

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE PRESTATION DE SERVICES

Les présentes conditions générales (ci-après les « Conditions Générales ») s'appliquent dans leur intégralité aux ventes et prestations de services en matière d'isolation intérieure et extérieure, d'installation d'équipements de fourniture de chaleur et de ventilation et de rénovation de logement conclues entre :

la société ISO SUD, société par actions simplifiée au capital de 100.000 €, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de CASTRES sous le numéro 824 278 949 et dont le siège social est situé 32 Boulevard du Thoré à AUSSILLON (81200) (ci-après « ISO SUD »), représentée par son agent commercial la société ACTIV SUD, société par actions simplifiée au capital de 1.000 €, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de CASTRES sous le numéro 851 110 452 et dont le siège social est situé 32 Boulevard du Thoré à AUSSILLON (81200),

et tout client consommateur ou non-professionnel situé en France (ci-après le ou les « Client(s) »).

Ces Conditions Générales s'appliquent également aux contrats conclus entre ISO SUD et les clients professionnels situés en France, sous réserve de toutes conditions particulières convenues le cas échéant entre eux.

Elles annulent et remplacent toute version antérieure.

Les présentes Conditions Générales sont remises sous format papier au Client, qui en prend connaissance, les date et les signe lors de la signature de tout devis.

Aucune condition particulière ne peut, sans acceptation formelle et écrite d'ISO SUD, prévaloir sur les présentes Conditions Générales.

ISO SUD se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales. Les modifications sont applicables aux bons de commande et devis émis postérieurement à leur modification, les Conditions Générales modifiées étant remises au Client et datées et signées par lui dans les conditions précitées.

Toute tolérance d'ISO SUD, de quelque fréquence ou durée que ce soit, à l'application de ces Conditions Générales ne peut être considérée comme une modification, une suppression et/ou une renonciation expresse ou tacite aux clauses et obligations prévues aux présentes.

Article 1 - COORDONNEES DE ISO SUD

ISO SUD peut être contactée aux coordonnées suivantes :

- Adresse postale : 32 Boulevard du Thoré - 81200 AUSSILLON
- Numéro de téléphone : 05.63.79.22.10
- Adresse e-mail : contact@iso-sud.fr
- Numéro TVA intracommunautaire : FR48824278949

Article 2 - PRODUITS ET SERVICES

ISO SUD fournit et installe des équipements (ci-après les « Produits ») et fournit des prestations (ci-après les « Services ») destinés à l'amélioration de l'habitat, pour tout bâtiment ou local (ci-après le « Logement »).

Tout devis soumis au Client détaille la nature, l'étendue et les caractéristiques techniques des Produits, de leur installation et des Services, en ce compris l'ensemble des informations requises par les dispositions légales et réglementaires applicables en matière énergétique.

Article 3 - COMMANDES ET DEVIS

Avant toute commande ou émission de devis et conformément à son obligation de conseil, ISO SUD procède à une étude préalable du Logement en vue de proposer au Client des Produits et/ou Services adaptés à celui-ci.

L'étude préalable est réalisée à titre gratuit et donne lieu à l'émission d'un devis gratuit remis au Client sous format papier, accompagné des présentes Conditions Générales et du bordereau de rétractation visé à l'article R. 221-1 du Code de la consommation.

Sauf mention contraire sur le devis, tout devis émis par ISO SUD est valable pour une durée de trente (30) jours à compter de son émission.

La signature du devis vaut acceptation de celui-ci par le Client, sous réserve des règles applicables en matière d'aides financières telles que visées à l'article 6.2 ci-après.

En tout état de cause, une fois le devis accepté :

- ISO SUD ne peut recevoir aucun paiement de la part du Client avant l'expiration d'un délai de sept (7) jours calendaires suivant l'acceptation du devis ;
- le Client dispose d'un droit de rétractation dans les conditions définies à l'article 7 ci-après.

