

## I- OBJET

Les présentes conditions générales déterminent les conditions contractuelles applicables à la fourniture de prestations de services proposées par la société ALLIANCE SERVICES (Ci après la Société) à ses Clients. Elles s'appliquent sans restrictions ni réserves à toutes les commandes conclues entre la Société et le Client, quelles que soient les clauses pouvant figurer sur des documents du Client, et notamment ses propres conditions générales. Les Conditions Générales sont systématiquement communiquées à tout Client qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande. Elles figurent également au dos des devis et sont consultables sur le site internet de la Société. Les dispositions du devis constituent des conditions particulières qui s'appliquent par préférence aux conditions générales. La Société se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes Conditions Générales, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de Conditions Particulières. Ces conditions générales pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat. Les coordonnées de la Société sont les suivantes : **Adresse postale** : 3 Bis rue de la Flotière - ZAC de la Liodière 37300 Joué lès Tours ; **Tél.** : 02 47 80 00 01 **Fax** : 02 47 80 02 03 ; **Mail** : [as@allianceservices.org](mailto:as@allianceservices.org)

## II- COMMANDE

### II.1 Passation de commande

Les commandes, ne sont parfaites qu'après établissement d'un devis par la Société et acceptation expresse et par écrit du Client. Les devis sont réalisés au siège social de la Société ou suite à l'intervention d'un technicien de la Société dans le lieu où des travaux sont projetés. Dans ce dernier cas, le devis est ensuite adressé par voie postale au Client.

Le Client reconnaît que la société ne pratique pas le démarchage et que, sauf exception, les contrats conclus ne peuvent être considérés comme des contrats conclus hors établissement.

Par exception, le devis peut être signé au domicile du Client consommateur lorsqu'il porte sur des prestations d'urgence ou sur des prestations de faible ampleur. Par application de l'article L221-28 8° du Code de la consommation ; lorsque le devis porte sur des prestations répondant à une situation d'urgence caractérisée, le Client consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;

Lorsque le devis est signé au domicile du Client consommateur mais qu'il ne porte pas sur des prestations d'urgence, il lui est remis une notice d'explication sur son droit de rétractation ainsi qu'un formulaire de rétractation et un formulaire de renonciation pour le cas où le client souhaiterait que les prestations soient pleinement réalisées avant l'expiration du délai de rétractation. L'acceptation du devis entraîne l'acceptation des présentes conditions générales et engage le Client de façon ferme et définitive.

### II.2 Coût du devis

Le devis est gratuit et la société se réserve le droit de ne pas répondre à certaines demandes pour des raisons de compétence ou de calendrier. La gratuité ne s'applique pas en cas de diagnostic de panne à réaliser. Le coût dépendra du temps passé à effectuer le diagnostic, les tarifs étant affichés sur notre site internet.

### II.3 Etendue de la commande et modification

Les travaux commandés sont expressément limités à ceux spécifiés dans le devis. Les commandes étant définitives et irrévocables, toute demande de modification du service commandé par le client doit être soumise à l'acceptation de la Société. Les travaux supplémentaires feront l'objet d'un devis complémentaire qui sera soumis à l'acceptation du Client.

### II.4 Indisponibilité

En cas d'indisponibilité du service commandé, la Société propose au client, qui doit donner son accord, la fourniture d'un service équivalent susceptible de remplacer le service commandé. En cas de désaccord du client, l'indisponibilité du service commandé entraîne l'annulation de la commande et le remboursement du Client dans un délai de trente jours. En cas d'impossibilité de fournir le produit pour des raisons extérieures à l'entreprise, la commande sera purement et simplement annulée.

## III-PRIX

Les commandes donnent préalablement lieu à l'établissement d'un devis estimatif de prix définitif fixé à partir d'un décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et de chaque produit nécessaire à sa réalisation et du taux horaire de main-d'œuvre. Les prix sont entendus toutes taxes comprises. Par exception, des prestations forfaitaires peuvent être pratiqués selon la nécessité des interventions. Les prestations de dépannage hors débouchage et ouverture de portes sont facturées aux tarifs indiqués sur notre site internet.

## IV-PAIEMENT

Toute commande donnera lieu au versement d'un acompte correspondant à 50% du devis. La Société émettra ensuite des factures selon l'avancement des travaux dans le cas de marché dont le montant excède 5.000.00 € TTC euros. Pour les marchés de travaux en deçà du montant précité, les factures seront émises à la fin des travaux.

