



I.S.T.F

INSTALLATION SANITAIRE THERMIQUE ET FROID

e

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ISTF

Janvier 2024

1. Informations sur l'entreprise :

Raison sociale Installation Sanitaire Thermique et froid, sigle I.S.T.F est une SAS au capital de 20000 € dont le siège se situe 3 Rue André Leroi-Gourhan 78280 Guyancourt, des locaux commerciaux sont existants et reçoivent du public au 6 Rue René Laennec 78310 Coignières. Entreprise immatriculée sous le Siret 888 263 621 000 11 RCS Greffe de Versailles. Code APE : 4322 A – Enregistrée à la Chambre des Métiers et de l'Artisanat sous le numéro 888 263 621 RM 78 – Numéro de TVA intracommunautaire : FR85888263621

Activité principale : Plomberie – Installations Thermiques et Sanitaires.

2. Produits et Services détaillés :

I.S.T.F propose des services de travaux de plomberie, de ventilation, de climatisation, et de chauffage en tous locaux. Création (neuf, dans le cadre d'un projet sur plan), extension, rénovation énergétique, rénovation sur existant concernant les lots spécifiés à notre activité. I.S.T.F est également actionnaire d'une Coopérative Artisanale membre de l'UFCAC, intervenant dans le cadre de projets globaux en concordance aux autres corps d'état eux-mêmes partenaires de cette coopérative permettant la mutualisation de nos compétences aux services des usagers professionnels comme particuliers.

- Installation de Chaudières Gaz HPE/THPE
- Installation de PAC AIR-EAU / AIR-AIR
- Installation de Chauffe-eau Thermodynamique, de BECS
- Travaux de ventilation et climatisation en tous locaux
- Travaux de plomberie en tous locaux
- Travaux de chauffage en tous locaux
- Réfection fuite de gaz

3. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes conditions générales de vente sont applicables à toutes les prestations de services (installation, montage...) (ci-après dénommés les "Prestations de service") incluant la vente de pièces de rechange et petites fournitures (ci-après dénommés les "Pièces") par I.S.T.F en France métropolitaine, intervenant ou non en situation de dépannage (travaux urgents). Les présentes conditions générales de ventes sont applicables aux seuls consommateurs, au sens qu'en donne l'article liminaire du Code de la consommation, agissant exclusivement pour leur propre compte et ayant la pleine capacité juridique de contracter (ci-après dénommés le/les "Client(s)"). Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente avant la passation de sa commande. La validation de sa commande et donc la conclusion du contrat de prestations de services incluant la vente de Pièces vaut ainsi acceptation sans restriction ni réserve des présentes conditions de vente. Aucune des clauses portées sur les devis signés ou sur les correspondances adressées par le Client à la Société ne peut en

conséquence y déroger, sauf acceptation préalable et écrite de la Société. L'intervention de la Société se limite expressément à la fourniture des Prestations de services et des pièces spécifiées au devis. Le Client est informé qu'il peut conserver les pièces ou éléments remplacés, sauf avis contraire de sa part.

4. DEVIS

Le devis est une offre de prix des Prestations de services et des Pièces proposés par la Société au Client à titre gratuit. Le devis est valable à compter de la date figurant en-tête du devis et pour la durée indiquée sur le devis remis par la Société au Client. Une fois ce délai écoulé, le devis devient caduc. En cas de dépannage d'urgence, aucune intervention ne sera réalisée par la société I.S.T.F sans proposition préalable d'un devis conformes accompagnés des CGV ci-présentes.

Chaque chantier dispose d'agencements différents, de caractéristiques techniques ou de problématiques différentes à prendre en compte, y compris de mobilisation d'engins divers pour mise en œuvre des travaux. C'est pourquoi il est de façon majoritairement indispensable qu'une visite technique des lieux soit réalisée. (Dans certains cas et pour des demandes ne nécessitant pas de grandes interventions, un chiffrage peut être réalisé à distance suite à la réception de photos transmises par le client final ex : réfection fuite gaz ; fuite apparente). Ainsi, suite à la visite technique, un chiffrage personnalisé est effectué et transmis au client final (particulier ou professionnel). Celui-ci détail une partie « Fournitures » et une partie « Main d'œuvre », en bas de page un accès afin de formaliser des notes relative aux conditions générales est à prendre en compte. Il est indiqué les montants hors taxes HT et toutes taxes comprises TTC, l'adresse du chantier, la date de la proposition, le temps estimé des travaux, la mention de bon pour accord avant exécution des travaux.

