

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE LENOIR HANDI CONCEPT

1. Préambule

Les dispositions des présentes conditions générales sont proposées par la SARL unipersonnelle LENOIR HANDI CONCEPT (RCS ROUEN : 443.783.071) ; Courriel : contact@etslenoir.fr ; site internet : <https://www.lenoirhandiconcept.com> ; adresse du siège : ZA du Moulin d'Ecalles, 76690 La Rue Saint Pierre.

2. Définitions

Adaptation de(s) véhicule(s) : Désigne toute intervention ou travaux sur un véhicule aux fins d'adaptation pour en permettre l'usage par des personnes à mobilité réduite (conduite-transfert-transport) et toute intervention liée à l'aménagement d'un véhicule auto-école.

Client(s) : Désigne le bénéficiaire de la prestation d'adaptation du véhicule, qu'il s'agisse de particuliers ou professionnels (concessionnaires, taxis, centres de rééducation, établissements d'accueil de personnes à mobilité réduite ...).

Installateur(s) : Désigne le réseau d'installateurs agréés par la SARL LENOIR HANDI CONCEPT pour réaliser des aménagements.

Permis de conduire adapté : Désigne la réglementation applicable à la conduite de véhicules adaptés.

Codes : Désigne les codes apposés sur le permis de conduire et autorisant la conduite d'un véhicule adapté en fonction du handicap du conducteur, chaque code correspondant à un dispositif de conduite adapté au handicap du conducteur.

Lenoir Handi Concept : Désigne la SARL LENOIR HANDI CONCEPT, incluant son siège et ses agences.

3. Acceptation des conditions générales

Les présentes conditions générales déterminent les conditions contractuelles applicables entre les parties et prévalent en cas de contradiction avec les Conditions générales des cocontractants.

Toute dérogation aux présentes conditions générales devra faire l'objet d'une acceptation expresse et écrite de la part de la SARL LENOIR HANDI CONCEPT sous peine d'inopposabilité.

4. Prestations

La SARL LENOIR HANDI CONCEPT adapte des véhicules pour les personnes à mobilité réduite en réalisant des prestations d'aménagement : par intégration d'éléments tiers, et/ou par des modifications apportées aux équipements intégrés dans les véhicules.

Ces adaptations ont pour objet d'aider les personnes à mobilité réduite à conduire et/ou à se transférer dans le véhicule avec ou sans fauteuil roulant et/ou à transférer leur fauteuil roulant seul dans le véhicule, ou à être transportée.

La SARL LENOIR HANDI CONCEPT adapte également des véhicules d'auto-école pour permettre l'apprentissage de la conduite aux personnes à mobilité réduite.

5. Commandes, formation et exécution du contrat

5.1 Commande par un particulier

La SARL LENOIR HANDI CONCEPT établit un devis à l'intention du Client sur la base des déclarations et des souhaits exprimés par ce dernier directement ou par l'intermédiaire d'un tiers habilité, et qui vaut bon de commande.

La validation de commande vaudra ratification de l'aménagement sollicité auprès de la SARL LENOIR HANDI CONCEPT par le Client.

A cette fin, le Client devra retourner le devis accepté par courrier ou courriel, en cochant préalablement la case relative à la prise de connaissance et à l'acceptation des présentes conditions générales, avant de pouvoir être enregistré et traité par la SARL LENOIR HANDI CONCEPT.

Il incombe au client de vérifier que le devis transmis correspond exactement à ses souhaits avant de le signer et de le retourner, et de notifier le cas échéant toute demande de modification(s) en amont de la signature pour permettre l'édition d'un devis rectificatif.

En cas de financement par l'intermédiaire emprunt, notamment bancaire, le Client devra en informer la SARL LENOIR HANDI CONCEPT aux fins de prise en compte et d'inscription sur le devis.

Si l'aménagement requis doit faire l'objet d'un financement par des aides de l'Etat, d'associations, ou autres organismes, le Client devra joindre sans délai une copie des notifications confirmant les aides accordées.

En cas de demande de versement d'un acompte, la commande ne sera enregistrée et traitée qu'à réception dudit acompte.

