

## Conditions générales de vente v06

**Il est recommandé de lire attentivement les « CGV », avant toute passation de commande ou toutes interventions. En cas de questions, le client peut contacter :**

Kliik Serrurerie

43 Avenue du Parc 01700 Miribel

Téléphone : 07 50 06 69 69

Email : [kliik.serrurerie@gmail.com](mailto:kliik.serrurerie@gmail.com)

### Article 1 - Objet

Les présentes conditions générales de vente (CGV) ont pour objet de définir les droits et obligations de la société **Kliik Serrurerie** (ci-après « la Société ») et de ses clients (ci- après « le Client »), dans le cadre de toutes les prestations proposées.

Ces prestations incluent notamment :

- Les interventions de **dépannage** et d'**ouverture de portes** (simples, blindées, verrouillées, boîtes aux lettres, vitrages),
- Les **réparations** et **remplacements** de serrures, cylindres, verrous et systèmes d'accès de tous types ainsi que les réparations de dispositifs de vidéosurveillance,
- Les **installations neuves** (serrures, portes, volets roulants, portails, systèmes de contrôle d'accès, digicodes, badges, vidéosurveillance, etc.),
- Les interventions de **sécurisation après effraction**, y compris les **fermetures provisoires**,
- Les prestations de **maintenance et d'entretien** des dispositifs de fermeture de tous types, dans les logements, locaux commerciaux, immeubles, copropriétés, collectivités et entreprises.

On entend par « la Société » : Kliik Serrurerie et l'ensemble de son personnel, dont le siège social est situé au 43 Avenue du Parc – 01700 Miribel, France. Et dont l'immatriculation au RCS, numéro 844 080 796 R.C.S. Bourg en Bresse.

On désigne par le terme « Client » aussi bien un client particulier qu'un client professionnel y compris un donneur d'ordre de syndic de copropriété mais aussi sur demande de l'autorité publique, administrative ou judiciaire. De son côté, le Client, certifie posséder toute capacité pour nous contracter.

Toute commande de produits ou de prestations implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document sauf accord dérogatoire préalable de la « Société ». Tout

## **Conditions générales de vente v06**

autre document que les présentes conditions générales de vente et notamment catalogues, prospectus, publicités, notices, site internet n'a qu'une valeur informative et indicative, non contractuelle. Seule l'acceptation par le client du devis (numérique ou papier) via signature (électronique ou manuscrite) du client vaut contrat.

### **Article 2 - Devis et commandes**

Est désigné par « commande » toute demande d'intervention, de prestation faites par le Client auprès de la Société.

La Société se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

La Société se réserve le droit de refuser toute intervention qui dépasse ces capacités ou qui n'entrent pas dans le champ technique de son personnel ou organisationnelle interne ainsi que toute intervention qui pourrait mettre en situation de danger ou d'insécurité son équipe ou un membre de son personnel ou la réputation ou les finances de la Société.

Une commande est un devis validé (signé par le Client) ou un bon de commande validé (signé par le Client).

#### **2.1 - Devis**

Par « Commande », il faut entendre tout devis accepté (signé par le Client) ou bon de commande accepté (signé par le Client ou son représentant) portant sur nos prestations, et accepté par notre Société, accompagné du paiement de l'acompte éventuellement prévu sur le bon de commande ou devis. Le devis ou le bon de commande est gratuit, conformément aux dispositions légales en France.

L'élaboration des devis ne prend pas en compte tous les défauts, désordres et non-conformité découverts au démarrage de la prestation ou en cours de l'intervention. Tous ces éléments qui ne pouvaient être constatés le jour de l'élaboration du devis devront faire l'objet de devis complémentaire.

Le devis et les documents annexés sont et restent, en toutes circonstances, la propriété de la Société ; ils ne peuvent être utilisés ou communiqués à une tierce personne qu'avec l'autorisation écrite du chef d'entreprise.

## Conditions générales de vente v06

### 2.2 - Commande

La validation d'un devis ou d'un bon de commande par le Client apporte l'**acceptation intégrale et sans réserve** des présentes CGV.

Conformément à l'article **L221-18 du Code de la consommation**, le Client particulier dispose d'un **délai légal de rétractation de 14 jours** à compter de la signature de la commande. Les Commandes transmises à notre société sont irrévocables pour le client sous réserve du délai de rétractation légal de 14 jours à partir de la signature de la commande ou du devis sauf acceptation écrite de notre part et dans le respect des droits de chacun.