Sauf application de ce droit de rétractation par le Client et sauf cas de force majeure, toute annulation du devis par l'une des Parties donnera lieu au versement à l'autre Partie d'une pénalité d'un montant correspondant à un pourcent (1%) du prix du devis, ce montant ne pouvant toutefois être inférieur à la somme de trois cents euros (300 €). En-dehors de cette pénalité, tout acompte versé par le Client lui sera restitué.

Par exception, lorsque l'exécution des travaux est soumise à la réalisation d'un diagnostic de performance énergétique préalable (DPE) inclus dans le devis, si celui-ci conduit à constater que les travaux sont inutiles, ISO SUD s'engage, avec l'accord du Client, à annuler le devis et à conserver à sa charge le coût du DPE.

Article 4 - LIVRAISONS

4.1 Modalités de livraison

ISO SUD désigne le transporteur qui assure la livraison des Produits au Client.

ISO SUD supporte tous les risques de perte ou de dommage que les Produits peuvent subir jusqu'à leur remise au Client.

La livraison emporte transfert des risques attachés aux Produits à la charge exclusive du Client au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui prend physiquement possession des Produits.

4.2 Délais de livraison

Les Produits sont livrés conformément au calendrier d'exécution convenu entre les Parties.

En tout état de cause, ISO SUD s'engage à livrer les Produits dans un délai maximal de vingt-quatre (24) mois suivant la signature du devis. Ce délai prend notamment en compte les éventuelles pénuries de matières premières susceptibles d'affecter la livrai-

son des Produits.

La livraison des Produits peut être suspendue au regard des règles applicables en matière d'aides financières telles que visées à l'article 6.2 ci-après.

Sous cette réserve et sauf cas de force majeure, si les Produits ne sont pas livrés dans les délais convenus, le Client pourra solliciter par écrit la résolution de la vente dans les conditions et selon les modalités des articles L. 216-2 et L. 216-3 du Code de la consommation.

Ainsi, le Client pourra enjoindre ISO SUD, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, par courrier électronique ou par un écrit sur un autre support durable, d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable.

A défaut d'exécution dans ce délai, le Client pourra lui notifier la résolution du contrat selon les mêmes modalités.

Le contrat sera considéré comme résolu à réception de l'écrit ou du courrier électronique par ISO SUD, à moins que cette dernière ne se soit exécutée entre temps.

En cas de résolution, ISO SUD rembourse le Client de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date de résolution.

A défaut pour le Client ou tout tiers désigné par lui de prendre livraison des Produits à la date convenue sans justification, et sauf pour des raisons imputables au transporteur ou à ISO SUD ou lorsque le moment de la livraison indiqué par ISO SUD n'est pas suffisamment précis, ISO SUD pourra de plein droit répercuter au Client l'intégralité des frais et coûts additionnels liés au rachat/échange et/ou au stockage prolongé des Produits, sans préjudice de tous autres dommages-intérêts qu'elle se réserve le droit de réclamer.

Article 5 - INSTALLATION DES PRODUITS ET EXECUTION DES SERVICES

5.1 Modalités d'installation des Produits et d'exécution des Services

ISO SUD installe les Produits et exécute les Services :

- sur la base de l'étude préalable réalisée dans les conditions prévues à l'article 3 ci-avant, et de tout plan, présentation numérique ou autre document établi dans ce cadre et accepté par le Client ;

- conformément aux spécifications du devis, aux règles de l'art et aux normes professionnelles applicables.

Elle remet au Client toute documentation technique utile et notamment, la documentation nécessaire à l'utilisation et à l'entretien des Produits.

La prestation fournie par ISO SUD est strictement limitée à l'installation des Produits et à l'exécution des Services indiqués dans le devis.

ISO SUD s'engage à informer, conseiller et mettre en garde le Client si d'autres mesures ou prestations doivent obligatoirement être mises en œuvre dans le Logement pour permettre l'installation des Produits et/ou l'exécution des Services.

Sur la base de cette information, il appartient au Client de prendre ou faire prendre toute mesure utile et nécessaire à la préparation du Logement en vue de l'installation des Produits et/ou de l'exécution des Services souscrits.