5.2 Commandes par un professionnel

5.2.1 Les professionnels non-membres du réseau

La SARL LENOIR HANDI CONCEPT enregistre et traite les commandes effectuées par les professionnels sur la base de leurs besoins exprimés, et après réception par courriel du devis daté, signé et en cochant la case relative à la prise de connaissance et à l'acceptation des présentes conditions générales.

Aucun acompte n'est demandé au Client professionnel.

5.2.2 Les installateurs membres du réseau

La SARL LENOIR HANDI CONCEPT enregistre et traite les commandes

effectuées par les installateurs sur la base de l'envoi du bon de commande type mis à leur disposition.

Aucun acompte n'est demandé aux installateurs.

5.3 Acceptation et refus

Toute commande ne devient définitive qu'après acceptation expresse de la SARL LENOIR HANDI CONCEPT, qui se traduit par l'envoi d'un courriel ou courrier accusant réception de la commande.

La SARL LENOIR HANDI CONCEPT se réserve le droit de refuser une prise de commande, sur la base de critères objectifs et non discriminatoires, tels que, et sans que cette liste ne soit limitative : le caractère atypique d'un véhicule (véhicule de collection ou véhicule de course, par exemple) ou d'une valeur pécuniaire trop importante qui fera l'objet d'une appréciation au cas par cas en considération des caractéristiques de l'opération demandée.

5.4 Obligation de coopération entre les parties

Le Client a l'obligation de coopérer avec la SARL LENOIR HANDI CONCEPT et de lui fournir lors de la passation de commande, toutes les informations et renseignements complets, précis et fiables qui sont requis pour les besoins de la commande.

5.5 Respect de la réglementation applicable au permis de conduire

Le Client est informé que la conduite d'un véhicule adapté nécessite la possession d'un permis de conduire adapté, et que l'aménagement sollicité auprès de la SARL LENOIR HANDI CONCEPT doit correspondre au(x) code(s) apposé(s) sur le permis de conduire.

Toute infraction commise à ce sujet relèverait de l'entière responsabilité du Client, sans recours possible contre la SARL LENOIR HANDI CONCEPT à quelque titre que ce soit.

5.6 Documents contractuels

Font partie intégrante du contrat les présentes conditions générales, ainsi que les conditions particulières acceptées par les deux parties.

En cas de contradiction entre les conditions générales et les conditions particulières, ces dernières prévaudront.

Ne font pas partie du contrat les documents tels que : documents commerciaux, catalogues, publicités, tarifs non mentionnés expressément dans les documents contractuels.

Les renseignements et prix figurant dans des catalogues et prospectus sont donnés à titre indicatif et non contractuel, la SARL LENOIR HANDI CONCEPT se réserve le droit d'y apporter toute modification.

5.7 Sous-traitance

La SARL LENOIR HANDI CONCEPT se réserve le droit de confier à tout sous-traitant de son choix, de façon régulière ou

punctuelle, tout ou partie des études, fournitures ou prestations objets du contrat.

Le Client autorise la SARL LENOIR HANDI CONCEPT à choisir les sous-traitants auxquels elle peut faire appel.

5.8 Déplacement du véhicule

Au regard de la prestation sollicitée, et pour des raisons d'organisation interne, le Client accepte que son véhicule puisse être transporté au sein de l'une des agences LENOIR HANDI CONCEPT, ou chez le sous-traitant.

5.9 Modifications à la demande du Client

Toute modification du contrat demandée par le Client devra être formulée par écrit.

Elle devra faire l'objet d'une nouvelle commande.

Elle sera subordonnée à l'acceptation expresse de la SARL LENOIR HANDI CONCEPT et formalisée par un accord écrit, qui prendra en compte les coûts et délais supplémentaires qui en découlent.

5.10 Suspension

Toute suspension du contrat demandée par le Client devra être formulée par écrit.

Elle sera subordonnée à l'acceptation expresse de la SARL LENOIR HANDI CONCEPT et formalisée par un accord écrit.

Cet accord définira la durée de la suspension, ainsi que les coûts et délais supplémentaires qui en découlent.

Dans tous les cas, la SARL LENOIR HANDI CONCEPT pourra facturer la quote-part de la commande déjà engagée.