Au-delà de ce délai légal, la commande est ferme et définitive. A la condition que les conditions d'élaboration du devis soient restées les mêmes.

#### Exceptions au droit de rétractation :

- En cas **d'intervention planifiée avant l'expiration du délai légal** de rétractation, le Client reconnaît et accepte expressément que la prestation soit exécutée sans attendre et perd de ce fait son droit de rétractation (art. L221-25 du Code de la consommation).
- En cas **d'intervention d'urgence expressément demandée par le Client** (par exemple : porte claquée, serrure bloquée ou toutes ouverture d'urgence ou sécurisation après effraction), ce droit de rétractation est également exclu (art. L221-28).

### 2.3 - Modification de commandes

Toute demande de modification d'une commande passée par un client ne pourra être prise en compte par notre Société que si la demande est faite par écrit y compris par mail, et est parvenue à notre société, au plus tard 5 jours après réception par notre Société de la commande initiale si les travaux n'ont pas déjà été réalisés et si les conditions d'élaboration du devis soient restées les mêmes.

En cas de modification de la commande par le client, notre Société sera déliée des délais convenus pour son exécution.

### 2.4 - Produits sur mesure

Les produits commandés sur mesure sont strictement destinés à l'utilisation du Client, lequel ne peut donc pas bénéficier d'un délai de rétractation compte tenu des frais avancés, sauf si les parties en sont convenues autrement.

## Conditions générales de vente v06

### 2.5 - Cas particuliers des demandes d'intervention d'urgence

Les interventions dites d'urgence expressément demandées par le Client ne peuvent pas être soumises à rétractation de par l'urgence du besoin du Client, conformément aux dispositions légales françaises sur le droit de rétractation liés aux situations d'urgence (art. L221-28).

Un devis estimatif sera donné, à titre informatif par téléphone au moment du contact par le Client.

Une fois sur place, le serrurier, réalisera, **avant intervention**, un devis précis en fonction du cas particulier.

Ces interventions d'urgence nécessitent, comme tous devis un constat sur place, celui-ci ne pouvant se faire en amont de par la situation d'urgence. Son acceptation fait foi selon l'article L 221-28 du Code de la consommation.

Aucun acompte ne sera demandé dans ce cas précis.

Le devis devra être accepté par le Client avant la réalisation de l'intervention d'urgence, sur site. En cas de refus de la part du client, la société peut demander le règlement des frais de déplacement du serrurier, celui-ci ayant avancé les frais pour se rendre sur place.

L'élaboration de ce devis ne prend pas en compte tous les défauts, désordres, pannes supplémentaires et non-conformité découverts au cours de l'intervention. Tous ces éléments qui ne pouvaient être constatés au moment de l'élaboration du devis devront faire l'objet de devis complémentaire.

### 2.6 - Conditions spécifiques aux ouvertures de portes

Après toute ouverture de porte (porte simple, blindée, verrouillée, boîte aux lettres, etc.), la Société a l'**obligation légale** de **sécuriser les lieux** afin de garantir que l'accès reste fermé et sécurisé une fois l'intervention terminée.

*Précision : le travail de sécurisation d'un lieu, ne permet pas d'éviter les cambriolages totalement, mais a pour objectif de ralentir les actions de cambrioleurs afin de les empêcher de commettre leurs méfaits. Le rôle du serrurier et de ses interventions en amont d'une effraction ou d'un cambriolage est de complexifier les actions des cambrioleurs le plus possible selon la configuration et les demandes des clients. En aucun cas la Société ne sera tenue responsable en cas d'effraction, tentative, dégradation ou cambriolage, commis par un tiers.*

Cette sécurisation peut consister en la pose provisoire d'un verrou, cylindre, serrure, ou tout autre dispositif permettant de maintenir la porte fermée dans l'attente d'une réparation ou d'un remplacement définitif.

## Conditions générales de vente v06

La Société informe systématiquement le Client des options de sécurisation possibles et de leurs coûts éventuels.

Si le Client **refuse expressément la solution de sécurisation proposée**, il devra signer une **décharge écrite, datée et signée**, qui précise :

- Qu'il a été informé du risque de laisser les lieux non sécurisés,
- Qu'il dégage la Société de toute responsabilité en cas de vol, intrusion, ou dommage ultérieur résultant de ce refus.

