

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Prestations de dépannage, entretien et petits travaux

Entrepreneur individuel : Atelier Direct

Nom commercial : Sébastien BROUCK

Siège social : Yerres (91330)

SIREN / SIRET : En cours d'immatriculation

Téléphone : 06 80 77 05 16

E-mail : contact@atelierdirect.fr

Assurance professionnelle : Allianz Pro

Ci-après désigné « le Prestataire ».

Article 1 – Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les conditions dans lesquelles le Prestataire réalise des prestations de dépannage, entretien, installation et petits travaux au domicile de particuliers ou dans leurs locaux.

Les prestations peuvent notamment concerner :

- les petits travaux et dépannages électriques ;
- les petits travaux et dépannages de plomberie et sanitaire ;
- le remplacement ou la pose de petits équipements ;
- le montage et la pose de meubles ;
- la fixation d'étagères, tringles, luminaires et accessoires ;
- les travaux courants de petit bricolage et d'entretien ;
- plus généralement, les prestations multiservices expressément acceptées par le Prestataire.

Le Prestataire se réserve le droit de refuser toute intervention ne relevant pas de ses compétences, présentant un risque pour les personnes ou les biens ou nécessitant des qualifications, habilitations, assurances ou moyens techniques dont il ne dispose pas.

Article 2 – Demande d'intervention

Les demandes peuvent être effectuées par téléphone, SMS, courrier électronique ou tout autre moyen accepté par le Prestataire.

Les informations communiquées par le Client avant l'intervention permettent uniquement d'établir une première appréciation de la situation.

Le diagnostic définitif peut nécessiter un déplacement et un examen sur place.

Le Client s'engage à fournir des informations aussi précises que possible concernant la panne, l'installation ou les travaux demandés.

Article 3 – Devis et acceptation des travaux

Avant l'exécution des travaux, le Client reçoit un devis ou document contractuel précisant notamment la nature de l'intervention, le prix ou son mode de calcul, les fournitures prévues et, le cas échéant, les frais de déplacement.

Sauf indication contraire, l'établissement du devis est gratuit.

Lorsque l'établissement du devis nécessite un diagnostic, un démontage, des recherches particulières ou un déplacement spécifique, ceux-ci peuvent être facturés à condition que le Client en ait été informé préalablement.

Les travaux ne commencent qu'après acceptation du devis par le Client, matérialisée notamment par sa signature ou son accord exprès sur un support durable lorsque la réglementation le permet.

Toute prestation supplémentaire découverte en cours d'intervention et non prévue au devis initial fait l'objet d'une information et d'un accord préalable du Client avant son exécution.

Article 4 – Tarifs

Les prix applicables sont ceux communiqués au Client avant l'intervention et figurant sur le devis accepté.

Selon la nature de l'intervention, la facturation peut comprendre :

- les frais de déplacement ;
- le diagnostic ou la recherche de panne ;
- la main-d'œuvre ;
- les fournitures et matériels ;
- les frais éventuels d'approvisionnement ;
- les prestations complémentaires expressément acceptées par le Client.

Les éventuelles majorations pour intervention le soir, le week-end, un jour férié ou dans le cadre d'une intervention urgente sont communiquées au Client avant son engagement.

Aucune prestation supplémentaire payante n'est exécutée sans l'accord préalable du Client.

Article 5 – Fournitures et matériels

Les fournitures nécessaires peuvent être fournies par le Prestataire ou, après accord, directement par le Client.

Lorsque les fournitures sont achetées par le Prestataire, elles sont facturées conformément au devis accepté.

Lorsque le Client fournit lui-même un équipement, une pièce ou du matériel, il demeure responsable de son choix, de sa compatibilité avec l'installation existante et de sa conformité, sauf lorsque le Prestataire a expressément validé ces éléments.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable d'une défaillance provenant exclusivement d'un produit fourni par le Client.

Le Prestataire reste toutefois responsable de la bonne exécution de sa propre prestation de pose ou d'installation.

Article 6 – Conditions d'intervention

Le Client doit permettre au Prestataire d'accéder aux locaux et installations concernés dans des conditions normales de sécurité.

Le Client doit notamment signaler toute particularité connue pouvant présenter un danger : installation vétuste, fuite importante, présence d'amiante connue, installation électrique dégradée, canalisation fragilisée ou toute autre situation particulière.

Le Prestataire peut interrompre ou refuser une intervention s'il estime que les conditions de sécurité ne sont pas réunies.

Lorsque la réalisation de la prestation nécessite l'intervention préalable ou complémentaire d'un autre professionnel, le Client en est informé.

Article 7 – Impossibilité de réparation

Certaines pannes ne peuvent être déterminées qu'après diagnostic ou démontage.

Lorsque la réparation s'avère impossible, techniquement disproportionnée ou nécessite des travaux supplémentaires non prévus, le Prestataire en informe le Client.

Les opérations de diagnostic, recherche de panne, déplacement ou démontage effectivement réalisées restent dues lorsqu'elles ont été préalablement acceptées par le Client, même si la réparation définitive ne peut pas être effectuée.

Article 8 – Délais d'intervention

Les horaires et délais communiqués sont donnés aussi précisément que possible.

Ils peuvent être modifiés en raison d'une intervention précédente plus longue que prévu, de difficultés d'approvisionnement, de conditions de circulation, d'un cas de force majeure ou de toute circonstance indépendante de la volonté du Prestataire.

En cas de retard significatif, le Prestataire s'efforce d'en informer le Client dans les meilleurs délais.