5. COMMANDES ET CONCLUSION DU CONTRAT

La signature du devis par le Client vaut commande par celui-ci. Le contrat de Prestations de services incluant la vente des Pièces est conclu au moment de la signature du devis par le Client et la Société. L'article L. 221-18 du Code de la consommation : « Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement [...] » .

Nous attirons votre attention sur le fait que l'entreprise I.S.T.F ne pratique jamais de vente de contrat conclut à distance. Une visite technique est systématiquement réalisée par un collaborateur de notre structure, à l'issue de ce relevé technique un devis conforme au travaux est envoyé par email auprès du client. Par conséquent, une fois le devis signé, celui-ci fait office d'un bon de commande, aucune possibilité de rétractation des deux parties n'est alors envisageable.

Pour les prestations de dépannage réalisées en urgence telles que les interventions auprès de particuliers ou de professionnels telles que pour des fuites de gaz, le droit de rétractation ne s'applique pas, en vertu de l'article L. 221-28 du Code de la consommation qui prévoit : "Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats : De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence".

6. PRIX

Les prix des Prestations de service et des Pièces sont exprimés en euros et s'entendent toutes taxes et contributions environnementales comprises. La TVA est appliquée au taux en vigueur au moment de la passation de la commande. Pour bénéficier du taux de T.V.A. réduit, le Client s'engage à compléter l'attestation prévue à cet effet. Le Client qui fournirait des informations erronées à la Société et aurait pu ainsi bénéficier indûment du taux réduit de T.V.A. sur les travaux demandés, engagerait sa responsabilité auprès de l'administration fiscale : il s'exposerait ainsi à payer à l'administration fiscale le complément de T.V.A. légalement dû (soit la différence entre le taux normal et le taux réduit).

Les devis sont gratuits. Les déplacements sont gratuits sauf en cas de déplacement supérieur à 50 km du siège social de l'entreprise, il sera ainsi facturé 50 € TTC par tranche de 20 kilomètres supplémentaires.

Taux horaire Main d'œuvre et toutes taxes comprises (Valeur TVA 10 %) 139 € :

Forfait M.O + Matériels (joint, soudure, gaz, raccord, tubes, fixations et quincailleries inclus)	Matériel fournis	HT (Euros)	TTC (TVA 10%)	Durée estimative
Détection / Réparation de fuite d'eau simple (sur tuyauterie, robinetterie, radiateur ...)		126,37 €	139 €	1 H
Intervention / Dépannage chaudière		126,37 €	139 €	1 H
Désembouage radiateur	Désembouant Sentinel X400	630€	700 €	4 H
Remplacement corps de robinet thermostatique	Corp de robinet thermostatique	163,64 €	180 €	1 H
Remplacement tête thermostatique	Tête thermostatique	163,64 €	180 €	1 H
Remplacement chaudière	Sur devis	Sur devis	Sur devis	Sur devis
Installation Pompe à chaleur air-eau / air-air / VMC	Sur devis	Sur devis	Sur devis	Sur devis
Installation de chauffe-eau thermodynamique ou BECS	Sur devis	Sur devis	Sur devis	Sur devis

Majoration M.O. + Forfait déplacement (distance > à 50km) si intervention après 21h00 ou si intervention dimanche ou jours fériés = 50%

Modalité de décompte du temps estimé : Le devis indique obligatoirement le temps estimé de la durée des travaux, en cas de travaux supplémentaires non visible initialement, un devis complémentaire sera adressé au client pour validation et détaillant l'intégralité des postes et du coût de la main d'œuvre selon taux horaire de base.

