



CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICES

Article 1 - Objet et Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente et de service s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toutes les interventions et ventes réalisées par la société par actions simplifiée BIBO SERVICES SERRURERIE enregistrée au RCS de LYON sous le n°943 021 410 demeurant au 273 Avenue Jean Jaurès 69150 DECINES-CHARPIEU dénommée le Prestataire à ses Clients.

Aucune condition particulière du Client ne peut, sauf acceptation expresse et écrite prévaloir sur les présentes conditions.

Article 2 - Commande

2.1 - Interventions programmées

a) Passation de commande et contrat

La commande du Client est formalisée par le devis émis par le Prestataire contresigné par le Client ou validé par retour de mail. L'intervention est planifiée dès l'acceptation du devis.

b) Modification de commande

Les éventuelles modifications de la commande par le Client seront prises en compte, dans la limite des possibilités du Prestataire et avec son accord, si celles-ci sont demandées par écrit 72 heures au moins avant la date prévue pour la fourniture des Services commandés.

Concernant les commandes portant sur des véhicules, il n'est pas possible pour le Client de modifier son choix de modèle après signature du devis.

c) Acompte à la commande

Le Client est redevable d'un acompte figurant au devis payable à la commande et à réception de la facture d'acompte.

Le Prestataire ne sera pas tenu d'effectuer les Services et livraisons à défaut de règlement de l'acompte.

2.2 - Interventions de dépannage dans les 24 heures

Sont qualifiées d'interventions d'urgence tout déplacement du Prestataire réalisé dans les 24h de la prise de rendez-vous.

En cas d'intervention sollicitée sous moins de 24 heures, l'accord écrit via message concernant le prix communiqué entraîne validation de la commande.

Un devis spécifique est systématiquement fourni avant toute commande ou pose complémentaire.

Article 3 - Prix

Les prix des produits et prestations sont indiqués en euros auxquels s'ajoutent la TVA en vigueur.

Ils incluent :

- le coût de la main-d'œuvre ;
- les pièces éventuelles (serrures, cylindres, verrous, etc.) ;
- les frais de déplacement.

Des majorations peuvent s'appliquer pour les interventions en dehors des horaires standards (soir, nuit, week-ends, jours fériés).

Cela concerne toute prestation réalisée les week-ends et jour fériés et en semaine entre 19h et 7h du matin.

Cette majoration correspond à un supplément tarifaire égal à la moitié du prix fixé au devis.

Article 4 - Modalités de paiement

Une facture est établie par le Prestataire lors de chaque fourniture de Service(s).

4.1 - Interventions programmées

Les factures émises par le Prestataire aux Clients particuliers sont exigibles immédiatement à la fin de l'intervention.

Les factures émises par le Prestataire aux Clients professionnels sont en principe payables à son domicile à échéance et au plus tard dans les 30 jours qui suivent leur émission.

4.2 - Interventions de dépannage dans les 24 heures

Le paiement est exigible immédiatement à la fin de l'intervention.

4.3 - Pénalités de retard imputables aux Clients professionnels

Toute somme non versée à l'échéance portera intérêt de retard au taux de refinancement de la Banque Centrale Européenne majoré de 10 points sans aucune formalité ni mise en demeure préalable, ce taux s'appliquant de façon journalière à compter du terme échu de la facture. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de 40 euros sera également due pour les Clients professionnels.

Absence de compensation

Sauf accord exprès, préalable et écrit du Prestataire, 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 au Prestataire au titre de l'achat desdits Services, d'autre part.

Article 5 - Modalités de fourniture des Services

5.1 - Missions du Prestataire

Le Service exécuté par le Prestataire consiste en la réalisation des travaux prévus au devis en fonction des informations communiquées par le Client comprenant des services de serrurerie générale telle que l'ouverture de portes, le remplacement de serrures, le blindage, la sécurisation après infraction.

Concernant les véhicules, le Service consiste en l'installation et la maintenance de serrures de sécurité pour véhicules utilitaires.

5.2 - Conditions d'interventions

Le Client s'engage à :

- régler, antérieurement à l'intervention du Prestataire, l'acompte prévu au devis ;
- garantir l'accès au lieu d'installation ;
- fournir une alimentation électrique fonctionnelle



- lorsque nécessaire ;
- communiquer toute information utile relative aux installations existantes ;
- assurer la sécurité et l'accessibilité des lieux ;
- obtenir les autorisations nécessaires.

Le Prestataire pourra, même après régularisation du devis suspendre ou refuser d'intervenir en cas :

- de danger ;
- d'installation non conforme ;
- d'absence d'accès ;
- de conditions empêchant l'exécution normale des travaux (notamment sur les interventions concernant une carrosserie ne permettant pas de procéder à l'installation commandée en raison d'un mauvais état).

