

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATION DE SERVICES – QUALICERT- mai 2018

Les mentions en jaune sont à compléter. L'article 15 est à ajuster si l'entreprise a choisi un autre médiateur de la consommation.
Les mentions en bleu sont spécifiques à Qualicert.

Le présent contrat est conclu entre un
professionnel :..... sise
..... rue ville.....
immatriculée au RCS de sous le numéro ou un
consommateur
M. ou Mme
domicilié(e) au.....
ayant passé la commande (ci-après « le CLIENT ») et **Tout en jardin Danjou 11 rue
Jacques Yves Cousteau à Comines immatriculé au RCS de Lille métropole sous le
numéro 808 208 797** (ci-après « le prestataire »)

Les présentes conditions générales (CGV) qui reprennent le référentiel de Certification de Services Qualicert « ENTREPRENEURS DE PAYSAGE » RE/PAY/03 s'appliquent à tous les contrats de ventes de produits et de prestations de services d'aménagement paysagers conclus et/ou exécutés par le prestataire, en France. Elles remplacent et annulent les conditions générales dont la date d'édition est antérieure et seront remplacées par toute édition postérieure. Les parties conviennent que leurs relations seront exclusivement régies par les présentes, quelles que soit les clauses pouvant figurer sur les documents du client, et notamment ses conditions générales d'achat. Toute modification des présentes conditions générales souhaitée par le CLIENT doit faire l'objet d'une demande écrite de sa part au plus tard lors de l'acceptation du devis et doit en outre être acceptée par le prestataire par écrit pour pouvoir lui être opposable. En cas de conflit entre les présentes conditions générales et les conditions particulières portées sur les devis ou tout autre document accepté par les deux parties, les conditions particulières primeront.

1) Loi applicable – Tribunaux compétents

Le présent contrat et les opérations qui en découlent sont soumis à la loi française. Les CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Pour les clients professionnels, il est convenu que le tribunal du lieu du siège social de la société prestataire sera seul compétent en cas de litiges auxquels le présent contrat pourrait donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résiliation, leurs conséquences et leurs suites.

Pour les CLIENTS consommateurs, les litiges qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun

2) Devis

Le prestataire établit un devis écrit et signé répondant au besoin formulé par le CLIENT, sur lequel sera indiqué, la date ou la période d'intervention et le nom de l'interlocuteur en charge de son dossier (B1 – référentiel)

Le devis est élaboré gratuitement sauf lorsque le CLIENT le sollicite en vue du remboursement d'un sinistre par une assurance, ou lorsque le client aura sollicité une étude (plans, esquisses, travaux préliminaires) de son projet. L'élaboration de cette étude est payante (C2-référentiel).

Sauf indication contraire dans le devis, celui-ci :

- est valable mois à compter de la date de son établissement par le prestataire et n'inclut que les prestations et produits qui y sont décrits.
- est établi sur la base du taux de TVA applicable au moment de la signature ; toute variation de ce taux découlant des dispositions législatives ou réglementaires à venir sera répercutée au CLIENT..
- n'inclut pas les prestations préparatoires et accessoires aux prestations et produits décrits telles que les études, analyses des sols, etc.
- s'entend pour l'exécution des travaux qui y sont décrits dans des conditions normales, à l'exclusion de prestations imposées par des conditions imprévues (nécessité de briser des enrochements, de dépolluer des sols, etc.)
- n'inclut pas les demandes d'autorisation exigées par des règles d'urbanisme ou des règlements de copropriété ou enfin par mesure de sécurité. Il appartient donc au CLIENT de s'informer et de réaliser toute formalité pour obtenir les autorisations, sous sa seule responsabilité.

3) Commande – Formation du contrat

Le contrat est définitivement formé dès l'acceptation, sans réserve ni modification, du devis par le CLIENT. Toute demande de modification d'un devis, faite par observation sur celui-ci ou par tout autre moyen, constituera un obstacle à la formation du contrat sur la base du devis modifié et donnera lieu à l'établissement, par le prestataire, d'un devis modificatif. Le contrat ne sera alors valablement formé que si le devis modificatif est accepté par le CLIENT. L'acceptation du devis se matérialise par la signature du CLIENT.