5.10 Rétractation – Désistement

La commande exprime le consentement du Client de manière irrévocable.

Une fois la commande adressée à la SARL LENOIR HANDI CONCEPT, le Client ne peut se désister de sa demande que pour les motifs tirés de la force majeure.

A défaut, un accord exprès et préalable de la SARL LENOIR HANDI CONCEPT est nécessaire.

En conséquence, si le Client se désiste de tout ou partie de la commande, la SARL LENOIR HANDI CONCEPT sera en droit de réclamer l'exécution du contrat et le paiement intégral du prix.

6. Propriété intellectuelle et confidentialité

6.1 Propriété intellectuelle des documents et des produits et savoir-faire

La SARL LENOIR HANDI CONCEPT est titulaire des droits de propriété intellectuelle ou détient les droits et usages de tous les éléments accessibles sur son site internet, et plus généralement sur les savoir-faire et éléments incorporés dans les documents transmis au prestataire pour les besoins de la prestation.

Toute reproduction, représentation, modification, publication, adaptation de tout ou partie des éléments ci-dessus, quel que soit le moyen ou le procédé utilisé est interdite.

Toute exploitation non autorisée du site, ou de l'un quelconque des éléments qu'il contient, sera considérée comme constitutive d'une contrefaçon et poursuivie conformément aux dispositions des articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

6.2 Clause de confidentialité

Les parties s'engagent réciproquement à une obligation générale de confidentialité portant sur toute information confidentielle orale ou écrite, quelle qu'elle soit et quel qu'en soit le support (et notamment rapports de discussion, échanges de données informatisées, projets, savoir-faire, etc.) échangé dans le cadre de la préparation et de l'exécution du contrat, sauf les informations qui sont généralement connues du public.

En conséquence, les parties s'engagent à :

– tenir strictement secrètes toutes les informations confidentielles, et notamment à ne jamais divulguer ou communiquer, de quelque façon que ce soit, directement ou indirectement, tout ou partie des informations confidentielles, à qui que ce soit, sans l'autorisation écrite et préalable de l'autre partie ;

– ne pas utiliser tout ou partie des informations confidentielles à des fins ou pour une activité autres que l'exécution du contrat ;

– ne pas effectuer de copie ou d'imitation de tout ou partie des informations confidentielles.

Les parties s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer le respect de cette obligation de confidentialité, pendant toute la durée du contrat et même après son échéance, et se portent fort du respect de cette obligation par l'ensemble de leurs salariés et sous-traitants ou autres contractants.

7. Délais de livraison

Les délais de livraison sont précisés au Client lors de la commande.

Le dépassement des délais ne pourra donner lieu à dommages et intérêts et ne pourra en aucun cas constituer un motif d'annulation ou de résiliation de la commande en cours.

8. Modification du véhicule

Pour l'aménagement et l'adaptation des véhicules Client, la SARL LENOIR HANDI CONCEPT est amenée à modifier et/ou supprimer des équipements existants sur les véhicules du Client lorsque cela est nécessaire.

Le Client consent auxdites modifications et renonce de ce fait à tout recours.

Il garantit la SARL LENOIR HANDI CONCEPT de tout recours introduit par des

tiers et notamment les propriétaires futurs des véhicules en cas de cession.

9. Restitution et retrait du véhicule par le Client

Une fois la prestation réalisée, le Client recevra une notification par courriel et disposera d'un délai de 48h pour reprendre son véhicule, après quoi il se verra facturer une indemnité de 50 € par jour de retard.

En cas de retard, le Client ne disposera par ailleurs d'aucun recours à l'encontre de la SARL LENOIR HANDI CONCEPT en cas de dommages subis par le véhicule et ne pourra se prévaloir d'un quelconque manquement.

10. Force majeure

La SARL LENOIR HANDI CONCEPT se réserve le droit de suspendre ou de résilier tout ou partie du contrat en cas de survenance d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit, de la survenance de toute cause extérieure susceptible d'arrêter ou de ralentir dans l'exécution de sa prestation, et plus généralement de toute cause qui ne lui serait pas directement et exclusivement imputable.