7. CONDITIONS DE RÈGLEMENT ET FACTURATION

Sauf dispositions contraires prévues au devis ou délai légal à respecter, le prix des Prestations de service incluant la vente de Pièces devra être réglé au comptant en totalité. Tout retard de paiement entraine automatiquement l'application de pénalités. Les pénalités sont calculées sur la base du montant de la facture TTC du Client au taux légal en vigueur multiplié par trois. Les pénalités sont encourues à partir du jour suivant l'échéance de la facture et jusqu'au jour de son règlement total. Les appareillages installés dans les chantiers dont I.S.T.F à réaliser la mise

en œuvre des travaux, restent la pleine propriété de l'entreprise jusqu'à réception totale du solde de la facture détaillant les éléments installés. En cas de non-respect des délais de paiement conformément aux informations fixées sur la partie « Devis », I.S.T.F se réserve la possibilité de procéder à la dépose des appareils installés.

8. LIVRAISON – INTERVENTION

8.1 Délai de Livraison

La Société s'engage à exécuter les Prestations de service et/ou livrer les Pièces dans un délai maximal fixé à 21 jours à compter de la réception par la Société du devis signé par le Client auquel il convient d'ajouter les 14 jours correspondant au délai de rétractation dont le Client dispose pour renoncer à sa commande conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, si le droit de rétractation trouve à s'appliquer dans les conditions de l'article 8. Conformément aux dispositions de l'article L. 216-6 du Code de la consommation, le Client peut, d'une part, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du Code civil, notifier à la Société la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à ce que cette dernière se soit exécutée, et, d'autre part, dénoncer 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, la Société d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, cette dernière ne s'est pas exécutée dans ce délai. Ce contrat est, le cas échéant considéré comme rompu à la réception, par la Société, de la lettre par laquelle le Client l'informe de sa décision, à moins que la Société ne se soit exécutée entre-temps. Le Client peut immédiatement résoudre le contrat par écrit dès lors que :

- la Société refuse de fournir la Prestation de Service et/ou la Pièce à la date ou à l'expiration du délai ; OU
- il est manifeste que la Société ne fournira pas la Prestation de Services et/ou la Pièce ; OU
- la Société n'exécute pas son obligation de livraison des Équipements à la date ou à l'expiration du délai prévu et que cette date ou ce délai constitue pour le Client une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse et écrite du Client avant la conclusion du contrat.

9. Intervention

Lors de l'intervention, le technicien est susceptible de prendre des photos et/ou des vidéos des équipements et installations, à l'exclusion de toute image de personne. L'utilisation de ces photos et/ou vidéos est strictement nécessaire à l'exécution du contrat, à des fins pédagogiques internes ou relève de l'intérêt légitime de la Société.

10. GARANTIES LEGALES

En cas de défaut ou panne, le Client devra contacter la Société au numéro de téléphone indiqué sur le devis accepté par le Client. La Société confirmera au Client la marche à suivre pour mettre en œuvre la garantie. La Société est tenue, pour tous les Pièces vendues, à l'application des garanties légales de conformité (articles L. 217-3 à L. 217-20 et L.217-16 du Code de la consommation) et des vices cachés (articles 1641 à 1649 du Code civil) dans les conditions prévues par la loi.

La Société informe le Client que, lorsque celui-ci agit en garantie légale de conformité :

- Il bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du/des Pièces pour agir ;
- En cas de défaut de conformité au sens des articles L. 217-3 à L. 217-5 du Code de la consommation, il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du/des Pièces, sous réserve des conditions de

coût prévues par l'article L. 217-12 du Code de la consommation ;

- Si la réparation de la Pièce réclamée a effectivement eu lieu, la durée de la garantie légale sur ladite Pièce est prolongée de 6 mois ;
- Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du/des Pièces durant les 24 mois suivants la délivrance du/des Pièces. Il est rappelé que le Client peut également décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil, dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice, 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.

