

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

(Particuliers TRYBA : 05.2018)

## ARTICLE 1 : Généralités

Les conditions générales de vente et de pose ci-après définies ainsi que celles figurant au recto, constituent sauf conventions expresses contraires la loi entre les parties signataires de l'offre de notre société.

Toute modification ultérieure du contrat à l'initiative de l'une quelconque des parties devra faire l'objet d'un accord écrit et signé des deux co-contractants.

La commande ne deviendra ferme et définitive qu'après la réalisation des 4 événements suivants :

- la prise de métré
- le versement de l'acompte pour la fourniture des menuiseries après expiration du délai de 7 jours prévu par l'article L221-10 du Code de la Consommation en cas de contrat conclu hors établissement,
- l'expiration du délai de rétractation de 14 jours prévu par la loi en cas de recours à un crédit à la consommation,
- l'expiration du délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat prévu par la loi en cas de vente à distance et de contrat conclu hors établissement.

Il est précisé que les ventes conclues dans le cadre de foires ou de salons ne bénéficient d'aucun droit de rétractation.

Notre société se réserve le droit d'annuler toute commande qui se révélerait techniquement irréalisable.

## ARTICLE 2 : Prix-Validité

Le devis remis au client est gratuit et est valable dans sa totalité (prix, caractéristiques) pendant une durée de 2 mois à compter de son établissement.

Le client est définitivement engagé par l'acceptation du devis et, s'ils sont applicables, l'expiration du délai de rétractation de 14 jours visé ci-dessus en cas de vente à distance ou hors établissement et celui de 14 jours en cas de recours à un crédit à la consommation. La commande adressée par le client et réceptionnée pendant le délai de validité de l'offre (2 mois) produit le même effet.

Passé ce délai de 2 mois, la conclusion du contrat est subordonnée à l'accord express de la société vendeuse.

Si le métré effectué ne permet pas la réalisation du contrat dans les conditions visées au devis, le client en sera informé et son acompte lui sera restitué dans les meilleurs délais, s'il a déjà été versé.

Les prix sont établis sur la base des taux de TVA en vigueur à la date de remise de l'offre et toute variation ultérieure de ces taux sera répercutée sur les prix.

## ARTICLE 3 : Paiement-Transfert de propriété

Le paiement se fait aux conditions indiquées sur le devis. Le transfert de propriété des marchandises livrées est subordonné à l'encaissement intégral du prix (principal et accessoire) Au cas où cet encaissement ne se ferait pas dans les délais prévus, notre société se réserve le droit de reprendre la marchandise livrée. Ces dispositions ne font pas obstacle au transfert de risque de perte, vol ou détérioration et dommages occasionnés. Ceux-ci sont transférés au client dès livraison de la marchandise, le vendeur n'ayant plus aucune prise sur les éléments livrés.

Toute facture non réglée à son échéance portera intérêt au taux de une fois et demi le taux d'intérêt légal sur les sommes restant dues.

Dans le cas d'une vente à un acheteur achetant pour une activité professionnelle :

- toute facture non réglée à son échéance portera intérêt au taux de 3 fois le taux d'intérêt légal sur les sommes restant dues
- en outre, en cas de non-respect des délais de paiement, une indemnité forfaitaire d'un montant de 40 (quarante) euros pour frais de recouvrement sera mise en compte, sans préjudice d'éventuels frais supplémentaires.

## ARTICLE 4 : Caractéristiques du bien et des services

Les éléments caractéristiques figurent dans le devis joint aux présentes.

## ARTICLE 5 : Livraison

Le délai de livraison ne court qu'à compter de la réalisation des événements suivants :

- encaissement de l'acompte prévu au contrat
- prise des mesures par le métreur de notre société chez le client et réception de toutes indications et autorisations nécessaires à l'exécution des travaux
- acceptation du financement par l'établissement financier si le client a recours à un crédit et expiration du délai de rétractation prévu par la loi dans ce cas.

Les jours fériés, les week-ends ainsi que les périodes de congé de notre société ou des sociétés de production du Groupe ne sont pas pris en compte pour la détermination de la date de livraison.

Les précisions sur les dates de fermeture de la société figurent dans le devis. De même en est-il de la date de livraison des produits et d'exécution de la prestation de pose.

La date de livraison bien que déterminée le plus soigneusement possible, ne saurait être opposable à notre société en cas d'inexécution par le client de l'une quelconque de ses obligations ou en cas de force majeure.