Les factures de la société sont payables comptant pour les Clients particuliers et à 30 jours pour les Clients professionnels, sauf disposition contraire à définir dans des conditions particulières, le tout à réception de factures. Aucun escompte ne sera pratiqué par la Société pour paiement avant la date figurant sur la facture ou dans un délai inférieur à celui mentionné aux présentes **Conditions Générales de Vente**.

En cas de retard de paiement, le Client sera redevable de pénalités calculées sur la base du taux directeur de la Banque Centrale Européenne majoré de 10 points qui commenceront à courir au lendemain de la réception de la facture ce sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable. Le client professionnel sera également redevable d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement.

Sauf accord exprès, préalable et écrit de la Société, et à condition que les créances et dettes réciproques soient certaines, liquides et exigibles, aucune compensation ne pourra être valablement effectuée par le Client entre d'éventuelles pénalités pour retard dans la fourniture des Services commandés ou non-conformité à la commande, d'une part, et les sommes par le Client à la Société au titre de l'achat desdits Services, d'autre part.

## V- MODALITES DE FOURNITURE DES PRESTATIONS

Les prestations de services demandées par le Client seront fournies dans un délai convenu entre les parties et figurant au devis, à compter de la réception par la Société du devis correspondant dûment signé, accompagné de l'acompte exigible. Ces délais ne tiennent pas compte de l'impossibilité non inhérente à l'entreprise. La Société s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les Services commandés par le Client dans le cadre d'une obligation de moyen et dans les délais ci-dessus précisés. Si les Services commandés n'ont pas été fournis dans un délai de 3 mois après la date ci-dessus précisée, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L 216-2 L 216-3 et L241-4 du Code de la consommation. Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue. La responsabilité de la Société ne pourra en aucun cas être engagée en cas de retard ou de suspension de la fourniture de la prestation imputable au Client ou en cas de force majeure. A l'issue de la réalisation des Services, il sera dressé un procès-verbal de réception.

## VI- RESPONSABILITE

La responsabilité de la Société ne peut pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de ses obligations qui est due, soit au fait du client, soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure. De façon expresse, sont considérés comme des cas de force majeure tous cas revêtant les caractères d'extranéité, d'imprévisibilité et d'irrésistibilité, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français, les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, sous réserve que le Client ou la Société n'en soit pas responsable.

Sont aussi considérés comme des cas de force majeure les causes suivantes : lock-out, intempéries, épidémies, blocage des moyens de transports ou d'approvisionnement, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégât des eaux, blocage des télécommunications et toute autre cas indépendant de la volonté et/ ou du fait du Client ou de la Société, empêchant directement l'exécution normale du marché de travaux. Le Client reconnaît expressément que l'indisponibilité des matières premières nécessaires à l'exécution des Services ainsi que celle des produits semi finis constituent des cas de force majeure.

En dehors de ces causes d'exonération, la responsabilité de droit commun encourue dépend de la qualification des obligations de la Société.

## VII- GARANTIE

Les prestations réalisées par la Société sont soumises aux garanties légales. Exception faite des dépannages qui bénéficient exclusivement d'une garantie commerciale de 3 mois, hors fourniture.

La Société garantit, conformément aux dispositions légales, le Client, contre tout défaut de conformité des Services et tout vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de fourniture desdits Services à l'exclusion de toute négligence ou faute du Client comme d'un cas de force majeure.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE



La responsabilité de la Société ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit.

Afin de faire valoir ses droits, le Client professionnel devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer la Société, par écrit, de l'existence des vices cachés ou défauts de conformité dans un délai maximum de 8 jours à compter de leur découverte.

La Société rectifiera ou fera rectifier, à ses frais exclusifs, selon les modalités adéquates et agréées par le Client, les Services jugés défectueux.

Il n'y aura pas lieu à garantie si le défaut est lié à une mauvaise utilisation du produit, un usage anormal ou un emploi dans des conditions différentes de celles pour lesquelles il a été fabriqué. Il n'y aura pas non plus lieu à garantie en cas de détérioration ou d'accident provenant de choc, chute, négligence, défaut de surveillance ou d'entretien, ou bien en cas de transformation du produit.

Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Client consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du Service pour agir à l'encontre de la Société ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit commandé, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article [L 217-9 du Code de la consommation](#) ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant les vingt quatre mois suivant la délivrance du Service

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir le Produit.