Sans cette décharge, la Société est en droit de **refuser l'intervention** afin de ne pas engager sa responsabilité professionnelle.

### 2.7 - Cas particulier d'une intervention de fermeture d'urgence

La Société peut être amenée à réaliser une **fermeture provisoire** ou une **sécurisation d'urgence** (pose de serrure, verrou, vitre, volet roulant, portail, etc.) à la suite d'une effraction, d'une tentative d'effraction ou de toute situation jugée urgente.

Pour assurer cette fermeture temporaire, la Société met à disposition du Client un **matériel de sécurisation provisoire en prêt**, qui reste la **propriété exclusive de la Société**.

Ce matériel est uniquement prêté au Client, dans **un maximum de 15 jours** à compter de la date d'intervention de fermeture provisoire, sauf accord préalable entre les deux parties. Cette fermeture provisoire a pour but de sécuriser l'accès jusqu'à l'installation définitive d'une fermeture adaptée.

L'intervention est facturée au Client, et le tarif comprend également le prêt du matériel de fermeture provisoire un temps donné.

#### Obligations du Client :

- Le Client doit veiller à la bonne conservation du matériel prêté et le tenir à disposition de la Société.
- Le matériel devra être **restitué en bon état**, à la convenance de la Société, dès la fin de son utilisation.
- En cas de **détérioration, perte, vol ou non-restitution**, la Société pourra facturer le matériel au Client.

## Conditions générales de vente v06

### Droits de la Société :

- La Société peut reprendre à tout moment le matériel prêté, sous réserve que l'obligation légale de sécuriser la fermeture des lieux ait été respectée ou que le Client ait refusé cette sécurisation.
- Le Client est libre de faire appel à une autre entreprise pour réaliser le remplacement définitif, mais le matériel de prêt devra malgré tout être restitué à la Société.

### Article 3 - Tarifs

Les tarifs des interventions ne peuvent être décidés à l'avance, veuillez nous contacter afin d'effectuer un devis pour votre intervention.

Néanmoins, la Société peut proposer des tarifs aux forfaits qui diffèrent suivant les tâches à réaliser, la zone géographique de l'intervention ou le moment de la journée/semaine, pour les interventions les plus courantes. Veuillez, vous référer aux tarifs indiqués sur le site internet de la Société ainsi qu'à la fiche de tarifs dont dispose le serrurier. Ils correspondent à une (1) heure sur place indivisible ou à la réalisation d'une prestation (exemple : ouverture de porte claquée...), le temps supplémentaire éventuel étant décompté par heure indivisible même si l'heure est seulement entamée, sauf accord contraire entre les deux parties.

Les prix indiqués sur la grille tarifaire et le site internet sont exprimés **en Euros, TTC**, sur une base de taux de **TVA à 10%, ce qui correspond à une TVA applicable à un particulier pour un logement de plus de 2 ans.**

*A noter : la TVA sur les fournitures (cylindres, verrous, serrures...) et toutes pièces détachées non posées est à 20%, conformément à la législation en vigueur.*

*Attention : Le taux de TVA applicable aux entreprises/professionnels ainsi qu'aux particuliers pour des logements de moins de 2 ans est une TVA à 20%, veuillez contacter la Société pour connaître les tarifs avec le taux de TVA à 20%.*

La Société se réserve la possibilité de modifier ses prix à tout moment. La grille tarifaire en vigueur est consultable sur simple demande et disponible sur le site internet de la Société.

En cas de hausse des prix postérieure à la signature du devis, la Société s'engage à appliquer les tarifs en vigueur au jour de la signature du devis.

Un acompte peut être demandé en cas de commande de pièces détachées ou de matériels. Dans ce cas, le paiement demandé à la fin de l'intervention correspond au restant à payer.

Le paiement demandé au Client correspond au montant total de l'intervention, y compris les frais de déplacement et la main d'œuvre. Une facture est établie par la Société est remise au Client lors de la réalisation des prestations demandées.

## Conditions générales de vente v06

Après le règlement par le Client de la facture, la Société envoie la facture acquittée.

### 3.1 - Prix et Méthode de facturation selon secteur géographique

Le secteur principal d'intervention de la Société est situé sur la Côtière (Ain), comprenant :

- La **Communauté de communes de Miribel et du Plateau (CCMP)**,
- Et la **Communauté de communes de la Côtière à Montluel (3CM)**.