La SARL LENOIR HANDI CONCEPT informera le Client, qui ne pourra réclamer aucune indemnité de quelque nature que ce soit.

11. Conditions tarifaires

11.1 Prix

Les prix s'entendent nets hors taxes en euros au tarif en vigueur au jour du devis.

Lorsqu'un devis, bon de commande, accusé de réception de commande ou facture pro forma est établi, les prix restent valables pour la durée indiquée sur ces derniers.

A défaut d'indication de durée, ces documents ainsi que leurs conditions seront réputés valables trois mois.

Les prix des produits ainsi que des prestations de service, taxes afférentes ou assurances sont ventilés sur la facture du client.

En cas d'expédition des produits ou de livraison, et sauf accord particulier contraire, les frais de livraison sont facturés en sus du prix de vente.

Une facture est établie pour chaque vente de produits ou prestations de service et est délivrée au moment de celle-ci.

Sauf mention contraire, les factures sont réglables à réception.

11.2 Mise à jour du prix

De manière exceptionnelle, la SARL LENOIR HANDI CONCEPT se réserve la possibilité de modifier des éléments du prix convenu au devis dans le seul objectif d'assurer la correction d'erreurs commises par des tiers, et notamment d'erreurs sur les prix transmis par un fournisseur.

11.3 Conditions de paiement

11.3.1 Particuliers



Un chèque de 30 % du prix TTC sera demandé et encaissé lors de la commande, en l'absence de dossier de financement.

En présence d'un dossier de financement, le montant de l'acompte sera fonction du solde restant à charge du client.

Le paiement de la facture peut être effectué en espèces dans la limite des plafonds légaux, par chèque à l'ordre de LENOIR HANDI CONCEPT, virements, ou carte bancaire.

11.3.2 Professionnels :

Le paiement de la facture peut être effectué par chèques, virements ou traite acceptée directe à 30 jours selon les conditions d'ouverture de compte.

11.4 Retard de paiement

11.4.1 Particuliers

Le taux d'intérêt applicable en cas de retard de paiement est égal au taux d'intérêt légal.

11.4.2 Professionnels

Le taux d'intérêt applicable en cas de retard de paiement est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage tel que prévu par l'article L.441-10 du Code de commerce.

Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire.

Tout professionnel en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur, à l'égard du créancier, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dont le montant est indiqué à l'article D.441-5 du Code de commerce

Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, le créancier peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

Toutefois, le créancier ne peut invoquer le bénéfice de ces indemnités lorsque l'ouverture d'une procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire interdit le paiement à son échéance de la créance qui lui est due.

11.5 Compensation des paiements

Le Client s'interdit formellement toute pratique consistant à imputer d'office à la SARL LENOIR HANDI CONCEPT une dette compensable pour des sommes qui n'auraient pas été expressément reconnues par elle comme dues.

Tout débit d'office ne remettra pas en cause le caractère impayé de la dette, ce qui donnera lieu à application des dispositions relatives aux retards de paiement et pourra en outre entraîner la résiliation du contrat pour inexécution.

11.6 Imputation des paiements

En cas de retard de paiement, la réception d'un paiement sera imputée sur les dettes les plus anciennes, sauf accord contraire de la SARL LENOIR HANDI CONCEPT.

12. Réserve de propriété

Le transfert de propriété des marchandises est conditionné au paiement intégral du prix.

Les marchandises livrées demeurent ainsi la propriété du vendeur jusqu'au paiement intégral de leur prix.

Toutefois, les risques sont transférés dès la livraison.

L'acquéreur ne peut revendre les marchandises sauf autorisation préalable expresse du vendeur.

13. Responsabilité

13.1 Limitation de responsabilité

En qualité de prestataire de services, la SARL LENOIR HANDI CONCEPT est tenue d'une obligation de moyens.

Sa responsabilité est limitée à la prestation vendue au devis.

La responsabilité de la SARL LENOIR HANDI CONCEPT est limitée aux dommages matériels directs causés au Client et qui résulteraient de fautes imputables à SARL LENOIR HANDI CONCEPT dans l'exécution du contrat.