En cas de retard de livraison non justifié, le client ne saurait prétendre qu'à une indemnité forfaitaire et globale de 1% du montant hors taxe du contrat par semaine de retard au-delà de deux semaines après la date initialement prévue. Cette indemnité ne saurait excéder 5 % du montant de la commande. Au cas où la livraison ne pourrait avoir lieu du fait du client, notre société pourra exiger une indemnité destinée à couvrir le remboursement par le client des frais de déplacement infructueux occasionnés, ainsi que des frais de gardiennage (1% par semaine de gardiennage) au-delà de deux semaines après la date initialement prévue pour un montant ne pouvant excéder 5 % du montant HT de la commande.

Toute modification du contrat est subordonnée à l'accord écrit des deux parties et peut proroger le délai de livraison.

Le client s'engage à informer notre société des éventuelles difficultés d'accès à son chantier et des contraintes à respecter pour la livraison et l'exécution de la commande (horaires, dessertes, codes d'accès...).

## ARTICLE 6 : Garanties

Nos produits sont vérifiés et testés avec le plus grand soin. La réception générale et définitive des travaux de pose est faite par écrit par le client ou son représentant avant le départ du poseur et en présence de ce dernier.

A partir du moment où le client a accepté la date de livraison, il s'engage en effet à être présent ou à se faire représenter par une personne de son choix le jour de la livraison ou de la pose des marchandises pour signer le procès-verbal de réception des travaux de pose.

En cas d'absence du client ou d'un représentant de ce dernier, à la date de livraison ou de pose convenue, le chantier sera réputé accepté.

Le vendeur est tenu des garanties légales :

- Garantie de conformité du bien au contrat (article L217-4 et suivants du Code de la Consommation)
- Garantie des défauts cachés de la chose vendue (article 1641 et suivants du Code Civil)
- Garantie décennale (article 1792, 1792-1 et 1792-2 et suivants du Code Civil)
- Garantie biennale (article 1792-3 du Code Civil)

et des garanties commerciales TRYBA (suivant carnet de garantie annexé au devis) à compter de l'encaissement de la totalité du règlement prévu entre les parties et du respect des conditions d'utilisation du produit figurant dans le carnet de garantie qui sera remis au client.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le client :

- bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L217-9 du Code de la Consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 6 mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à 24 mois à compter du 18/03/2016.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale consentie.

Le client peut 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 cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

L'adjonction de composants ou de pièces détachées (tels que vitrage, quincaillerie, joints, panneaux de porte, profilés de menuiserie...) d'une autre marque que TRYBA ou qu'une marque du groupe, non acceptée par nos soins, entraîne la perte totale de la garantie contractuelle sur le produit.

En effet la solidité du produit dépend de plusieurs facteurs, dont les pièces détachées, en conséquence une cohérence dans le produit fini s'impose.

Il en va de même en cas de modification ou d'utilisation impropre à la destination du produit pouvant entraîner une altération des performances thermiques, acoustiques, mécaniques ou d'étanchéité du produit.

Si le client décide d'effectuer une retenue de garantie (afin de garantir les réserves faites à la réception), celle-ci devra être justifiée et ne pourra en aucun cas excéder 5% hors taxe du montant total de la facture définitive.

Notre société pourra toutefois exiger le paiement des 5 % en contrepartie de la fourniture d'une caution bancaire au bénéfice du client.

Il est précisé que toute réclamation relative à des rayures sur un vitrage devra être adressée à notre société :

- dans un délai de 10 jours à compter de la réception des travaux pour un défaut sur l'extérieur du vitrage
- dans un délai de 45 jours à compter de la réception des travaux pour un défaut à l'intérieur du vitrage.

A défaut, le remplacement du vitrage restera à l'entière charge du client. Au-delà de ce délai, il nous serait en effet impossible de nous assurer de l'origine de ces rayures.

Afin de permettre à notre société de procéder au remplacement du matériel reconnu défectueux, le client est tenu de donner libre accès au chantier. Dans le cas contraire, notre société serait déchargée de toute responsabilité et de toute obligation.

Sont exclus de la garantie, les défauts dus à :

- un manque de soins et d'entretien de la part du client
- une installation ou modification d'installation par une personne non agréée par notre société
- des dégradations ou accidents qui surviendraient du fait du client ou d'un tiers au présent contrat
- la peinture ou pré-peinture sur menuiserie réalisées en dehors des usines TRYBA.

Concernant les garanties légales et la garantie TRYBA, il convient de se reporter au carnet de garantie qui aura été remis au client préalablement à la signature du devis et qui détaille le contenu et l'étendue de la garantie.