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés conformément à l'article 1641 du Code Civil ; dans ce cas, il peut choisir entre la résolution du contrat ou une réduction du prix de vente conformément à 1644 du Code Civil

S'agissant des Clients professionnels, au cas où la responsabilité de la Société serait retenue, la garantie de la Société serait limitée au montant HT payé par le Client pour la fourniture des Services.

Les Services sont soumis aux garanties de parfait achèvement, biennale et décennale selon les dispositions légales en la matière.

Les biens vendus par la Société au Client dans le cadre de l'exécution des Services sont garantis par le Fournisseur de la Société et le Client professionnel reconnaît qu'il ne pourra se prévaloir envers la Société d'un vice caché ou d'un défaut de conformité pour lesdits biens.

Le Client professionnel accepte d'avoir à mettre en jeu la garantie du Fournisseur, étant précisé que la Société lui communiquera les conditions de ce dernier avec le bien fourni dans le cadre de l'exécution du service.

Toute garantie est exclue pour les prestations d'ouverture de portes et de débouchage.

### VIII- RESERVE DE PROPRIETE

De convention expresse, est réservée à la Société la propriété des biens fournis jusqu'au parfait encaissement de la totalité du prix.

Seul l'encaissement des chèques vaudra paiement.

### IX -PROPRIETE INTELLECTUELLE

La Société reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, prototypes, etc, réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture des Services au Client.

Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles et prototypes, etc, sans l'autorisation expresse, écrite et préalable de la Société qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

### X- IMPREVISION

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

### XI- DROIT APPLICABLE- LITIGE

Les contrats conclus entre la Société et les Clients sont soumis au droit français. À défaut d'accord amiable, toutes contestations ou litiges portant sur l'interprétation et l'exécution du contrat et des présentes conditions générales, sont de la compétence, au choix du demandeur, professionnel ou consommateur, du tribunal du lieu du domicile du défendeur ou du lieu de l'exécution de la prestation de services conformément aux articles 42 et 46 du Code de procédure civile ou, au choix du demandeur consommateur exclusivement, du tribunal du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat.

Tous les litiges auxquels le présent contrat pourrait donner lieu avec un Client Professionnel, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumis au tribunal de commerce de TOURS.

Le Client consommateur est informé que conformément à l'article L616-1 du code de la consommation, il peut recourir gratuitement au service de médiation SAS Médiation Solution dont la Société relève par voie électronique à l'adresse mail : [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr), en remplissant le formulaire en ligne sur le site : <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>, ou par voie postale : Sas Médiation Solution – 222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niost.

### XII- ACCEPTATION DU CLIENT

Les présentes Conditions Générales de Vente sont expressément agréées et acceptées par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables à la Société, même s'il en a eu connaissance. Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière claire et compréhensible, des présentes Conditions Générales de

Vente et de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation et notamment les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du Service;
- le prix des Services et des frais annexes (livraison, par exemple) ;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le Prestataire s'engage à fournir les Services commandés ;

- les informations relatives à l'identité de la Société, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;

- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;

- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

Le fait pour une personne physique (ou morale), d'effectuer un achat immédiat ou de commander un Service emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et obligation au paiement des Services commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable à la Société.

### XIII – Données personnelles/RGPD

La Société, située 3 Bis rue de la Flottière - ZAC de la Liodière (37300) Joué lès Tours, responsable des traitements, s'engage à ne collecter et ne conserver que les données nécessaires au **traitement de la commande et de ses suites (notamment des coordonnées)** et selon des durées dans le temps proportionnelles aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées et dans le respect des obligations qui incombent au responsable des traitements. Le responsable des traitements s'engage à mettre en œuvre une protection physique et logique des données à caractère personnel conformément aux exigences du Règlement européen sur la protection des données et de la CNIL.

**15.3** – En vertu dudit règlement, le Client dispose notamment du droit d'accès aux données à caractère personnel, des droits de modifier, de rectifier, de limiter, de s'opposer au traitement de celles-ci ou du droit de demander leur transfert et leur suppression à condition de le justifier par un motif légitime. Les demandes doivent être adressées au responsable à l'adresse [contactrgpd@allianceservices.org](mailto:contactrgpd@allianceservices.org) ; possibilité d'introduire une action auprès de la CNIL pour toute contestation.

### Signature du client

(précédée de la mention *Lu et approuvé*)