La SARL LENOIR HANDI CONCEPT ne sera pas tenue d'indemniser les dommages immatériels ou indirects tels que : pertes d'exploitation, de profit, d'une chance, préjudice commercial, manque à gagner.

La SARL LENOIR HANDI CONCEPT n'est pas tenue de réparer les conséquences dommageables des fautes commises par le Client ou des tiers en rapport avec l'exécution du contrat.

La SARL LENOIR HANDI CONCEPT n'est pas tenue des dommages résultant de l'utilisation par le Client de documents techniques, informations ou données émanant du Client.

La responsabilité civile de la SARL LENOIR HANDI CONCEPT, toutes causes confondues à l'exception des dommages corporels et de la faute lourde, est limitée à une somme plafonnée au prix des prestations réalisées.

Le Client se porte garant de la renonciation à recours de ses assureurs ou de tiers en relation contractuelle avec lui, contre la SARL LENOIR HANDI CONCEPT ou ses assureurs au-delà des limites ci-dessus et exclusions fixées ci-dessous.

13.2 Exclusions de responsabilité

Toute responsabilité est exclue en cas d'usage anormal, de mauvaise utilisation (notamment dans les conditions de charge et d'arrimage) et de défauts d'entretien des matériels ou véhicules.

Par ailleurs, les matériels et équipements tiers sont toujours vendus selon les clauses et conditions générales de leurs constructeurs respectifs et toute responsabilité de la SARL LENOIR HANDI CONCEPT est exclue au regard de ces derniers.

Dans le cas où les produits seraient fournis non montés sur les véhicules, la garantie ne couvre pas les dysfonctionnements ou avaries dus à des défauts de montage.

La garantie ne couvre pas les remplacements ou réparations qui résulteraient de l'usure normale du produit ou du véhicule, les détériorations ou accidents provenant de négligences, défauts de surveillance ou d'entretien, utilisation mauvaise ou abusive, utilisation de pièces détachées n'étant pas d'origine ou différentes de la pièce d'origine, les réparations qui seraient effectuées ailleurs que chez la SARL LENOIR HANDI CONCEPT (sauf accord exprès et écrit), ni les conséquences directes ou indirectes de l'immobilisation du produit ou du véhicule.

Aucune réparation relative à un vice apparent ne sera admise si la constatation du défaut n'a pas été notifiée, par courrier recommandé avec accusé de réception s'agissant d'un particulier, ou par courrier simple ou courriel s'agissant d'un professionnel, et ce dans les dix jours de la délivrance du produit.

Tout appel en garantie, quel qu'il soit devra impérativement indiquer la date et le numéro de la facture repris exclusivement sur les documents transmis par la SARL LENOIR HANDI CONCEPT et correspondant à la vente d'origine des produits.

Toute responsabilité de la SARL LENOIR HANDI CONCEPT est par ailleurs exclue, dans les cas suivants :

– Erreurs commises par le Client dans les informations transmises à l'occasion de la communication du formulaire de commande, ou postérieurement ;

– En cas d'inadéquation entre le dispositif posé sur le véhicule et le handicap du Client ;

Toute responsabilité de la SARL LENOIR HANDI CONCEPT est enfin exclue en cas de non-paiement du Client du prix des prestations.

14. Garanties

Dans les limites prescrites à l'article 13, le Client est garanti contre les défauts ou vices cachés.

Concernant les vices apparents, aucune réparation ne sera admise si la constatation du défaut n'a pas été notifiée, par courrier recommandé avec accusé de réception s'agissant d'un particulier, ou par courrier simple ou courriel s'agissant d'un professionnel, et ce dans les dix jours de la délivrance du produit.

En cas de réalisation d'une prestation de service après-vente, qu'elle s'inscrive ou non dans le cadre des garanties offertes au Client, cette dernière sera nécessairement assurée dans les ateliers de la SARL LENOIR HANDI CONCEPT. Le Client conserve la charge des frais d'acheminement du véhicule dans les ateliers LENOIR.

Tout appel en garantie, quel qu'il soit devra impérativement indiquer la date et le numéro de la facture repris exclusivement sur les



documents remis au client et correspondant à la vente d'origine des produits.