Dans ce secteur, les **frais de déplacement sont fixes**. Toutefois, ils peuvent être **majorés en fonction de la tranche horaire** ou du moment de l'intervention :

- Interventions de jour,
- Interventions de soirée, de nuit,
- Interventions le week-end et jours fériés.

La Société peut également intervenir dans les communes limitrophes, sous réserve de frais de déplacement majorés (zones 2 et 3).

Ces zones et leurs tarifs correspondants sont présentés dans la carte disponible sur le site internet de la Société.

Enfin, la Société peut être amenée à intervenir dans toute la France. Dans ce cas, des **frais de déplacement spécifiques, plus élevés**, seront appliqués. Ces frais seront **intégrés au devis**, qui tiendra compte des majorations correspondantes.

### Main d'œuvre & Facturation au temps passé :

La tarification de la main-d'œuvre et du déplacement n'inclut pas le prix des fournitures, ni les éventuels frais annexes.

Une grille tarifaire détaillée est disponible :

- Sur le site internet de la Société,
- Ou directement auprès de l'artisan serrurier de notre équipe qui la tient à disposition dans son véhicule, sa sacoche à outils ou sur sa tablette.

Pour le cas particulier des interventions ne pouvant être chiffrées précisément (main d'œuvre et fournitures) au moment de l'élaboration du devis (par exemple en raison d'imprévus techniques), la Société applique les règles suivantes :

## Conditions générales de vente v06

- La **main-d'œuvre est facturée au temps réel passé**, selon la tarification horaire en vigueur,
- **Toute heure commencée est due intégralement**,

Le tarif horaire n'inclut pas le coût des fournitures, ni les frais de déplacement, qui sont facturés en sus.

Le Client reconnaît et accepte ces conditions de facturation en signant le devis.

### 3.11 Annulation ou report de rendez-vous pour une intervention

#### Report de rendez-vous (hors urgence)

Le client peut demander le report d'un rendez-vous dans un délai raisonnable, tant que le devis est valide (en général 15 jours à compter de sa date d'émission). Au-delà de cette période, un nouveau devis pourra être établi, et les tarifs, notamment pour les fournitures, pourront évoluer. Le client s'engage à prévenir la Société dès que possible. La Société s'engage à proposer un nouveau rendez-vous dans les meilleurs délais.

#### Annulation de rendez-vous (hors urgence)

Toute annulation doit être signalée par téléphone ou email au moins 48 heures ouvrées avant la date prévue.

- **Si le devis a été signé et l'annulation faite dans ce délai :**
  - Si un acompte a été versé pour des fournitures déjà commandées, la Société le conservera pour couvrir les frais réellement engagés.
  - Si les fournitures n'ont pas encore été commandées, l'acompte sera remboursé par virement sur le compte ayant effectué le paiement.
- **Si l'annulation est faite moins de 48 heures ouvrées avant le rendez-vous :**
  - La Société pourra facturer **une heure de main-d'œuvre** au tarif en vigueur, sauf accord contraire.
  - Les acomptes pour les fournitures déjà commandées seront conservés, tandis que ceux pour des fournitures non encore commandées seront remboursés comme indiqué ci-dessus.
- **Si le devis n'a pas été signé 48 heures ouvrées avant le rendez-vous :**
  - La non-signature entraîne l'annulation automatique du rendez-vous.
  - Les pièces ne seront commandées qu'après signature, ce qui peut entraîner un délai supplémentaire.

## Conditions générales de vente v06

### Absence ou retard du client (hors urgence)

- Le client doit être présent au moment du rendez-vous.
- En cas d'absence ou de retard sans notification, la Société facturera les frais de déplacement et le temps passé sur site, au tarif horaire en vigueur.

### Retard ou annulation d'interventions d'urgence

- Tout retard du client sur le lieu d'une intervention d'urgence entraîne une facturation proportionnelle du temps d'attente.
- Toute annulation d'une intervention d'urgence donne lieu à la facturation des frais de déplacement selon la zone d'intervention – voir les tarifs sur la grille de tarif - et d'une heure de main-d'œuvre, sauf accord contraire.
- Si le client fait intervenir un autre prestataire en urgence avant la Société, il doit en informer celle-ci.