4) Remise des plans

Avant l'exécution des travaux, le CLIENT s'engage à remettre au prestataire les plans des réseaux et des ouvrages enterrés. Pour tout dégât causé aux dits réseaux ou ouvrages non ou mal signalés par le CLIENT, la responsabilité du prestataire ne pourra en aucun cas être engagée.

5) Prix - Facturation – Paiement

1. Les produits et services proposés par le prestataire sont fournis aux tarifs en vigueur selon le devis établi par lui. Les prix sont exprimés en euros, HT et TTC.
2. Sauf accord contraire dans le devis, un acompte de 30% du prix qui y est stipulé est versé par le CLIENT lors de l'acceptation de celui-ci. La commande ne recevra exécution qu'après l'encaissement de cette somme par le prestataire.

En cas d'annulation de la commande par le CLIENT après son acceptation par le prestataire moins de jours avant la date prévue pour la fourniture des services commandés, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, l'acompte versé sera de plein droit acquis au prestataire et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

Le solde du prix est payable à la réception des travaux ou à la livraison, à moins que les parties aient convenu dans le devis de toute autre modalité de paiement.

Les paiements seront effectués par chèque, en espèce ou virement, sauf accord contraire dans le devis. Cependant les règlements ayant pour objet le paiement de tout ou partie d'une dette de plus de 1000 € TTC doivent être faits par chèque barré, virement ou carte de crédit ou de paiement (L112-6 code monétaire).

3. Conformément à l'article L.441-3 du code de commerce, les factures seront adressées au CLIENT PROFESSIONNEL au plus tard lors de la réception des travaux et/ou produits.
4. Entre professionnels, en cas de retard de paiement ou d'encaissement de tout ou partie du prix, un intérêt de retard égal au taux d'intérêt de la Banque Centrale Européenne majoré de 10 points de pourcentage sera dû sur la totalité des sommes TTC impayées dès la survenance de l'échéance figurant sur la facture et sans qu'une mise en demeure préalable ne soit nécessaire pour cela (article L. 441-6 du code de commerce).

Tout retard de paiement entraîne en outre, de plein droit, sans qu'il soit besoin de mise en demeure : l'exigibilité de la totalité des créances du prestataire, même non échues, ainsi que le droit pour le prestataire de suspendre toutes les livraisons et tous les travaux en cours jusqu'à complet paiement et la possibilité pour le prestataire d'exiger un paiement intégral à la commande pour les affaires à venir.

Entre les professionnels, le délai de règlement des sommes dues est fixé au 30^{ème} jour suivant la date de réception des marchandises ou d'exécution de la prestation demandée (article L441-6 du code de commerce). Tout retard de paiement entrainera le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement.

5. Pour les CLIENTS PARTICULIERS/CONSOMMATEURS, conformément à l'article 1^{er} de l'arrêté n°83-50A du 3 octobre 1983, le prestataire transmettra ou remettra au client une note reprenant les prestations réalisées et leur montant.

Un compte-rendu d'intervention sera joint à la facture si un problème spécifique a été rencontré.

6) Réserve de propriété

Tous les produits remis au CLIENT en exécution du contrat restent la propriété du prestataire jusqu'à complet encaissement de leur prix. Les risques (perte, vol, détérioration, etc.) relatifs aux dits produits sont cependant transférés au CLIENT dès leur livraison, de même que l'obligation de réparer les dommages qu'ils pourraient causer aux biens et aux personnes.

7) Délais d'exécution

1. Les retards ne pourront pas être invoqués par les clients professionnels pour justifier l'annulation de la commande ou pour ouvrir droit à des retenues sur le prix ou au paiement de dommages intérêts par le prestataire.
2. En cas de risque de non-respect du planning d'intervention quelle qu'en soit la cause, le prestataire informera le client au plus tard le soir précédant le jour de l'intervention prévue (E1 – référentiel)
3. En cas de non-respect des délais fixés au devis ou au contrat par le prestataire, il est appliqué une pénalité journalière de :
 - a. Pour les devis de 1 € à 10.000€ inclus :
 - i. 1/1000 du montant hors taxes de la valeur des prestations non réalisées (pas mises en chantier) pour le premier mois de retard
 - ii. 1/100 du montant hors taxes de la valeur des prestations non réalisées (pas mises en chantier) pour les mois suivants
 - b. Pour les devis de plus de 10.001€ :
 - i. 1/2000 du montant hors taxes de la valeur des prestations non réalisées (pas mises en chantier) pour le premier mois de retard
 - ii. 1/200 du montant hors taxes de la valeur des prestations non réalisées (pas mises en chantier) pour les mois suivants