Article 6 - Livraison des produits et prestations

Le Prestataire fournit les produits et exécute les prestations décrites au devis accepté par le Client.

Aucune réclamation concernant le simple aspect esthétique d'une clé pourtant conforme techniquement et fonctionnelle n'est recevable, sauf les parties l'ont prévu comme une condition essentielle du contrat.

En cas d'indisponibilité d'un produit ou de difficulté d'approvisionnement indépendante de sa volonté, le Prestataire pourra proposer un produit de substitution présentant des caractéristiques, fonctionnalités et un niveau de qualité équivalents.

Les délais sont indiqués à titre indicatif.

En cas de retard du Prestataire, le Client s'engage à notifier celui-ci par écrit une demande de régularisation et à lui accorder un délai raisonnable pour remédier à la situation.

À ce titre, aucune conséquence contractuelle ne pourra être invoquée à l'encontre du Prestataire avant l'envoi d'une mise en demeure écrite précisant les manquements reprochés et restée sans effet pendant un délai minimum de quinze (15) jours à compter de sa réception.

Les Parties conviennent de rechercher de bonne foi toute solution permettant la poursuite de l'exécution des prestations. Le retard constaté ne pourra, à lui seul, justifier la résiliation du Contrat ou de la commande concernée, sauf faute lourde du Prestataire ou impossibilité définitive d'exécution qui lui serait exclusivement imputable.

La responsabilité du prestataire ne pourra être engagée lorsque le retard résulte notamment :

- d'une demande de modification(s) ou d'informations complémentaires formulée par le Client ;
- d'un retard ou d'une défaillance d'un fournisseur ou transporteur ;
- d'une indisponibilité du chantier, des locaux ou des équipements nécessaires à l'exécution des prestations ;
- de l'intervention ou de la défaillance d'autres entreprises ou corps d'état ;
- d'un manquement du Client à ses propres obligations ;

- d'un cas de force majeure ou de tout événement échappant raisonnablement au contrôle du Prestataire.

Article 7 - Obligations du client

Après installation, le Client s'engage à faire un usage conforme du Produit livré et s'abstenir de tout comportement ou action ayant pour but ou effet de détourner le Produit à des fins autres que celles prévues par sa fonction, y compris toute altération même minime du Produit.

Article 8 - Résolution du contrat et suspension des paiements

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties des obligations visées aux articles 5, 6 et 7, le contrat régularisé par les parties pourra être résolu au gré de la partie lésée. Il est expressément entendu que cette résolution pour manquement d'une partie à ses obligations aura lieu de plein droit quinze (15) jours après la réception d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, en tout ou partie, sans effet, s'il est possible de remédier au manquement et sans délai à défaut. La mise en demeure pourra être notifiée par lettre recommandée ou mail.

Article 9 - Réserve de propriété et transfert de risque

Lorsque le Produit est fourni au Client et préalablement réglé par le Prestataire, il reste sa propriété jusqu'à complet paiement du prix, des accessoires et pénalités s'y rapportant.

Tout risque de perte ou d'endommagement des produits est en tout état de cause transféré au Client au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui, et autre que le transporteur proposé par le Prestataire, prend physiquement possession de ces biens.

Article 10 - Réception

10.1 - Des Travaux

La réception des travaux intervient à l'achèvement des prestations, contradictoirement ou non.

Sans réserve écrite formulée dans un délai de huit (8) jours à compter de l'achèvement des travaux, les prestations seront réputées conformes.

10.2 - Des Produits

Le Client est tenu de vérifier l'état apparent des produits lors de la livraison. À défaut de réserves expressément émises par le Client lors de la livraison, les produits livrés seront réputés conformes en quantité et qualité à la commande.

Toute réclamation sur les vices apparents ou sur la non-conformité du Produit livré, doit être confirmée par le Client au Prestataire dans les 72 heures qui suivent la réception du Produit soit par lettre recommandée avec accusé de réception, soit par courrier électronique. Le Client devra fournir toute justification quant à la réalité des non-conformités, avaries ou défauts constatés. À défaut de réclamation effectuée dans le délai et conditions précités, les Produits livrés seront réputés acceptés par le Client.



Article 11 - Garantie - Assurance - Responsabilité - Limites de responsabilité

Le Client particulier bénéficie de :

- la garantie légale de conformité au sens des articles L. 217-3 à L. 217-20 et suivants du code de la consommation, qui doit être exercée dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du produit pour agir ;

il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-8 du Code de la consommation ou à défaut entre la réduction de prix ou la résolution du contrat dans les conditions de l'article 217-14 du code de la consommation ; tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de 6 mois ;

la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de toute garantie commerciale et de la garantie du fabricant ou fournisseur.