15. Prescription

Le délai de prescription pour agir en responsabilité contre la SARL LENOIR HANDI CONCEPT est fixé à douze mois à compter de la date de livraison.

16. Pénalités

Dans le cas où des pénalités et indemnités ont été convenues d'un commun accord, elles ont valeur d'indemnisation forfaitaire, libératoire et sont exclusives de toute autre sanction ou indemnisation.

Ces pénalités contractuelles seront plafonnées et ne s'appliqueront que sur la partie des prestations en cause.

17. Résiliation

En cas d'inexécution par le Client de l'une de ses obligations contractuelles, et, notamment, en cas de non-respect d'une ou plusieurs échéances de paiement, la SARL LENOIR HANDI CONCEPT pourra de plein droit résilier le contrat après une mise en demeure d'exécuter adressée à l'acheteur, restée infructueuse pendant quinze jours.

18. Données personnelles

18.1 Site internet Lenoir Handi Concept

Les Clients sont informés qu'à l'occasion de l'utilisation du site internet « <https://www.lenoirhandiconcept.com> » peuvent être recueillies et enregistrées dans un fichier informatisé : l'URL des liens par l'intermédiaire desquels l'utilisateur a accédé au site ; le nom du fournisseur d'accès de l'utilisateur ; l'adresse de protocole Internet.

La navigation sur le site est susceptible de provoquer l'installation de cookie(s) sur le terminal de l'utilisateur.

18.2 Traitement des commandes

Les Clients sont informés que dans le cadre de l'exécution des commandes, et notamment dans le prolongement de la réception des devis signés, des informations personnelles telles que les noms, prénoms, adresses, numéros de téléphone, courriels, plaques d'immatriculation du véhicule, n° de châssis, kilométrage, motorisation, date de première immatriculation du véhicule sont collectés.

18.3 Finalité du traitement

La SARL LENOIR HANDI CONCEPT ne collecte d'informations personnelles relatives aux Clients que pour les besoins des services proposés par l'entreprise : identification des Clients, exécution des prestations et éditions des factures, gestion du service après-vente, respect de ses propres obligations vis-à-vis de l'identification de sa clientèle.

Les données collectées, et notamment les adresses courriels, peuvent également être utilisées à des fins publicitaires, ou pour adresser au client un questionnaire de satisfaction dans le prolongement de l'exécution de sa commande.

18.4 Droit d'accès et de rectification

Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression concernant les données collectées dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

À tout moment, le Client à la liberté de retirer ou modifier son consentement à la collecte et au traitement des données communiquées.

Les utilisateurs peuvent exercer leur droit d'accès et de rectification des données en adressant un message à l'adresse électronique suivante : contact@etslenoir.fr ou par courrier à l'adresse suivante : SARL LENOIR HANDI CONCEPT, ZA du Moulin d'Ecalles, 76690 La Rue Saint Pierre.

18.6 Gestion et conservation des données

Aucune information relative au Client n'est échangée, transférée, cédée ou vendue sur un support quelconque à des tiers.

Le Client autorise en revanche et pour les besoins du service, la transmission de ses données aux partenaires de la SARL LENOIR HANDI CONCEPT, qu'il s'agisse de fournisseurs ou de sous-traitants.

La SARL LENOIR HANDI CONCEPT peut conserver les données personnelles même après la fin de la relation contractuelle pour les besoins du service si cette rétention s'avère nécessaire afin de se conformer à des obligations juridiques ou réglementations, résoudre des litiges entre les parties, éviter des fraudes et les abus.

19. Dispositions générales

La nullité de l'une des clauses des présentes conditions ne saurait en aucun cas entraîner la nullité de l'ensemble de ses dispositions.

Les conditions générales applicables sont celles en vigueur à la date d'exécution de la prestation.

La SARL LENOIR HANDI CONCEPT se réserve le droit de modifier, à tout moment, tout ou partie, des dispositions des conditions générales sans préavis ni information préalable du Client afin de les adapter aux évolutions des services, aux évolutions techniques, légales ou jurisprudentielles.

Les modifications éventuellement apportées par la SARL LENOIR HANDI CONCEPT seront portées à la connaissance des utilisateurs par leur simple mise en ligne sur son site internet. Elles sont réputées accepter sans réserve par le Client validant un devis.