### Non-présence lors de l'intervention

- Conformément à la législation, la Société ne peut procéder à l'ouverture ou à la fermeture sans vérifier l'identité du client.
- En cas d'absence non imputable à la Société, des frais minimums de **déplacement (selon la zone d'intervention) et d'une heure de main-d'œuvre** seront facturés pour couvrir le préjudice réel.

## 3.2 - TVA

Certains travaux réalisés par la Société peuvent être éligibles à un **taux réduit de TVA**, conformément à l'article **279-0 bis du Code général des impôts**.

Le montant de la TVA pourra varier en fonction du taux en vigueur au moment de la facturation.

Les taux de TVA peuvent être différent entre la main d'œuvre et la fourniture de matériel, conformément à la législation française en vigueur au moment de l'établissement du devis.

En cas de **requalification fiscale** du taux de TVA appliqué aux travaux, le Client s'engage à assumer l'intégralité de la régularisation, incluant :

- Le principal,
- Les pénalités,
- Et les intérêts.

## Conditions générales de vente v06

- Le Client remboursera à la Société toute somme réglée par cette dernière à l'administration fiscale au titre de cette rectification.

**Numéro de TVA intracommunautaire de la Société : FR73844080796**

### Article 4 - Clause suspensive

Le contrat sera suspendu en cas

- De non-versement des sommes dues par le Client, jusqu'à l'exécution de son obligation.
- De non-versement de l'acompte, jusqu'à l'exécution de son obligation.

Le contrat peut être annulé en cas de litige ou tout désaccord entre le Client et la Société.

- De litige
- Tout désaccord entre le Client et la Société.

### Article 5 - Clause de réserve de propriété

Sauf convention particulière, la Société conserve la propriété des fournitures non encore incorporées au bâti jusqu'au paiement intégral des sommes dues par le Client.

Si le bien est incorporé dans un autre bien, la Société pourra en revendiquer la propriété uniquement si cette récupération peut être effectuée **sans causer de dommage** au bien principal ni au bien revendiqué, conformément aux règles légales.

Ces dispositions n'affectent pas le transfert au Client des risques de perte, de détérioration ou de dommages liés aux biens livrés.

(Exception : le constructeur d'un immeuble demeure gardien de l'ouvrage jusqu'à la réception des travaux).

### Article 6 - Autorisations et renseignements

Le Client fournira à la Société tous les renseignements et autorisations prévus aux conditions particulières et nécessaires à la bonne réalisation des travaux.

## Conditions générales de vente v06

**La Société se réserve le droit, conformément à l'obligation légale pour tous les serruriers, de s'assurer de l'identité du Client avant toute intervention** car le Client doit avoir toute autorité pour passer la demande d'intervention.

La Société refusera toute intervention en cas de refus par le Client de prouver son identité ou en cas de doute sur l'autorité du Client.

### **6.1 - Cas particuliers des systèmes d'ouverture de portes d'immeuble (digicode, vigik, système à code...)**

Le Client s'engage à fournir à la Société, avant toute intervention sur un système d'accès à un immeuble/ local commercial/local d'activité/local à usage collectif/ local individuel personnel (maison...), le code maître ou le badge maître, afin de permettre au serrurier la bonne réalisation des travaux.

Si le Client ne dispose pas de ce code maître ou du badge maître, le serrurier sera dans l'obligation de réinitialiser le code/badge, ce qui entraîne une intervention supplémentaire et une facturation supplémentaire.

### **Article 7 - Droit de rétractation**

Conformément aux articles **L221-18 et suivants du Code de la consommation**, le Client dispose d'un délai de **14 jours** à compter de l'acceptation de la commande pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités. Ce droit s'exerce par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au siège social de la Société :

**Kliik Serrurerie, 43 Avenue du Parc – Miribel (France)**

Si le Client a demandé que l'exécution de la prestation commence avant la fin du délai de 14 jours, il reconnaît perdre son droit de rétractation dès le début de l'intervention (art. L221-25).

Ce droit ne s'applique pas :

- Aux prestations d'urgence expressément demandées par le Client,
- Aux fournitures commandées spécialement ou fabriquées sur mesure pour le Client.

Le remboursement, lorsqu'il est applicable, sera effectué par virement bancaire dans un délai de 14 jours maximum à compter de la réception de la demande de rétractation, déduction faite des sommes dues pour les prestations déjà réalisées ou les pièces spécifiques.