Les travaux de pose pourront être exécutés par une entreprise partenaire choisie pour ses compétences professionnelles et sa parfaite connaissance des produits de notre marque.

L'acceptation des présentes conditions générales de vente vaut acceptation et agrément par le client de l'éventuel sous-traitant poseur au sens de l'article 3 de la loi du 31 décembre 1975.

## ARTICLE 7 : Conformité

Compte tenu de la spécificité des produits vendus (sur mesure) et des prestations, les modèles exposés, les notices, catalogues, dépliants, photos, etc., ne constituent pas d'offres fermes mais engagent simplement notre société quant aux caractéristiques générales de ceux-ci. La conformité s'apprécie au regard des seules caractéristiques figurant dans le contrat ou dans sa dernière modification.

Notre société se réserve le droit d'apporter à la fabrication du produit, ainsi qu'à ses méthodes de pose, toute modification appropriée qu'elle juge opportune pour une amélioration des produits et prestations sans que cela soit de nature à modifier les caractéristiques ou le prix de la commande. Au cas où la prise de cotes par notre métreur (faisant seule foi, celle du vendeur n'ayant qu'un but tarifaire), révélerait une impossibilité technique ou la nécessité de travaux non prévus au contrat initial, notre société se réserve la possibilité de résilier le présent contrat dans les 7 jours suivants

la prise de cotes de fabrication. En ce cas, toute somme déjà versée par le client sera restituée dans les meilleurs délais.

Notre société garantit les qualités isolantes et/ou thermiques ou phoniques de ses menuiseries, elle ne saurait s'engager sur celles des murs ou supports sur lesquels les menuiseries sont ou seront posées.

De même, concernant nos produits retardataires d'effraction, notre société ne pourrait être tenue pour responsable, pour quelque cause que ce soit, dans le cas d'une effraction survenue chez le client, l'absence d'effraction n'étant pas garantie par nos produits.

Toutes les options et spécificités du produit précisées dans le devis seront reprises dans la confirmation de commande, seul document faisant foi.

Les mesures indiquées sur le devis ne sont données qu'à titre indicatif et pourront être modifiées suite à la prise de métré.

Dans le cas où les dimensions spécifiées dans le devis venaient à être modifiées suite au métré, le prix pourra être révisé à la hausse ou à la baisse si l'écart excède de 10 cm les dimensions figurant sur le devis.

Le client en sera informé et pourra, s'il le souhaite, revenir sur sa commande.

#### ARTICLE 8 : Pièces détachées

Les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens sont disponibles à l'identique pendant une durée de 2 ans à compter de la signature du contrat. Au-delà et jusqu'à l'expiration des garanties telles que figurant dans le carnet de garantie, des pièces similaires ou équivalentes seront disponibles.

#### ARTICLE 9 : Droit à l'image

L'acheteur autorise la société TRYBA, ses filiales et son réseau de vente à photographier ou à reproduire dans les publications, catalogues et supports publicitaires sous quelque forme que ce soit, son bien immeuble comportant des réalisations de sa part à partir des produits TRYBA, et ceci sans formalités ni contrepartie.

#### ARTICLE 10 : Résiliation

A défaut de paiement à la date d'exigibilité de toute somme due en vertu du présent contrat comme en cas d'inexécution de l'une quelconque de ses obligations par le client, le contrat sera résilié de plein droit, si bon semble à notre société, et ces quinze jours après une simple mise en demeure par lettre recommandée AR restée sans effet.

Notre société sera alors en droit de reprendre les marchandises livrées et en cas d'indisponibilité de celles-ci, ou de résiliation du contrat avant livraison des menuiseries, de réclamer au client une indemnité pour préjudice subi tenant compte des frais engagés par notre société tant pour la commercialisation, la fabrication et la pose des menuiseries commandées que pour le manque à gagner qui résulte de cette situation. Cette indemnité ne saurait être inférieure à 10 % du montant TTC du contrat. Ce montant est porté à minimum 50 % du montant de la commande si la résiliation intervient après le lancement de la fabrication.

Si notre société n'entend pas invoquer la résiliation de plein droit, elle sera en droit de poursuivre l'exécution du contrat et de réclamer paiement de l'intégralité des sommes dues qui seront augmentées d'intérêts au taux égal à une fois et demi le taux légal à compter de la date d'exigibilité et d'une pénalité de 10 % du montant du contrat.