4. Conformément à l'article L.111-1 du code de la consommation, dans tout contrat ayant pour objet la vente d'un bien meuble ou la fourniture d'une prestation de

service à un consommateur, le prestataire doit, lorsque la livraison de bien ou la fourniture de la prestation n'est pas immédiate, indiquer la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation. A défaut d'indication, le prestataire livre le produit ou exécute la prestation sans retard injustifié et au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat (article L.216-1 du Code de la consommation).

Dans les conditions prévues à l'article L.216-2 du code de la consommation, les clients consommateurs pourront dénoncer le contrat dont le prix convenu en TTC excède les seuils fixés par voie réglementaire, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par un écrit sur un autre support durable si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le prestataire d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai sauf cas de force majeure. Le contrat est considéré comme rompu à la réception par le prestataire de la lettre du consommateur l'informant de la dénonciation, à moins que la livraison soit intervenue entre l'envoi et la réception de la lettre. Les sommes versées par le CLIENT lui seront alors restituées au plus tard dans les 14 jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

En toute hypothèse, les reports liés à une condition de force majeure, aux conditions climatiques ou aux autres corps de métiers précédant le prestataire sur le chantier ne seront pas pris en compte et aucune pénalité ne pourra être sollicitée à ce titre.

8) Réception des travaux et produits

A défaut de stipulation contraire dans le devis, la prise de possession des travaux et/ou des produits vaut réception, les éventuelles réserves étant formulées comme suit. En l'absence de procès verbal de réception, les travaux et/ou produits sont présumés être conformes à défaut de réserve formulée par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 15 jours après la réception pour les travaux et 5 jours après la livraison pour les produits. En présence d'un procès verbal de réception, les travaux et/ou produits sont présumés être conformes, à défaut de réserve formulée sur ce document.

9) Responsabilité - Force majeure

1. Le prestataire est tenu d'une obligation de moyen et non de résultat, sauf lorsque cela est prévu par une disposition légale impérative.
2. En ce qui concerne la responsabilité du fait des produits défectueux, le prestataire ne pourra voir sa responsabilité engagée au titre des dommages causés aux biens qui ne sont pas utilisés par les clients professionnels principalement pour leur usage ou leur consommation privée (article 1386-15 du code civil).
3. Le prestataire sera exonéré de toute responsabilité lorsqu'il aura été empêché d'exécuter en tout ou partie ses obligations, notamment en matière de délais, en raison d'un cas de force majeure. Les parties conviennent que seront notamment assimilés à des cas de force majeure les intempéries, les catastrophes naturelles, les sécheresses, les inondations, les grèves ou le manque de main d'œuvre, sauf lorsque de telles assimilations sont interdites par des dispositions légales d'ordre public.
4. Pour garantir les conséquences pécuniaires d'une éventuelle mise en cause de sa responsabilité, le prestataire a souscrit une assurance dont les garanties et capitaux figurent sur l'attestation, dont il pourra sur simple demande du CLIENT lui en être remis un exemplaire.
5. Le CLIENT déclare avoir souscrit toutes assurances utiles pour couvrir tout sinistre direct et indirect pouvant affecter les biens.

10) Garanties légale et contractuelle

1. Le prestataire n'accorde aucune garantie contractuelle automatique
2. Cependant, les végétaux fournis et plantés par le prestataire font l'objet d'une garantie contractuelle de reprise dans les conditions suivantes (I6 et I7 – référentiel) :
 - La limite de garantie est fixée au 15 juin suivant la plantation des végétaux
 - La garantie concerne uniquement les végétaux plantés entre le 1er novembre et le 31 mars précédant cette date limite de garantie.Cette garantie est de 3 mois à compter de la plantation des végétaux lorsque le prestataire est un paysagiste d'intérieur.
En toute hypothèse, cette garantie sera exclue :
 - si l'entretien à la charge du CLIENT n'a pas été correctement effectué, notamment l'arrosage, le bassinage, la vérification des tuteurs et des haubans, les traitements parasitaires, le désherbage des massifs, etc, conformément aux consignes qui lui auront été fournies par le prestataire.
 - en cas de vandalisme, vol, gel, sécheresse, inondation, grêle, orage violent et neige, produits désherbants non-appropriés.
 - si les végétaux n'ont pas été fournis.