## Conditions générales de vente v06

Le remboursement sera effectué exclusivement par **virement bancaire** sur le compte du Client.

Seul le **RIB du Client ayant effectué le paiement initial** pourra être accepté. Aucun remboursement ne sera effectué sur un autre compte, y compris au même nom. Aussi veuillez, vous assurer de bien communiquer votre RIB.

### Article 8 - Conditions de paiement

Pour les **clients particuliers**, le prix est **payable comptant et en totalité** à la fin de l'intervention, selon les modalités indiquées sur la facture remise par la Société.

#### 8.1 – Modes de paiement acceptés

- **Par virement bancaire sécurisé**, via l'application de facturation de la Société (un email avec les documents et le lien de paiement est envoyé au Client à la fin de l'intervention).
- En espèces avec appoint, à la fin de l'intervention.
  - Le serrurier ne disposant pas de caisse, nous recommandons de fournir le montant exact.
  - Le paiement en espèces doit donc être fait **avec l'appoint**, sauf accord préalable entre les deux parties.
  -

#### 8.2 – Clients professionnels et syndics de copropriétés

Le règlement doit être effectué à la réception de la facture, avec **une tolérance de 5 jours maximum** afin de permettre le traitement interne des services comptables du Client.

La Société n'accepte pas les délais de paiement étendus (30 jours, 45 jours, etc.), sauf accord écrit préalable entre les parties.

Les paiements s'effectuent exclusivement par **virement bancaire sécurisé** via le logiciel de facturation de la Société ou par virement bancaire direct.

#### 8.3 – Validation du paiement

Les paiements ne sont considérés comme définitifs qu'après **encaissement effectif** des sommes dues par la Société.

## Conditions générales de vente v06

### Article 9 - Pénalités de retard

En cas de retard de paiement, des intérêts de retard sont automatiquement applicables.

Ces intérêts sont calculés sur la base de trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur, et courent à compter du lendemain de la date de règlement mentionnée sur la facture.

**Pour tout Client professionnel**, le retard de paiement entraîne également, de plein droit et sans qu'un rappel soit nécessaire, le paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €, conformément à l'article D441-5 du Code de commerce.

Lorsque les frais de recouvrement réellement engagés dépassent ce montant forfaitaire, la Société pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

### Article 10 - Réclamations

Toute réclamation du Client relative à une intervention, une prestation ou une facture doit être formulée par écrit par courrier à l'adresse suivante : Kliik Serrurerie, 43 Avenue du Parc – Miribel (France)

Le délai maximum pour adresser une réclamation est de trente (30) jours à compter de la date de réalisation de la prestation.

Passé ce délai, aucune réclamation ne pourra être prise en compte.

La Société s'engage à traiter toute réclamation reçue dans les meilleurs délais et à y apporter une réponse adaptée.

### Article 11 - Assurance

La Société Kliik Serrurerie est couverte par une **assurance responsabilité civile professionnelle**. Cette Assurance ne couvre que les dommages causés par la Société dans le cadre légal de son intervention, conformément aux dispositions légales des articles 1792, 1792-2 et 1792-3 du Code civil. La Société possède à cet effet toutes les attestations d'assurances nécessaires.

#### 11.1 – Garanties - service après-vente

## Conditions générales de vente v06

On entend par « articles » les pièces détachées ainsi que le matériel ou dispositif à installer ou à poser. Les pièces détachées, matériels ou dispositifs installés ne sont pas fabriqués par la Société mais par des fournisseurs/fabricants. Ces articles sont couverts dans le cadre des garanties légales et commerciales du fabricant.

La prestation réalisée par la Société est garantie **2 mois à compter de la fin de l'intervention**. Cette garantie ne peut être opposée **qu'après paiement intégral**. Et à condition qu'aucune intervention extérieure, mauvaise utilisation, défaut d'entretien ou événement de force majeure ne soit survenu.

### 11.2 – Responsabilités

Le Client est tenu d'obtenir toutes les autorisations nécessaires (copropriété, propriétaire, autorité compétente, etc.) et de fournir à la Société toutes les informations utiles pour organiser et exécuter correctement la prestation.

Une intervention peut occasionner du bruit ou des poussières pouvant causer des nuisances pour le voisinage. Le Client doit s'assurer qu'il a toutes les autorisations afin que le serrurier puisse effectuer son intervention dans de bonnes conditions.