Si les Pièces livrées sont non conformes ou si elles présentent des vices-cachés, le Client devra adresser un écrit (courrier postal, courrier électronique...) à la Société à l'adresse indiquée sur le devis accepté par le Client, pour lui notifier la non-conformité ou les vices-cachés des Pièces dans les plus brefs délais. La Société accusera réception de la demande du Client et lui confirmera la marche à suivre si le caractère non conforme des Pièces ou la présence de vices cachés est confirmé(e). Dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Client a le choix entre la réparation ou le remplacement de la Pièce. En cas de remplacement, cela inclut l'enlèvement et la reprise de la Pièce, et l'installation de la Pièce de remplacement. En cas de réparation, cela peut inclure l'enlèvement de la pièce et l'installation de la Pièce réparée. Lorsque la Pièce n'est pas réparée dans un délai raisonnable à compter de la réclamation, ou, dans l'hypothèse où la Société a décidé de la non-réparation avant l'expiration de ce délai, alors, le Client peut demander son remplacement. Dans ce cas, la Pièce de remplacement bénéficiera d'une nouvelle garantie légale de conformité d'une durée de deux ans à compter du jour où la Pièce de remplacement est délivré au Client. La Société décline en revanche toute responsabilité ou garantie dans le cas d'une mauvaise utilisation des Pièces, dans le cas d'une utilisation détournée par le Client et/ou dans le cas de l'usure normale des Pièces.

11. CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXÉCUTION DES TRAVAUX :

Garanties de réception des travaux :

La garantie de parfait achèvement : jusqu'à 1 an après les travaux :

Cette garantie impose à l'entreprise la réparation des défauts constatés dès la réception des travaux, ou révélés dans l'année suivant la fin du chantier. Quels types de réparation sont concernés ? La garantie de parfait achèvement vise tous les sinistres signalés, quelle que soit leur ampleur. Les défauts et « désordres » liés à l'usure naturelle ou l'usage normal, sont en revanche exclus.

La garantie de bon fonctionnement : jusqu'à 2 an après les travaux : Aussi appelée garantie biennale, elle impose la réparation ou le remplacement des équipements qui ne fonctionnent pas correctement.

La garantie décennale : jusqu'à 10 ans après les travaux : Cette garantie fait peser la présomption de responsabilité sur l'entreprise en cas de dommages compromettant la solidité du bâtiment ou le rendant inhabitable. Les défauts observés doivent constituer une menace réelle.

12. Réception des travaux

La réception des travaux, au sens de l'article 1792-6 du code civil, est l'acte par lequel le client déclare accepter l'ouvrage avec ou sans réserve. La réception des travaux se fait en présence de l'entrepreneur et du client. L'entreprise avisera le client de la date à laquelle les travaux seront terminés et une date de visite du chantier sera programmée afin de réceptionner les travaux. Au cours de cette visite, un procès-verbal de réception sera établi en au moins deux exemplaires, un pour l'entreprise et un pour le client.

Actualisation et révision des devis :

Dans le cadre d'un marché privé, les parties peuvent définir librement la façon dont peut varier le prix mais la clause doit être prévue au devis. Dans les devis, la variation des prix n'est pas automatique ; elle ne s'applique que si elle est expressément prévue. Une clause de variation de prix peut valablement être insérée dans les devis, à condition que l'indexation soit en relation directe avec l'objet de la convention ou l'activité des parties. Dans la situation actuelle, l'entreprise et en raison de la forte variation du cours des matières premières, nous ne sommes pas en mesure d'assurer le maintien du coût des devis au-delà du délai indiqué (délai de validité figurant sur chaque devis). En cas d'acceptation, après la date d'expiration, une mise à jour devra impérativement être réalisée.

Photographies des travaux

Le client autorise l'entreprise à fixer, reproduire et à exploiter les photographies des travaux réalisés dans le cadre de l'exécution du présent contrat et ce, afin de les présenter à des tiers dans un but de promotion de son activité artisanale, sur les supports suivants : (Site internet, Plaquette commercial, Vitrine Web, partenariats catalogue, etc...). La présente autorisation est consentie à l'entreprise pour les territoires suivants : France entière, et pour une durée indéterminée. Le client garantit n'être lié par aucun accord avec un tiers, de quelque nature que ce soit, ayant pour objet ou pour effet de limiter ou empêcher la mise en œuvre de la présente autorisation.

Modifications du marché - Avenants

Toutes les modifications apportées au marché feront l'objet d'avenants conclus entre l'entreprise et le client et spécifiant les modifications de coûts et de délais.