En toute hypothèse, pour tous les travaux de plantation et d'engazonnement, une fiche d'entretien est remise au client. Le prestataire répondra par oral à toute demande de conseil concernant l'entretien des végétaux, matériaux et/ou matériels qu'il aura lui-même fournis pendant un an après la fin de son intervention. (L3 – référentiel)

3. De plus, le CLIENT bénéficie de la garantie contractuelle éventuellement offerte par les fournisseurs des produits que le prestataire lui a vendus.
4. A l'égard des clients consommateurs, les produits fournis par le prestataire bénéficient de plein droit et sans paiement complémentaire, conformément aux dispositions légales ;
 - de la garantie légale de conformité pour les produits apparemment défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la commande, dans les conditions de l'article L. 217-4 et suivants du code de la consommation ;
 - de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les produits livrés et les rendant impropres à leur utilisation, dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

Pour agir en garantie légale de conformité, le CLIENT :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du produit pour agir ;
 - peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation ;
 - est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du Produit.
- La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.
- Pour la garantie des vices cachés, si le CLIENT décide de la mettre en œuvre, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- non-respect de la législation du pays dans lequel les produits sont livrés, qu'il appartient au client de vérifier ;
- en cas de mauvaise utilisation, d'utilisation à des fins professionnelles, négligence ou défaut d'entretien de la part du CLIENT, comme en cas d'usure normale du produit, d'accident ou de force majeure.

La garantie du prestataire est, en tout état de cause, limitée au remplacement ou au remboursement des produits non conformes ou affectés d'un vice.

6. Si le prestataire exécute des travaux entrant dans le cadre de l'article 1792 du code civil, ces travaux sont couverts par la garantie décennale.

11) Propriété intellectuelle

1. Le prestataire reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, prototypes, etc., réalisés (même à la demande du CLIENT) en vue de la fourniture des services au CLIENT.
2. Le CLIENT s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles et prototypes, etc., sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du prestataire qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

12) Droit de rétractation

1. Pour les contrats conclus **hors établissement tels que définis à l'article L 221-1 du Code de la Consommation (c'est-à-dire les contrats souscrits dans tout lieu où le prestataire n'exerce pas son activité habituelle ou s'il l'exerce, si le client a été sollicité dans un lieu différent, ou lors d'une excursion ayant pour but ou effet de promouvoir les biens et/ou services du prestataire)** entre le prestataire et un CLIENT particulier consommateur, le CLIENT dispose, conformément à la loi, d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat ou de la réception du produit pour exercer son droit de rétractation auprès du prestataire et annuler sa commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin d'échange ou de remboursement, sauf si l'exécution des prestations a commencé, avec l'accord du Client et est pleinement réalisée, avant la fin du délai de rétractation et à condition que les produits soient retournés dans leur emballage d'origine et en parfait état dans les 14 jours suivant la notification de la décision de rétractation du CLIENT.

Le droit de rétractation peut être exercé à l'aide du formulaire type de rétractation accompagnant le contrat, auquel cas un accusé de réception sur un support durable sera immédiatement communiqué au CLIENT par le prestataire, ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix des services et/ou produits achetés et les frais de livraison sont remboursés. Les frais de retour sont à la charge du client, sauf si les produits sont livrés au moment de la conclusion du contrat et que ceux-ci ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature.

Le remboursement des sommes effectivement réglées par le CLIENT sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception des produits retournés ou pour une prestation de service, à compter de la réception, par le prestataire, de la notification de la rétractation du CLIENT.