De manière générale, le Client s'engage à fournir tout accès nécessaire à ISO SUD pour l'installation des Produits et l'exécution des Services, dans des conditions adéquates d'hygiène et de sécurité.

5.2 Délais d'installation des Produits et d'exécution des Services

L'installation des Produits et la prestation des Services sont exécutées conformément au calendrier d'exécution convenu entre les Parties.

En tout état de cause, ISO SUD s'engage à installer les Produits et exécuter les Services dans un délai maximal de vingt-quatre (24) mois suivant la signature du devis. Ce délai prend notamment en compte les éventuelles pénuries de matières premières susceptibles d'affecter la prestation des Services.

Toutefois, l'installation des Produits ou l'exécution des Services ne peut débuter :

- avant la fin du délai de rétractation prévu à l'article 7 ci-après, sauf demande expresse du Client dans les conditions précisées à l'article 7.2 ;
- et sous réserve des règles applicables à toute aide financière ou crédit affecté sollicité par le Client conformément aux articles 6.2 et 6.3 ci-après.

Sous ces réserves et sauf cas de force majeure ou report de la date sollicité par le Client, si l'installation des Produits ou la prestation des Services n'est pas exécutée dans le délai convenu, le Client pourra solliciter par écrit la résolution du contrat dans les conditions et selon les modalités précisées à l'article 4.2 ci-avant.

En cas de report répété par le Client des dates d'exécution convenues sans motif légitime, ou à défaut pour le Client de prendre les mesures adéquates pour permettre à ISO SUD d'installer les Produits et d'exécuter les Prestations dans les délais convenus, sans motif légitime, ISO SUD se réserve le droit, après envoi d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse dans un délai de quinze (15) jours calendaires, de suspendre ou de résilier le contrat.

Sauf cas de force majeure, toute résiliation du contrat causée par un manquement de l'une des Parties à ses obligations contractuelles donnera lieu au versement à l'autre Partie d'une pénalité d'un montant correspondant à un pourcent (1%) du prix du devis, ce montant ne pouvant toutefois être inférieur à la somme de trois cents euros (300 €), sans préjudice de tous dommages-intérêts que cette dernière pourrait réclamer.

5.3 Réception des Produits installés et des Services

L'installation des Produits et la prestation des Services fait l'objet d'un bon de réception signé par le Client, sur lequel il formule le cas échéant ses réserves.

En cas de réserves dûment justifiées, ISO SUD s'engage à procéder aux réparations et/ou remplacements nécessaires à la levée des réserves sous quinze (15) jours calendaires.

Article 6 - CONDITIONS FINANCIERES

6.1 Prix

Les prix de chaque Produit, prestation d'installation et Service, ainsi que le prix de la main d'œuvre, les frais de transport et de déplacement et les frais de toute autre nature afférents à la fourniture des Produits et Services sont détaillés sur le devis remis au Client.

Ces prix sont libellés en euros et s'entendent toutes taxes comprises.

Le Client peut bénéficier d'un taux de TVA réduit dans les conditions prévues par la loi. Le Client est invité à se rapprocher des interlocuteurs compétents pour connaître les conditions d'éligibilité à la TVA au taux réduit et les démarches à mettre en œuvre pour en bénéficier.

6.2 Aides financières à la rénovation énergétique

Le Client est informé qu'ISO SUD bénéficie de la qualité RGE (Reconnu Garant de l'Environnement) pour certains des Produits et Services.

Sous certaines conditions, le Client peut bénéficier d'aides financières, d'avantages fiscaux et d'autres dispositifs nationaux ou régionaux destinés à favoriser la rénovation énergétique, en vue de financer l'achat de certains Produits et/ou Services (ci-après les « Aides financières »). Le Client est invité à se rapprocher des interlocuteurs compétents pour connaître les conditions d'éligibilité à ces Aides financières.