- la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants et 2232 du Code civil et que dans cette hypothèse il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction de prix conformément à l'article 1644 du Code civil.

Les garanties légales ne s'appliquent pas notamment en cas de détériorations consécutives :

- au non-respect par le Client de ses obligations contractuelles, notamment de l'article 11
- à un mauvais ou à un usage abusif du produit (entretien, sursollicitation...)
- à une cause externe (force majeure, conditions atmosphériques anormales, infiltration...)
- à des modifications d'aspect du produit liée à un usage normal ou à un vieillissement normal du matériau.
- à une tentative d'effraction ou de vandalisme ;
- à une intervention extérieure non agréée.

La responsabilité du Prestataire sera, enfin et pour les non-consommateurs, limitée dans le temps à deux ans à compter de l'installation ainsi qu'au montant de la prestation facturée et ne pourra être tenu responsable des pertes indirectes, notamment :

- perte d'exploitation ;
- perte de chiffre d'affaires ;
- perte de données ;
- préjudice commercial.

Constituent notamment des cas de force majeure, lorsqu'ils présentent les caractéristiques légales requises, les catastrophes naturelles, incendies, grèves extérieures à l'entreprise, pénuries de matériaux, interruptions des réseaux de transport ou de communication, décisions administratives, conflits armés, épidémies ou pandémies.

Article 12 - Réclamations

En cas de réclamation, le Client adresse la teneur de sa demande par courrier recommandé à l'adresse postale suivante : 273 Avenue Jean Jaurès 69150 DECINES-CHARPIEU, ou à l'adresse mail suivante : bibo.serrurerie@outlook.fr dans un délai de 7 jours calendaires après l'intervention ou la livraison.

En cas de défaut avéré, une nouvelle intervention pourra être planifiée sans frais supplémentaires dans le cadre de la garantie.

Article 13 - Droit de rétractation

Conformément à l'article L121-21 et suivants du Code de la consommation, le Client consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de la commande pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni payer de pénalités.

La rétractation peut être faite sur papier libre, adressé par lettre recommandée avec accusé de réception à :

BIBO SERVICES SERRURERIE
273 Avenue Jean Jaurès
69150 DECINES-CHARPIEU

Toute prestation exécutée pendant le délai de rétractation reste due.

Les pièces commandées sur mesure ou spécifiques ne sont pas remboursables.

Aucun remboursement ne pourra être effectué sur un compte tiers.

Le remboursement sera effectué dans un délai maximum de 14 jours à compter de la réception de la demande de rétractation, hors délais bancaires.

Ce droit ne s'applique pas aux :

- interventions d'urgence expressément sollicitées par le Client ;
- prestations déjà réalisées ;
- commandes de pièces spécifiques ou sur mesure ;
- interventions sur véhicule eu égard aux altérations portées à la carrosserie.

Article 14 - RGPD

Les données personnelles collectées sont traitées afin d'assurer :

- la gestion des devis ;
- la gestion des prestations ;
- la facturation ;
- le suivi de la relation Client.

Les données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire au traitement et aux obligations légales.

Le Client dispose des droits prévus par la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

Toute demande peut être adressée à bibo.serrurerie@outlook.fr.

Le règlement RGPD de l'entreprise est disponible sur demande.

Article 15 - Loi applicable et Règlement des litiges

Les présentes Conditions Générales de Vente et de services sont soumises au droit français.



Dans la mesure du possible, le Prestataire s'engage à favoriser le règlement d'un éventuel litige issu de la vente par le biais d'un règlement amiable au moyen si besoin d'un médiateur.

Tout différend au sujet de l'application des présentes et des contrats s'y rapportant qu'il s'agisse de leur interprétation ou de leur exécution, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs, sera porté devant les juridictions de LYON et soumis au droit français.

FORMULAIRE DE RETRACTATION POUR LE CLIENT CONSOMMATEUR

Si vous souhaitez vous rétracter de votre commande, vous devez compléter et renvoyer ce formulaire, par lettre recommandée A.R., à l'attention de :

BIBO SERVICES SERRURERIE
273 Avenue Jean Jaurès
69150 DECINES-CHARPIEU

Courriel : bibo.serrurerie@outlook.fr

Je vous notifie par la présente ma décision de rétractation de la commande conclue le/...../....., portant sur la prestation de service suivante :

.....

Nom et adresse du Client :

.....

Date de la rétractation :/...../.....

Signature