20. Droit de rétractation des Clients consommateurs

On entend par consommateur : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

En application des articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le

Client 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, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25 du Code de la consommation.

Le délai de quatorze jours court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L.221-4 du Code de la consommation.

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens.

Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

Conformément au règlement n° 1182/71/CEE du Conseil du 3 juin 1971 portant détermination des règles applicables aux délais, aux dates et aux termes :

1. Le jour où le contrat est conclu ou le jour de la réception du bien n'est pas compté dans le délai mentionné à l'article L.221-18 du Code de la consommation ;

2. Le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai ;

3. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L.221-18 du Code de la consommation, du formulaire de rétractation mis à disposition, ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les conditions pèse sur le consommateur.

Le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article L.221-21 du Code de la consommation, à moins que le professionnel



ne propose de récupérer lui-même ces biens.

Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge.

Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature.

La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens.

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel.

Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L.221-4 du Code de la consommation commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au

premier alinéa de l'article L. 221-4 du Code de la consommation dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° de l'article L. 221-5 du Code de la consommation.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel n'est redevable d'aucune somme si :

Le professionnel n'a pas recueilli son accord préalable exprès pour l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation ainsi que la preuve de son renoncement à son droit de rétractation ;

Le contrat ne reprend pas les mentions prévues au deuxième alinéa des articles L.221-9 à L.221-13 du Code de la consommation.

L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties soit d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement, soit de le conclure lorsque le consommateur a fait une offre.

L'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal à distance ou hors établissement met automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25 du Code de la consommation.

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats visés à l'article L.221-28 du Code de la consommation.

21. Droit de rétractation des clients professionnels

Par application de l'article L.221-3 du Code de la consommation, les dispositions relatives au droit de rétractation applicable aux relations entre consommateurs et professionnels sont étendues aux contrats conclus hors établissement entre deux professionnels dès lors que l'objet de ces contrats n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel sollicité et que le nombre de salariés employés par celui-ci est inférieur ou égal à cinq.

22. Le médiateur à la consommation

Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Pour qu'un litige de consommation puisse être examiné par le médiateur, le consommateur doit justifier avoir tenté de résoudre le litige au préalable le litige au moyen d'une réclamation écrite faite auprès du professionnel ou de son service clientèle.

Avant de saisir un médiateur de la consommation, le consommateur doit tenter de résoudre le litige directement auprès du professionnel et garder une preuve écrite des démarches effectuées.

La demande doit être fondée et légitime.

Le consommateur doit saisir le médiateur dans un délai maximum d'un an suivant sa réclamation écrite faite au professionnel.

Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsqu'il a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.

Les coordonnées du médiateur sont les suivantes : Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) - 50, rue Rouget de Lisle - 92158 Suresnes Cedex - mediateur@mediateur-cnpa.fr, <http://www.mediateur-cnpa.fr/>.

23. Différends et loi applicable

Pour son application, son interprétation et son exécution, les présentes conditions sont soumises à l'application du droit français.

En cas de difficulté relative à l'interprétation et/ou l'exécution du contrat et/ou de ses suites, les parties conviennent de recourir, avant toute saisine des juridictions, à une tentative de règlement amiable, laquelle prendra la forme d'une lettre recommandée avec accusé de réception dans laquelle les parties exposeront leurs demandes et devront produire tout élément de preuve utile à l'appui.

En l'absence de réponse dans un délai de 15 jours, ou de désaccords sur le bien-fondé des motifs exposés dans la lettre recommandée avec accusé de réception, la tentative de règlement amiable sera considérée comme ayant échoué.

À défaut d'accord amiable, il est de convention expresse que tout litige relatif aux contrats sera de la compétence exclusive des tribunaux de Rouen dans le ressort duquel est situé le siège de de la SARL LENOIR HANDI CONCEPT, même en cas d'appel et de pluralité de défendeurs.

Cette clause est applicable pour tout litige de nature contractuelle, délictuelle, et de droit de la concurrence.

Dater et signer en précédant de la mention
« lu et approuvé »