Conditions suspensives pour obtention d'autorisations BtoB :

Le marché est conclu sous la condition suspensive d'obtention, dans un délai de (trois) mois à compter de la conclusion de l'offre, des autorisations, administratives ou de voisinage, nécessaires à l'exécution du marché et précisées dans l'offre. Le client se charge de l'obtention des autorisations liées au marché et en communiquera une copie à l'entreprise dès réception. L'entreprise procédera si nécessaire aux affichages de chantier prévu par le code de l'urbanisme.

Pour financement

Lorsque le client recourt à un prêt pour financer tout ou partie des travaux, il en informe l'entreprise et fait sa demande de prêt dans les (15 jours) de la signature du contrat. Le marché est alors conclu sous la condition suspensive d'obtention du prêt dans un délai précisé par écrit par le client à l'entreprise et qui ne peut pas être inférieur à un mois suivant la demande de prêt. Le client s'engage à informer l'entreprise par écrit de l'obtention du prêt ou de son refus, au plus tard dans les (7) jours suivant l'expiration de ce délai. Cependant, en cas de recours à un crédit à la consommation pour les travaux, le marché sera résolu de plein droit si le prêteur n'a pas informé l'entreprise de l'attribution du crédit dans le délai de sept jours à compter de l'acceptation de l'offre de prêt par le client consommateur (l'emprunteur) ou si le client consommateur (l'emprunteur) a exercé son droit de rétractation dans le délai légal.

Conditions de règlement

Le règlement des factures se fait, selon les modalités suivantes : Règlement des acomptes dont le montant est précisé sur notre offre de prix (devis), 30 % dans une majorité des cas, cet acompte entraîne le passage de la commande chez les fournisseurs pour l'ensemble des appareillages. Les règlements sont dus à réception des situations de chantier et/ou à réception du chantier. Toute somme non payée à l'échéance figurant sur la facture entraîne de plein droit, dès le jour suivant la date de règlement, l'application de pénalités de retard d'un montant égal à 3 fois le taux de l'intérêt légal et pour les clients professionnels, également à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. Le règlement anticipé ne permet pas de bénéficier d'un escompte.

Garantie de paiement (art.1799-1 du code civil)

Pour les travaux dont le montant est supérieur à 12 000 euros hors taxes et déduction faites des avances, le maître d'ouvrage doit garantir à l'entrepreneur le paiement des sommes dues au titre du marché, conformément à l'article 1799-1 du code civil.

Résiliation du contrat

En cas d'inexécution de ses obligations par l'une des parties, le contrat pourra être résilié par le créancier de l'obligation inexécutée, quinze jours après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, sans préjudice des dommages intérêts qui pourraient être réclamés à la partie défaillante. (art 1217 du Code Civil).

13. Politique RGPD :

Les informations recueillies sur le client par l'entreprise sont indispensables au bon traitement de son contrat. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution du contrat et pour l'accomplissement d'une obligation légale, telle que les garanties éventuellement applicables à l'issue des travaux commandés ou à l'exercice d'une prérogative légale. Le responsable du traitement des données est l'entreprise :

Nom : Installation Sanitaire Thermique et Froid (I.S.T.F)

Email : contact@istf.fr

Coordonnées postales : 3 Rue André Leroi-Gourhan 78 280 Guyancourt

L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés habilités de l'entreprise. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées. Conformément à la loi n°78-17 « Informatique et Libertés » et au Règlement Européen n°2016/679, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant à l'entreprise (coordonnées ci-dessus), en joignant un justificatif de son identité valide. Le client peut également définir des directives relatives au sort de ces données après sa mort. En cas de réclamation, le client peut contacter la CNIL. »

14. Droit du consommateur à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique :

Mention Bloctel : Le bénéficiaire du service qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition Bloctel sur le site bloctel.gouv.fr

15. Contestations-Médiation

CM2C est le médiateur de la consommation désigné par l'entreprise. En cas de litige, le client consommateur adresse une réclamation par écrit à l'entreprise avant toute saisine éventuelle du médiateur. En cas d'échec de la réclamation, le client peut soumettre le différend au médiateur au plus tard un an après sa réclamation écrite, par voie électronique : cm2c@cm2c.net. Par courrier, à l'adresse suivante : 14 rue Saint Jean 75017 Paris. Pour les clients professionnels, le tribunal compétent sera celui du siège de l'entreprise.