

## Conditions générales de vente :

**1-Objet:** Ce document rappelle les conditions de vente de matériel, de services et prestations entre **WILSON SECURITE ACCESS SERVICES SARL** désignée comme " la société " auprès de clients particuliers ou professionnels désignés comme "le client", hors contrat spécial ou de maintenance et régie par les articles L.441-6 et suivants. Tout devis signé et validé ou commande de produits implique l'acceptation sans réserve par l'acheteur et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document de l'acheteur, et notamment sur toutes conditions générales d'achat, sauf accord dérogatoire express et préalable de notre société. Tout autre document que les présentes conditions générales de vente et notamment catalogues, prospectus, publicités, notices, n'a qu'une valeur informative et indicative, non contractuelle. Seule l'acceptation écrite de la commande du client par notre société vaut contrat.

**2- Tarifs et facturation:** La facturation de main d'œuvre s'effectue à l'heure indivisible, ou au forfait, avec frais de déplacement.

Notre société applique 3 taux de tarification horaire selon la technicité de l'opération.

T1 : pose T2 : ouverture et dépannage T3 : intervention sur produit électronique. Pour certaines opérations spécialisées notre tarification se fera au forfait. Tous les tarifs des fournitures et prestations sont affichés détaillés sur nos devis. Toute heure entamée est dûe. Toute heure effectuée en dehors de nos horaires et jours d'ouverture sera majorée de 50 à 100%, de 18h à 21h de 50% et de 21h à 8h de 100% uniquement sur acceptation de notre société. Les heures supplémentaires et prestations les samedis dimanches et jours fériés sont majorées de 100%. Le tarif des frais de déplacement est soumis à un zonage géographique par secteur d'intervention. Tout déplacement effectué à la demande du client pour une intervention en extérieur sans annulation préalable sera facturé et reste dû, pour un montant forfaitaire de 40.00€ TTC. Les factures sont soumises à différents taux de TVA en vigueur à la date de l'édition. Toute variation de ces taux imposée par la loi sera répercutée sur les prix. Nos tarifs peuvent être revus à la hausse comme à la baisse en cours d'années. Si un article ne convient pas il fera l'objet d'un remplacement, échange ou avoir utilisable en une seule fois.

Notre société n'effectue pas de remboursement.

**3- Devis:** Les devis sont gratuits pour les particuliers, à raison d'un par chantier et par commande, dans la limite du raisonnable.

Au delà, ils peuvent faire l'objet de facturation au tarif horaire en vigueur et frais de déplacement.

Les devis pour les professionnels peuvent être facturés. Les compte-rendus d'expertises, les diagnostics sophistiqués et études techniques sont payants, au tarif horaire T3 en vigueur et frais de déplacement. Les devis sont valables 2 mois. Au delà, nous nous réservons le droit de modifier tarifs et prestations. Notre société ne pourra être tenue responsable en cas de modification de chantier à notre insu ou de désordres, non-conformité ou éléments inconnus ou cachés par le client. Aucune modification de devis ne pourra être effectuée en cours de chantier sans accord préalable des deux parties, à savoir la société et le client. En cas de découverte de nouveaux éléments inconnus lors de la rédaction du devis, de modifications ou de survenue d'une nouvelle situation technique, un devis rectificatif sera établi et les délais d'exécution/livraison seront modifiés. Le client s'engage à fournir à temps les spécifications techniques et renseignements nécessaires à l'exécution de notre prestation.

Nous nous réservons le droit de refuser de réaliser un devis en cas de demande illégale, non conforme à la réglementation technique, aux préconisations du fabricant ou aux règles de l'art.

**4- Commandes:** Chaque devis signé a valeur de bon de commande et de bon d'exécution de travaux.

Tout ordre portant sur nos produits ou prestations figurant sur nos tarifs, et accepté par notre société, devra être accompagné du paiement de l'acompte prévu. Le montant de l'acompte demandé soit 40% sera exigible avant toute commande ou début des travaux. Pour certains articles commandés sur numéro ou commande spéciale ou de fabrication sur mesure, un prépaiement de la totalité du prix sera demandé. Les commandes et livraisons sont réalisées dans le délai annoncé sauf cas de force majeure, accidents, intempéries et épisodes climatiques sévères, grèves, mouvements sociaux, pénuries, ruptures de stocks pouvant retarder l'exécution des travaux ou la livraison de commande. Les clients professionnels devront indiquer les références de leurs commandes si elles doivent apparaître sur notre facture. Les duplicata et/ou modification de facture seront facturés 15.00€ TTC. Les délais sont théoriques, non contractuels sauf cas précis, et sont soumis aux délais de fabrication et d'approvisionnements par nos fournisseurs. Notre société ne pourra pas être tenue responsable des retards de fournisseurs et des incidences qui en découlent. Tout retard habituel ou exceptionnel ne peut donner lieu à des pénalités ou dommages intérêts. Les devis signés et bons de commande sont traités dans l'ordre d'arrivée par date chronologiquement. Priorité pourra être donnée en cas d'urgence exceptionnelle, sauf délai de rétractation légal. Toute commande ou fabrication spéciale ne pourra être annulée.