Article 9 – Annulation d'un rendez-vous

Le Client est invité à prévenir le Prestataire dans les meilleurs délais lorsqu'il souhaite annuler ou reporter un rendez-vous.

Lorsqu'un déplacement a été expressément commandé et que le Prestataire se présente à l'adresse convenue sans pouvoir accéder aux locaux ou réaliser le diagnostic du fait du Client, les frais de déplacement préalablement annoncés peuvent rester dus.

Article 10 – Paiement

Sauf disposition différente figurant sur le devis, les prestations sont payables à la fin de l'intervention et à réception de la facture.

Les moyens de paiement acceptés sont indiqués au Client avant ou au moment de la commande.

Pour certaines prestations nécessitant l'achat de matériel ou représentant un montant important, un acompte peut être demandé.

Le montant et les conditions de cet acompte figurent alors sur le devis.

Une facture est remise ou adressée au Client conformément à la réglementation applicable.

Article 11 – Droit de rétractation

Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement et que le droit de rétractation est applicable, le Client consommateur dispose en principe d'un délai légal de **14 jours** à compter de la conclusion du contrat de prestation de services pour exercer son droit de rétractation.

Lorsque le Client souhaite que l'exécution d'une prestation non urgente commence avant l'expiration de ce délai, sa demande expresse est recueillie dans les conditions prévues par la réglementation.

Lorsque la prestation a été entièrement exécutée avant la fin du délai de rétractation, le Client peut perdre son droit de rétractation lorsqu'il a préalablement et expressément demandé l'exécution du contrat et reconnu la perte de son droit de rétractation dans les conditions prévues par la loi.

Le droit de rétractation ne s'applique notamment pas aux travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du Client et expressément sollicités par celui-ci, dans les limites prévues par la réglementation.

Article 12 – Demande d'intervention urgente

Lorsqu'une intervention est expressément demandée en urgence par le Client, celui-ci reconnaît avoir demandé l'intervention afin de remédier à la situation urgente décrite. Cette exception concerne uniquement les travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence demandée.

Toute prestation complémentaire ou travaux dépassant ce qui est nécessaire pour traiter l'urgence fait l'objet d'une information et d'un accord distinct du Client et reste soumis aux dispositions légales applicables.

Article 13 – Responsabilité

Le Prestataire s'engage à exécuter les travaux conformément aux règles applicables à son activité et dans les limites de la prestation commandée.

Sa responsabilité ne pourra être engagée pour les dommages résultant notamment :

- d'un défaut préexistant non apparent ;

- d'une installation vétuste ou non conforme non imputable au Prestataire ;
- d'une mauvaise utilisation après intervention ;
- d'une modification ultérieure réalisée par le Client ou un tiers ;
- d'un équipement ou matériel fourni par le Client présentant un défaut intrinsèque ou une incompatibilité non décelable raisonnablement avant la pose.

Aucune disposition des présentes CGV ne peut avoir pour effet d'exclure ou de limiter une responsabilité ou une garantie que la loi interdit d'exclure ou de limiter.

Article 14 – Garanties et réclamations

En cas de difficulté concernant une prestation réalisée, le Client est invité à contacter rapidement le Prestataire afin qu'il puisse constater le problème et rechercher une solution.

Les garanties légales applicables restent pleinement applicables.

Toute réclamation peut être adressée à :

E-mail : contact@atelierdirect.fr

Téléphone : 06 80 77 05 16

Adresse : Yerres (91330)

Article 15 – Assurance professionnelle

Le Prestataire déclare être couvert, pour les activités concernées lorsque cela est légalement requis, par les assurances professionnelles appropriées.

Assureur : Allianz

N° de contrat : [À COMPLÉTER]

Couverture géographique : France

Lorsque la nature des travaux relève de l'obligation d'assurance décennale, les références de l'assurance correspondante sont communiquées conformément à la réglementation applicable.

Article 16 – Données personnelles

Les informations recueillies auprès du Client sont utilisées uniquement pour la gestion des demandes d'intervention, devis, rendez-vous, facturation, obligations comptables et suivi de la relation client.

Elles ne sont pas cédées à des tiers à des fins commerciales sans consentement du Client, sous réserve des prestataires ou organismes auxquels leur transmission est nécessaire à l'exécution du contrat ou au respect d'une obligation légale.

Le Client peut exercer les droits dont il dispose en matière de données personnelles en adressant sa demande à :

contact@atelierdirect.fr

Article 17 – Médiation de la consommation

En cas de litige, le Client doit préalablement adresser une réclamation au Prestataire afin de rechercher une solution amiable.

Si cette démarche n'aboutit pas, le Client consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève le Prestataire.

Médiateur de la consommation : [À CHOISIR AVANT LE DÉBUT DE L'ACTIVITÉ]

Adresse : Yerres (91330)

Site internet : <https://www.atelierdirect.fr/>

Les coordonnées définitives du médiateur seront communiquées sur les documents commerciaux et contractuels conformément à la réglementation.

Article 18 – Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de différend, les parties s'efforcent de rechercher préalablement une solution amiable.

Le Client consommateur conserve le droit de saisir la juridiction compétente conformément aux règles légales applicables.

FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

À utiliser uniquement lorsque le droit de rétractation est applicable.

À l'attention de :

Sébastien BROUCK

91330 Yerres

E-mail : contact@atelierdirect.fr

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation suivante :

Prestation :

Devis / commande n° :

Date de conclusion du contrat :

Nom du Client :

Adresse du Client :

Date :

Signature du Client (uniquement en cas de notification sur papier) :

Version des CGV : Septembre 2026