Si le Client souhaite solliciter une ou plusieurs Aide(s) financière(s) pour financer les Produits et/ou Services en tout ou en partie, il en informe ISO SUD sans délai et en tout état de cause avant la signature du devis. Cette information est mentionnée sur le devis.

A la demande du Client, ISO SUD le conseille et l'assiste dans les démarches administratives nécessaires à la demande d'une ou plusieurs Aide(s) financière(s).

Le Client est informé qu'ISO SUD n'a pas la qualité de conseil en matière juridique, fiscale ou financière. En conséquence, les conseils et l'assistance d'ISO SUD se limitent strictement à une information et à un accompagnement dans les démarches administratives nécessaires à la demande de la ou des Aide(s) financière(s), sans qu'ISO SUD ne puisse préjuger de l'éligibilité du Client ou du Logement à chaque Aide financière demandée ni garantir l'obtention de chaque Aide financière sollicitée.

Sous réserve de l'obligation de conseil d'ISO SUD et sauf manquement de sa part à ses obligations légales ou contractuelles, le Client est seul responsable des demandes qu'il formule et de l'exactitude des informations qu'il communique à l'entité compétente concernant sa situation et son Logement en vue de l'obtention de la ou des Aide(s) financière(s).

Le Client est expressément informé que selon la ou les Aide(s) financière(s) qu'il aura sollicitée(s), les dispositions légales et réglementaires applicables sont susceptibles de prévoir les modalités suivantes :

- la suspension de l'acceptation du devis jusqu'à l'obtention de l'Aide financière ;
- l'interdiction pour ISO SUD de percevoir des sommes du Client jusqu'à l'obtention de l'Aide financière ;
- la suspension de toute livraison ou installation des Produits et de toute exécution des Services jusqu'à l'obtention de l'Aide financière ;
- la déduction du montant de l'Aide financière accordée au Client du prix total du devis, ce montant étant directement versé à ISO SUD.

Ces modalités seront appliquées par les parties en fonction de la ou des Aide(s) financière(s) sollicitée(s) par le Client.

De manière générale, ISO SUD se conforme aux règles applicables à chaque Aide financière, sous réserve que le Client l'ait dûment informée qu'il a sollicité ladite Aide, et sous réserve de la présentation de tout justificatif adéquat.

Dans l'hypothèse où, pour des raisons non imputables à ISO SUD, le Client aurait communiqué des informations inexacts conduisant à l'annulation d'une Aide financière accordée, ISO SUD se réserve le droit de réclamer au Client le paiement de tout solde de prix qu'elle n'aurait pas perçu du fait de cette annulation.

6.3 Modalités et délais de paiement

Sauf accord particulier, le prix des Produits et Services souscrits est payé comme suit :

- versement d'un acompte initial ;
- versement d'acomptes au fur et à mesure de l'avancement des travaux ;
- versement du solde à l'issue de la réception des Produits installés et des Services et de la levée des réserves.

Les modalités précises de paiement du prix sont détaillées dans le devis.

Les factures sont payables dans un délai de vingt-quatre heures (24h) à compter de leur émission, par chèque, virement bancaire, ou par espèces pour les devis d'un montant inférieur ou égal à mille euros (1.000 €).

En tout état de cause, il est rappelé qu'ISO SUD ne peut accepter aucune somme de la part du Client avant l'écoulement d'un délai de sept (7) jours calendaires suivant l'acceptation du devis, ce délai pouvant être allongé en fonction des règles applicables à toute Aide financière sollicitée par le Client, le cas échéant.

Le prix peut également être payé, en tout ou en partie, à l'aide d'un crédit affecté, dans les conditions visées aux articles L. 311-1 et suivants et aux articles L. 312-44 et suivants du Code de la consommation.

Si le Client accepte une offre de crédit affecté, le recours au crédit affecté sera expressément mentionné sur le devis conclu entre les Parties.

A compter de l'acceptation de l'offre de crédit, le Client disposera d'un délai de quatorze (14) jours pour se rétracter. ISO SUD n'exécutera aucune livraison ni prestation dans ce délai, et aucune somme ne pourra lui être versée par le Client dans ce délai.

