délai de 14 jours énoncé ci-dessus,
- de 5 % si le retard est compris entre 10 et 20 jours,
- de 10 % si le retard est compris entre 20 et 30 jours,
- de 20 % si le retard est compris entre 30 et 60 jours,
- de 50 % entre 60 et 90 jours,
- et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'à concurrence du prix du produit, puis du taux d'intérêt légal.

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, l'acompte sera conservé par le vendeur ou le cas échéant une somme d'un montant de **250 euros TTC pour tout contrat inférieur à 500 euros TTC OU de 800 euros TTC** pour tout contrat supérieur à 500 euros TTC 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 sur les devis.

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

S'ajoutent à ces prix les frais suivants : **frais de déplacement, main d'œuvre.**

A noter, toute heure de main d'œuvre entamée est due.

Toute demande de travaux supplémentaires ou modificatifs fera l'objet d'un devis lequel devra préalablement signé par le client avant l'accomplissement des travaux.

Article 9 – Paiement

Sauf autres modalités prévues expressément par les conditions particulières, le paiement du prix s'effectue dans les quinze (15) jours suivant la date d'émission de la facture.

Un acompte d'un montant de 30% est exigé lors de la passation de la commande par l'acheteur.

Le paiement intervient par chèque ou virement bancaire à l'ordre mentionné au devis.

Les prestations ne peuvent pas être exécutées sans le versement de l'acompte.

Aucun escompte ne sera accordé pour paiement anticipé.

En cas d'échéancier de paiement, les modalités de celui-ci : durée, montant des échéances, modalités de paiement... sont précisées entre les parties. Les paiements effectués par l'acheteur ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le prestataire.

Les sommes versées d'avance portent intérêt au taux légal à l'expiration d'un délai de 3 mois à compter du versement jusqu'à l'exécution de la prestation, sans préjudice de l'obligation d'exécuter la prestation.

Les intérêts sont déduits du solde à verser au moment de la livraison du bien mobilier ou de l'exécution de la prestation de services.

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

ARTICLE 9 bis – Retard de Paiement et responsable du paiement

Tout montant TTC non réglé à l'échéance donnera lieu au paiement par le client de pénalités fixées à trois (3) fois le taux d'intérêt légal. **Les pénalités sont exigibles de plein droit sans mise en demeure préalable et sont d'office portées au débit du compte client.**

Le Client professionnel devra en sus une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros de plein droit sans notification préalable.

Article 10 – Garanties – Généralités

ZIMMER Raphael 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. 217-11 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 1 mois à compter de la fourniture des services.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, dans un délai de 1 mois maximum.

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 10 bis – Livraison et responsabilités

La livraison est prévue selon les conditions fixées lors de la commande et mentionnées dans le devis ou dans le contrat.

Lorsav est tenu d'une obligation de conseil à l'égard de ses clients.

Lorsav ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable notamment des travaux, propositions et offres émises par les guichets d'aides publiques et/ou privés.

Lorsav est tenu d'une obligation de moyens et non de résultat.

Lorsav ne pourra en aucun cas être tenue responsable de tout dommage direct ou indirect subi par le Client ou un tiers qui ne relèverait pas directement de son seul fait, et notamment de tout préjudice subi du fait d'une utilisation erronée des prestations par le Client.

La responsabilité de **Lorsav** ne pourra être engagée en cas de non-respect, partiel ou total, des présentes CGV par le Client.

Lorsav peut s'exonérer de toute ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des présentes CGV par le Client.

En aucune circonstance, **Lorsav** ne peut être tenue d'indemniser les dommages immatériels tels que : pertes d'exploitation, de profit, le préjudice commercial, moral...

En cas de force majeure au sens de l'article 1148 du code civil, la responsabilité de **Lorsav** ne pourra pas être engagée.

Article 11 – Propriété intellectuelle

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux acheteurs demeurent la propriété exclusive de **Lorsav** 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 11 bis – Données personnelles

Lorsav regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients. Ces fichiers sont gérés en conformité avec la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et avec le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données.

La collecte de certaines données est obligatoire, notamment les nom, prénom, adresse du client, prestation choisie.

D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse payeur, caractéristiques des installations, coordonnées téléphoniques, courrier électronique... Leur communication est nécessaire pour bénéficier d'un service personnalisé (espace client, facture électronique...).

Les données nécessaires à **Lorsav** et, le cas échéant, aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ou de gestion, aux structures de médiation, ainsi qu'aux tiers autorisés, leur sont communiquées par **Lorsav**.

Lorsav conserve les données collectées pendant la durée du contrat et cinq (5) ans à compter de sa résiliation.

- Les fichiers ont pour finalité la gestion des contrats (dont la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par **Lorsav** ; La prospection par voie électronique par **Lorsav** est possible si le client y a préalablement consenti de manière expresse. Le client dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant :

- D'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexacts, incomplètes, équivoques et/ou périmées,

- D'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par **Lorsav** de ces informations à des fins de prospection commerciale. Lorsque le client exerce son droit d'opposition, **Lorsav** prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection.
- D'un droit à la limitation du traitement dont ses données font l'objet,
- D'un droit à la portabilité de ses données en application de la réglementation.
- Le client peut exercer les droits susvisés auprès de l'entité **Lorsav** qui gère son contrat. Les coordonnées de cette entité figurent sur les factures adressées au client. Ces droits peuvent également être exercés auprès du Délégué à la protection des données de **Lorsav** à l'adresse suivante : **Lorsav**, 31 Rue de la république, 57535 MARANGE-SILVANGE.

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 **Lorsav** élit domicile à son siège social 31 Rue de la république, 57535 MARANGE-SILVANGE. Le tribunal compétent sera défini comme celui de METZ en Moselle.

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.