**5-Droit et délai de rétractation: Rappel:** La réglementation des contrats de vente à distance s'applique à l'achat d'un bien ou d'une prestation de services. Ces contrats sont conclus entre un particulier et un professionnel et par une technique de communication à distance : Vente par catalogue, téléphone, internet, courrier électronique...

Il faut donc que 2 éléments soient réunis : un contrat entre un professionnel et un consommateur, sans la présence physique simultanée des 2 parties (à distance), depuis l'offre jusqu'à la conclusion du contrat. Selon l'article L 121-21 et suivants, le client peut se rétracter dans un délai de (14) quatorze jours à compter de la date de la commande sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité. Il peut être exercé sur papier libre que le client adressera par courrier RAR uniquement à la société. En cas d'exercice du droit de rétractation dans ce délai, les prestations déjà effectuées seront dues à la société.

Ce droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations sollicitées par le client pour des travaux de réparation ou interventions réalisés en urgence et aux articles installés à cette occasion. Le droit de rétractation ne s'applique pas à des articles indissociables d'autres articles ou pièces détachées spécialement commandées à la demande expresse du client et ne pouvant être revendue ou retourner au fournisseur (comme des clés sur numéro ou cylindres sur numéro ou spéciaux par exemple) où un paiement intégral à la commande peut-être demandé. Ce droit ne s'applique pas non plus aux biens confectionnés à la demande du client ou nettement personnalisés dont la fabrication nécessite des adaptations particulières pour répondre des exigences techniques et esthétiques très précises (par exemple, portes sur mesures, articles sur numéro donné, cylindres en organigramme, etc.)

Les achats d'articles et prestations en magasin ne sont pas concernés par ce droit de rétractation.

**6- Paiement:** Toutes les factures sont payables au comptant. Le temps de main d'œuvre nécessaire à l'approvisionnement de certaines pièces détachées peut être facturé en supplément et apparaîtra sur nos factures. Dans le cas d'un devis, hors travaux d'urgence où un règlement sera exigé en fin de prestation, un acompte de 40% est demandé à la commande, et sera encaissé sous 8 jours après la signature

du devis, le solde est payé à la fin du chantier. Les clés, cartes et codes sont remis en fin de chantier après paiement intégral de la facture présentée.

A défaut de paiement, les intérêts de retard seront calculés sur la base de 1,5 fois le taux d'intérêt légal et commenceront à courir à compter du jour suivant la date de règlement mentionnée sur la facture. Tout client professionnel en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur à l'égard du créancier, outre les pénalités de retard, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dont le montant de 40€ est fixé par décret Art D 441-5 du code de commerce.

Toute marchandise commandée hors stock ou fabrication spéciale ne peut être reprise ou remboursée.

**7- Réclamations:** Les réclamations éventuelles devront parvenir au plus tard 30 jours après la fin des travaux. Tout problème invoqué par le client sur tout ou partie du travail réalisé ne l'autorise pas à suspendre le paiement de la facture éditée.

Toute réclamation doit être adressée par écrit à l'adresse de la société ou par mail à [contact@wilson-securite.com](mailto:contact@wilson-securite.com)

**8- Garanties - SAV:** Les articles et produits fournis et/ou posés par nos soins sont couverts dans le cadre de notre garantie et les garanties légales que nous accordent le fournisseur ou le fabricant, déplacement et main d'œuvre compris, uniquement dans le cadre de prestations en extérieur.

Toute panne d'un produit sous garantie doit être déclarée sous 48h à partir de la survenue.

Les articles en vente seule doivent être ramenés en agence à la charge du client en cas de demande de SAV. La société se réserve le droit d'examiner et de faire expertiser tout produit ou article déclaré défectueux par le client. La garantie n'est pas valable en cas d'usure normale et naturelle, de mauvaise utilisation, non respect des consignes et conseils d'entretien, fausses manœuvres, mauvais montage ou destination autre que prévue en cas de vente seule, bris, dégradations volontaires et vandalisme. Les articles défectueux doivent être restitués dans leur totalité, emballage et accessoires compris, sous risque de refus de prise en charge. Les travaux et réparations sans fournitures de pièces sont garantis 3 mois, sous réserve du paiement intégral de la facture. Seules les pièces remplacées sont garantie, à l'exclusion de toute autre pièce.