Si le prêteur n'agrée pas le Client ou que celui-ci se rétracte de l'offre de crédit, le contrat conclu avec ISO SUD sera également résolu, sauf si le Client souhaite poursuivre ce contrat sans recourir au crédit affecté.

Article 7 - DROIT DE RETRACTATION

7.1 Conditions d'exercice du droit légal de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L.221-18 du Code de la Consommation, le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité :

- en tout état de cause, à compter de l'acceptation du devis ;
- en cas de livraison de Produits, à compter de la réception des Produits livré par lui-même ou par tout tiers désigné par lui.

Le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour suivant l'acceptation du devis ou la réception des Produits, et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour de ce délai. Si ce délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant, à savoir tous les jours de la semaine sauf les samedis, dimanches ou les jours fériés ou chômés.

Pour pouvoir valablement et efficacement exercer ce droit de rétractation, le Client devra, avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours susvisé, notifier à ISO SUD selon les coordonnées visées en tête des présentes, sa décision de rétractation au moyen du bordereau de rétractation ou par toute autre déclaration claire, par lettre recommandée, par courrier électronique ou par tout autre écrit sur un support durable.

Le bordereau de rétractation est reproduit en Annexe 2 des présentes Conditions Générales et remis au Client avec le devis.

Si les informations relatives au droit de rétractation n'étaient pas fournies au Client préalablement à la conclusion de la vente, de manière lisible et compréhensible, le délai de rétractation serait prolongé de douze (12) mois à l'expiration du délai de rétractation initial. Toutefois, si la fourniture de ces informations intervenait pendant cette prolongation, le délai de rétractation expirerait au terme d'une période de quatorze (14) jours à compter du jour où le Client aurait reçu ces informations.

7.2 Rétractation relative aux prestations de service

Sauf sur demande expresse du Client, l'exécution de toute prestation, en ce compris l'étude préalable payante, l'installation des Produits et l'exécution des Services, ne peut commencer qu'à l'issue du délai de rétractation visé à l'article 7.1 ci-dessus.

Par exception, le Client peut solliciter que l'exécution de la prestation commence avant la fin de ce délai, sous réserve des règles applicables à toute Aide financière et/ou crédit affecté sollicité par le Client, le cas échéant.

Si le Client se rétracte dans le délai susvisé alors que l'exécution a d'ores et déjà commencé à sa demande expresse, il est tenu de verser à ISO SUD le prix de la prestation concernée à proportion de ce qui a été exécuté au moment où il a exprimé sa volonté de se rétracter. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

Le droit de rétractation n'est pas applicable lorsque la prestation a été pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation, à la demande expresse du Client.

7.3 Retour des Produits en cas de rétractation

En cas d'exercice du droit de rétractation, ISO SUD prend en charge le retour des Produits, à ses frais.

La responsabilité du Client peut être engagée en cas de dépréciation des Produits résultant de manipulations autres que celles strictement nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des Produits.

L'exercice du droit de rétractation pour la vente des Produits met fin à la prestation accessoire d'installation convenue entre les Parties, le cas échéant. Dans ce cas, les stipulations de l'article 7.2 ci-avant trouveront à s'appliquer si le Client a sollicité l'exécution de la prestation d'installation avant la fin du délai de rétractation.

7.4 Remboursement

En cas d'exercice du droit de rétractation conformément aux stipulations susvisées, ISO SUD remboursera le Client de toutes les sommes versées, en ce compris les frais de livraison, à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le Client aura choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par ISO SUD.

ISO SUD procédera au remboursement des sommes versées sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze (14) jours suivant le jour où elle sera informée de la décision du Client de se rétracter.

Le Client est expressément informé du fait que ISO SUD se réserve la possibilité de différer le remboursement jusqu'à la mise à disposition des Produits par le Client en vue de leur retour.

ISO SUD procédera au remboursement des sommes via le mode de paiement utilisé par le Client, étant entendu que ce remboursement n'occasionnera aucun frais pour le Client.