En cas d'intervention interrompue ou reportée à la demande des forces de l'ordre, la responsabilité de la Société ne saurait être engagée.

La Société **reste responsable des dommages matériels et/ou corporels causés directement par ses fautes avérées dans l'exécution de la prestation**.

En revanche, la Société ne pourra être tenue responsable dans les cas suivants :

- Dommages résultant d'une mauvaise utilisation, d'un défaut d'entretien ou d'une modification du matériel par le Client ou un tiers,
- Retard ou empêchement liés à un cas de force majeure, au sens de la jurisprudence française (intempéries exceptionnelles, grèves, pandémies, blocages, décisions administratives, etc.),
- Dommages liés à des produits défectueux ou non conformes fournis par un fabricant, indépendants de la prestation d'installation réalisée par la Société.

### 11.3 – Litige – Médiation de la consommation

En cas de litige entre le Client et la Société, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable. À défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un mois, le Client consommateur au sens de l'article L.133-4 du Code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur compétent inscrit sur la

## Conditions générales de vente v06

liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, conformément à l'article L.615-1 du Code de la consommation.

### **Article 12 - Exécution des prestations, garanties et responsabilités**

Les prestations seront réalisées conformément à la réglementation applicable et aux règles de l'art en vigueur à la date de l'offre. La Société se réserve le droit de refuser l'exécution de travaux qui ne respecteraient pas ces règles et pourra, le cas échéant, refuser l'utilisation de matériaux ou produits fournis par le Client.

En cas de découverte de contraintes imprévues sur le support, non détectables avant le début des travaux, un devis complémentaire sera établi et devra être accepté par le Client pour fixer les travaux supplémentaires et leur coût.

Lorsque des modèles, pièces détachées ou dispositifs ne sont plus disponibles et nécessitent une adaptation ou une modification de l'installation existante, la Société pourra procéder à ces ajustements sous réserve que le Client accepte que de telles interventions puissent engendrer des problèmes de fonctionnement ou d'esthétique dont la Société ne pourra être tenue responsable.

Chaque partie demeure responsable des conséquences pécuniaires de sa propre responsabilité civile, conformément au droit commun, pour tous dommages corporels et/ou matériels causés à des tiers lors de l'exécution des prestations ou de l'utilisation du produit, y compris en cas de défaillance de celui-ci.

La garantie de la Société couvre uniquement la pose, l'installation ou la réalisation des travaux. Les pièces et matériels bénéficient des garanties légales du fabricant ou fournisseur.

#### **12.1 – Garantie sur les prestations**

La Société garantit la bonne exécution de ses interventions et installations conformément aux règles de l'art et à la réglementation en vigueur.

Cette garantie couvre uniquement les défauts liés à la réalisation de la prestation (mauvaise pose, installation non conforme, malfaçon) et est valable pendant une période de 2 mois à compter de la date d'exécution de l'intervention.

Cette garantie ne couvre pas :

- L'usure normale des dispositifs ou produits installés,

## **Conditions générales de vente v06**

- Les dommages résultant d'une mauvaise utilisation, d'un entretien insuffisant ou de modifications non conformes effectuées par le Client ou un tiers,
- Les événements de force majeure ou toute intervention ultérieure effectuée par un tiers.

### **12.2 – Garantie sur les produits fournis**

Les produits fournis et installés par la Société (serrures, cylindres, portes, volets, dispositifs de contrôle d'accès, etc.) bénéficient des garanties légales obligatoires, à savoir :

- La garantie légale de conformité prévue par les articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation,
- La garantie contre les vices cachés prévue par les articles 1641 et suivants du Code civil.

Ces garanties couvrent uniquement les défauts d'origine du produit. En cas de défaut avéré, le Client pourra agir à l'encontre de la Société en tant que vendeur, qui pourra ensuite exercer un recours contre le fabricant ou fournisseur du produit.

### **12.3 – Garantie commerciale du constructeur**

Certains produits peuvent bénéficier d'une garantie commerciale supplémentaire offerte par le fabricant. La Société transmettra au Client toutes les informations relatives à cette garantie, notamment sa durée, ses conditions et le processus de mise en œuvre.