La garantie ne s'applique que sur la pièce fournie en cas de montage dans un ensemble complexe composé de plusieurs éléments.

Chaque facture peut comporter une réserve ou un signalement (vétusté, anomalie constatée, non conformité d'une installation, préconisations etc) à titre indicatif.

En cas d'intervention par un tiers non désigné par notre société ou autre entreprise sans notre accord, la garantie cesse automatiquement.

**9- Clause de réserve de propriété:** Notre société revendique la pleine et entière propriété des marchandises et pièces détachées fournies jusqu'au paiement intégral de la facture correspondante.

Seul l'encaissement effectif des chèques et virements vaudra paiement. Il est de plus précisé que le transfert des risques passe au client dès qu'il prend physiquement possession du bien.

#### **10- Responsabilités:**

Le client est tenu d'obtenir les autorisations nécessaires et de fournir toutes les informations utiles à la société pour l'organisation et la bonne exécution des prestations demandées, ainsi que d'assurer l'accueil et l'accès au chantier des techniciens sur place. Le client s'engage à fournir à temps des spécifications techniques, moyens matériels et renseignements nécessaires à l'exécution de notre prestation. Notre responsabilité ne pourra être retenue pour tout retard occasionné du fait du client ou d'un tiers qui entraînerait pour notre société l'impossibilité de respecter les délais convenus. La responsabilité de notre société ne pourra être engagée, au cas où elle ne pourrait exécuter ses obligations, dans l'hypothèse de survenue d'un événement de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure eu égard aux obligations de la société les événements indépendants de sa volonté et qu'elle ne pouvait raisonnablement être tenue de prévoir, dans la mesure où leur apparition rend plus difficile ou plus onéreuse l'exécution de ses obligations.

La société est tenue de s'assurer pour le risque associé à son activité.

**11- Assurance:** La société est assurée auprès du cabinet Bohème agent MMA IARD à Antibes, par le contrat numéro 195968617

#### **12- Informatique et liberté:**

Des informations et données personnelles concernant le client sont nécessaires à la gestion de sa commande par la société. Elles peuvent dans ce cadre être transmises à des sociétés tierces en charge de l'exécution des commandes aux fins de leur gestion, exécution, traitement ou service après-vente. L'appel téléphonique du client à la société peut aussi faire l'objet d'un enregistrement sur un support informatique. Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires ainsi que pour permettre à la société d'améliorer et de personnaliser les services proposés à la clientèle.

Conformément à la loi «informatique et liberté» le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Il peut exercer ce droit sur simple demande en écrivant à [contact@wilson-securite.com](mailto:contact@wilson-securite.com)

Ces données ne seront jamais revendues ou exploitées commercialement par une entreprise tiers autre que notre société.

Elles pourront être utilisées uniquement pour l'informer le client d'un avis de rappel de produits et sur d'autres produits et solutions liés à la bonne gestion et la sécurité de ses installations.

**12- Litiges:** En cas de litige, ou de réclamation non satisfaite, le client doit impérativement formuler son litige par écrit par voie postale ou par mail auprès de notre société sur [contact@wilson-securite.com](mailto:contact@wilson-securite.com). Notre société s'efforcera, sauf difficultés particulières, de traiter toute demande avérée sous un délai maximal de 3 semaines. Une solution amiable sera recherchée avant toute action judiciaire. Conformément à l'article L.612-1 du code de la consommation notre société s'est dotée d'un dispositif de médiation :

Si le différend commercial n'est pas résolu, au-delà de 2 mois, vous pourrez vous adresser au médiateur de la consommation selon les modalités ci-après :

- Informations et saisine numérique (par formulaire) des demandes de médiation : [www.mediateurconso-bfc.fr](http://www.mediateurconso-bfc.fr) ou

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

- Envoi par la voie postale des dossiers : C&C-Médiation / 37 rue des Chênes - 25480 MISEREY-SALINES. En cas de nécessité, les parties conservent toute faculté de saisir la juridiction compétente. A défaut, toute action judiciaire sera portée devant les tribunaux compétents du lieu du domicile de la société.

**Ce document est la propriété exclusive de la société Wilson Sécurité Access Services. Reproduction et utilisation interdites**