2. Le droit de rétractation s'applique sous réserve des exceptions mentionnées à l'article L.221-28 du code de la consommation.
3. Dans le cas d'un contrat de prestation de services hors ceux visés à l'article L.221-28 du Code de la consommation, si le CLIENT a demandé de commencer la prestation pendant le délai de rétractation, il doit payer au PRESTATAIRE un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni jusqu'au moment où il a informé le PRESTATAIRE de sa rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

13) Information précontractuelle - Acceptation des CGV

1. Le CLIENT reconnaît avoir eu communication, préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de sa commande, d'une manière claire et compréhensible, des présentes CGV et de toutes informations et renseignements visés aux articles L.111-1 et suivants du Code de la consommation et en particulier :
 - les caractéristiques essentielles du produit et/ou de la prestation de service ;
 - le prix des produits et/ou de la prestation de service et des frais annexes (livraison, par exemple) ;
 - en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le prestataire s'engage à livrer le produit et/ou la prestation de service ;
 - les informations relatives à l'identité du prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;
 - les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
 - la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

2. Le fait pour un CLIENT particulier ou professionnel d'effectuer un achat ou de commander un produit et/ou une prestation de services emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes CGV, ce qui est expressément reconnu par le CLIENT.
3. Si le prestataire fait appel à la sous-traitance pour une partie de ses prestations, il en informe précisément (nature de l'activité sous-traitée et coordonnées du sous-traitant) le client soit dans son devis, soit par écrit, préalablement au début de l'intervention. (K2 – Référentiel)

14) Traitement des données

La réalisation des obligations prévues par le contrat liant les parties et la gestion de sa relation « client » conduisent le Prestataire à collecter les données à caractère personnel de ses clients. Les informations recueillies vous concernant font l'objet d'un traitement sous la responsabilité de :

• *Indiquer la dénomination de l'entreprise et les informations légales (adresse du siège social, numéro RCS et lieu d'immatriculation le cas échéant, forme et capital social pour les sociétés), et le cas échéant, le nom du représentant légal*

Les données personnelles que vous communiquez au Prestataire sont destinées à la gestion des demandes, devis et commandes et à la constitution d'un fichier clientèle à des fins de prospection commerciale. Ces informations pourront également être conservées aux fins de preuve dans le respect des obligations légales et réglementaires (paiement, garantie, litige ...).

Les données collectées sont susceptibles d'être conservées pendant toute la durée de la relation commerciale et pendant 3 ans après cette dernière pour permettre la prospection commerciale.

Le prestataire ne communique vos données à caractère personnel qu'à des destinataires habilités et déterminés. Les destinataires de vos données à caractère personnel sont les services concernés du prestataire.

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de celles-ci ou d'une limitation du traitement. Vous pouvez vous opposer au traitement des données vous concernant et disposez du droit de retirer votre consentement à tout moment en vous adressant à :

• *Mentionner les coordonnées de l'entreprise (adresse mail, adresse postale).*

15) Réclamations

En cas de conflit non résolu avec le PRESTATAIRE, le CLIENT consommateur peut formuler gratuitement ses réclamations auprès de l'Association des Médiateurs Européens <http://www.mediationconso-ame.com> (Médiation de la consommation AME, 11 Place Dauphine, 75001 Paris), dans les conditions prévues aux articles L.612-1 et suivants. En particulier, le CLIENT consommateur doit justifier avoir préalablement tenté de résoudre son litige directement auprès du PRESTATAIRE par une réclamation adressée par lettre recommandée avec accusé de réception. Le CLIENT dispose d'un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite auprès du PRESTATAIRE pour introduire sa demande auprès du médiateur.

Fait le : _____ à :

Signature du Client

Signature et tampon du Prestataire :

Modèle de formulaire de rétractation pour les contrats hors établissement UNIQUEMENT tels que prévus à l'article 12

« Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

À l'attention de [*le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique*] :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) : [...] »

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

Notice d'utilisation :

- La partie en jaune doit être supprimée en cas d'utilisation des présentes conditions générales au dos des devis ou factures
- Les parties grisées doivent être remplies par l'entreprise en fonction de ses usages
- Le Client et le prestataire doivent signer les Conditions Générales
- Les parties en bleu sont les ajouts du référentiel Qualicert
- Les parties en vert sont des propositions qui peuvent être librement modifiées.