### **12.4 – Matériel vendu et ruptures de stock**

Les serruriers de la Société restent disponibles pour fournir toute information sur les caractéristiques des produits proposés à la vente. En cas de rupture de stock, la Société pourra proposer au Client des produits équivalents en termes de qualité et de fonctionnalité, après accord préalable du Client.

Pour le cas de remplacement à l'identique de produit qui ne sont plus sur le marché (produit ancien, retrait...), la Société s'engage à proposer en remplacement un produit équivalent. Néanmoins, il peut arriver que le produit nécessite de réaliser une adaptation. Dans ce cas, la Société proposera le produit ou dispositif le plus adapté aussi bien en termes de tarifs que techniques, selon les besoins du Client.

### **12.5 – Conservation des matériels démontés**

## Conditions générales de vente v06

Est considéré comme « enlèvement » la récupération par la Société de matériel cassé ou inutilisable, remplacé lors de l'intervention, en vue de son dépôt en déchèterie. La Société n'est pas tenue de procéder à l'enlèvement de matériel qui n'a pas été remplacé par la Société ou qui n'entre pas dans son domaine d'intervention.

Le Client peut conserver le matériel démonté ou renoncer expressément à ce droit. L'enlèvement peut être facturé, notamment si le matériel est polluant, dangereux ou encombrant.

### **Cas particulier – Effraction ou tentative d'effraction :**

Dans ce cas, les assurances imposent souvent la conservation des dispositifs ou produits pour expertise. La Société ne procédera pas à l'enlèvement des matériels concernés, qui restent la propriété pleine et entière du Client. Après expertise, il appartient au Client de déposer ces matériels en déchèterie.

## **Article 13 - RGPD**

### **13.1 Confidentialité**

Tous les documents techniques, informations et supports remis par la Société au Client restent la propriété exclusive de la Société, seule détentrice des droits de propriété intellectuelle et industrielle sur ces documents. Le Client s'engage à les restituer à la Société sur simple demande.

Le Client s'interdit expressément tout usage de ces documents susceptible de porter atteinte aux droits de propriété de la Société et s'engage à ne divulguer aucune information à des tiers. Cette obligation de confidentialité s'étend à l'ensemble des échanges, y compris verbaux, entre le Client et la Société.

### **13.2 – Données personnelles et RGPD**

Les données personnelles collectées par la Société sont nécessaires à la gestion des devis, commandes, interventions et factures. Elles sont traitées sur la base de l'exécution contractuelle.

- Les données relatives à la facturation sont conservées pendant 10 ans (obligation légale).
- Les données des prospects sont conservées pendant 3 ans à compter du dernier contact.

## Conditions générales de vente v06

Le responsable du traitement des données personnelles est la cheffe d'entreprise de la Société : **Laetitia Frémion**.

L'accès aux données est strictement limité au personnel autorisé de la Société et aux prestataires contractuels impliqués dans l'exécution de services sous-traités, sans nécessité d'autorisation préalable du Client.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD, n°2016/679), le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation et d'effacement de ses données. Ces droits peuvent être exercés par simple demande à : [kliik.serrurerie@gmail.com](mailto:kliik.serrurerie@gmail.com)

Ces droits peuvent être exercés par courrier ou par email auprès de la Société, en joignant une preuve d'identité valide.

**En cas de difficulté non résolue, le Client peut saisir la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr))**

### Article 14 - Droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au Droit Français - En cas de litige, une solution amiable sera recherchée avant toute action judiciaire. Le client peut recourir à la médiation ou à tout mode alternatif de règlement des litiges.

En cas de litige, et à défaut d'accord amiable ou de recours à la médiation, le Client pourra saisir, au choix, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable, conformément à l'article R.631-3 du Code de la consommation.

**Pour les clients professionnels**, tout litige relatif à l'exécution des présentes conditions générales de vente sera de la compétence exclusive des tribunaux du ressort du siège social de la Société.

### Article 15 - Acceptation du client

Les présentes CGV 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.

L'acceptation du devis ou du bon de commande fait foi d'acceptation de CGV.

## Conditions générales de vente v06

### Contact

Pour toute question relative aux présentes CGV, vous pouvez nous contacter :

- Par téléphone : 07 50 06 69 69
- Par email : [kliik.serrurerie@gmail.com](mailto:kliik.serrurerie@gmail.com)
- Par courrier : 43 Avenue du Parc, Miribel