#### ARTICLE 11 : Protection des données personnelles

(Loi Informatique et Libertés du 6/01/78, Règlement Général Européen 2016/679 du 27/07/16 sur la Protection des Données Personnelles)

Le client autorise le vendeur à collecter et à traiter des données personnelles le concernant.

Le client est informé que certaines réponses (données) sont obligatoires, à savoir lorsqu'elles sont nécessaires à l'exécution du contrat ou à l'exécution des mesures précontractuelles.

En cas de non-réponse, le vendeur ne pourra traiter la demande.

Ces données sont réservées aux fichiers du vendeur et sont collectées pour les finalités suivantes : établissement de devis, exécution de la commande, facturation, traitement SAV éventuel, mise en oeuvre des garanties légales et commerciales.

Lorsque le client y a donné son consentement, les données pourront également être utilisées pour les finalités suivantes : prospection commerciale ou établissement de statistiques.

Les données pourront être communiquées à des sociétés partenaires (sociétés appartenant à notre groupe, sociétés membres du réseau de concessionnaires, sociétés titulaires d'un contrat de partenariat avec notre société).

Le client est informé que ses données personnelles pourront être transférées hors de l'UE. Toutefois, ce transfert se fera exclusivement dans un pays reconnu, par la commission européenne, comme offrant un niveau de protection suffisant.

Les données collectées seront conservées pendant une durée maximale de 35 ans pour un client (compte tenu de la garantie commerciale de 30 ans sur certains produits) et de 3 ans pour un prospect.

Le client (et/ou prospect) bénéficie :

- d'un droit d'accès à ces informations,
- d'un droit de rectification en cas d'erreur des données le concernant,
- d'un droit à l'effacement des données le concernant,
- d'un droit d'opposition au traitement,
- d'un droit à la limitation du traitement,
- d'un droit à la portabilité des données,
- d'un droit au retrait du consentement dans les cas où un consentement est nécessaire.

Pour exercer ces droits, il devra adresser un courrier à l'adresse suivante :

**144 RUE DE CHEVILLY 94240 L'HAY LES ROSES**

Le client (ou prospect) dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (CNIL) en écrivant à l'adresse suivante :

**CNIL, 3 Place de Fontenoy, TSA 80715 à 75334 PARIS Cedex.**

Conformément aux dispositions légales, nous vous informons que le Responsable de traitement est : **GEMMA 144 RUE DE CHEVILLY 94240 L'HAY LES ROSES**

#### ARTICLE 12 : Droit d'opposition au démarchage téléphonique

Le client qui ne souhaite pas que les données téléphoniques recueillies à l'occasion du présent contrat soient utilisées à des fins de prospection commerciale, dispose du droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique en se rendant sur le site gouvernemental suivant : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

#### ARTICLE 13 : Compétence de juridiction

En cas de contestation sur l'une ou l'autre des conditions du contrat, une procédure de médiation conventionnelle, ou toute autre alternative de règlement des différends, pourra être initiée à la demande de l'une ou l'autre des parties.

A défaut, tout litige relatif au présent contrat sera soumis à la juridiction du tribunal du défendeur ou de celui du lieu d'exécution de la prestation.

En cas de litige n'ayant pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable introduite auprès de notre Service Clients, et en cas d'échec de cette dernière, le client aura la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation en s'adressant

au médiateur sectoriel ci-dessous :

« Commission de Médiation Franchise-Consommateurs de la Fédération Française de la Franchise

29 Boulevard Courcelles 75008 PARIS

Site internet : <http://www.mediation-franchise.com> »

#### ARTICLE 14 : Informations concernant l'exercice du droit de rétractation

##### Droit de rétractation :

Le client a le droit de se rétracter, sans donner de motif, dans un délai de 14 jours.

Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, le client doit notifier sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique).

Le client peut utiliser le formulaire de rétractation proposé, mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le client transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

##### Effets de rétractation :

En cas de rétractation de la part du client, nous rembourserons à ce dernier tous les paiements reçus sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour où nous sommes informés de la décision de rétractation du client.

Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le client pour la transaction initiale, sauf si le client convient d'un moyen de paiement différent. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le client.

## FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de la commande signée.)

Je (nous) soussigné(s) déclare (déclarons) annuler la commande ci-après :

Nature de la commande :

Date de la commande :

Nom du client :

Adresse du client :

Code postal : Ville :

Signature du client :

Date :

#### Conditions :

- Compléter et signer ce formulaire.
- Nous l'envoyer par lettre, télécopie ou mail (coordonnées figurant sur le devis).
- L'expédier au plus tard le quatorzième jour à partir de la commande.