Article 8 - GARANTIE DES PRODUITS ET SERVICES

Les Produits et Services sont conformes aux dispositions et normes législatives et réglementaires qui leur sont applicables en France.

Pour les Produits vendus par ISO SUD, le Client bénéficie de plein droit de (i) la garantie légale de conformité et (ii) de la garantie légale des vices cachés, conformément aux dispositions du Code de la consommation et du Code civil reproduites en Annexe 1.

• Dans le cadre de la garantie légale de conformité, outre les dispositions légales rappelées en Annexe 1, le Client est expressément informé du fait :

- qu'il bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du Produit pour agir à l'encontre de ISO SUD ;
- qu'il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit commandé, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation ;
- qu'il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du Produit.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de toute garantie commerciale que ISO SUD a pu éventuellement consentir au Client.

• Dans le cadre de la garantie légale des vices cachés, outre les dispositions légales rappelées en Annexe 1, le Client est expressément informé du fait qu'il :

- peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés rendant le Produit impropre à sa destination normale conformément à l'article 1641 du Code civil ;
- peut choisir dans ce cas entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

Par ailleurs, les Produits et Services fournis par ISO SUD sont soumis, lorsque la loi l'impose, aux garanties prévues aux articles 1792 et suivants du Code civil, dans les conditions et limites posées par ces textes.

A l'ouverture de tout chantier et lors de la remise de ses devis et factures, ISO SUD fournit au Client l'attestation d'assurance relative à sa responsabilité décennale. L'assurance souscrite au titre de son activité, les coordonnées de son assureur et la couverture géographique de sa garantie sont également mentionnées sur ses devis et factures.

Pour faire valoir ses droits, le Client devra informer ISO SUD par lettre recommandée ou par courrier électronique, selon les coordonnées visées ci-dessus, de toute réclamation concernant les garanties légales susvisées.

Article 9 - SOUS-TRAITANCE

ISO SUD ou le Client ne peuvent céder, transférer et/ou déléguer, à titre onéreux ou à titre gratuit, sous quelque forme que ce soit, les droits, obligations ou tout autre avantage découlant des relations contractuelles conclues entre eux, sans l'accord préalable et écrit de l'autre partie.

Toutefois, ISO SUD se réserve le droit de faire appel à tout sous-traitant de son choix pour l'installation des Produits et ou l'exécution des Services, ce que le Client accepte.

Article 10 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Toute brochure commerciale, photographie, plan, présentation numérique, étude préalable ou autre document remis sur quelque support que ce soit au Client par ISO SUD dans le cadre de leurs relations précontractuelles ou contractuelles, peuvent constituer des créations et œuvres susceptibles d'être protégées au sens du Code de la propriété intellectuelle et des conventions internationales.

L'intégralité des droits de propriété intellectuelle attachée à ces documents demeure la propriété exclusive d'ISO SUD.

La diffusion, l'exploitation ou la reproduction de ces documents sans l'accord exprès et préalable d'ISO SUD sont strictement interdites.

Par ailleurs, sous réserve de l'acceptation expresse du Client, ISO SUD se réserve le droit :

- en cours ou à l'issue de la relation contractuelle, de photographier les Produits installés et les Services exécutés dans le Logement ;
- d'utiliser, diffuser, exploiter, représenter et reproduire lesdites photographies, sur tout support de son choix et dans le monde entier, pour une durée de dix (10) ans suivant la prise de la photographie, aux fins de présentation, de publicité et de promotion d'ISO SUD et de ses Produits et Services.

Article 11 - DONNEES PERSONNELLES

11.1 Données personnelles collectées et traitées

Afin d'établir les devis, de fournir les Produits et Services au Client et de l'accompagner dans la demande d'Aides financières, ISO SUD collecte et traite les données à caractère personnel (ci-après les « données personnelles ») suivantes concernant le Client et/ou toute personne physique qui le représente :

- Nom, prénom,
- Adresse postale,
- Adresse de courrier électronique,
- Numéro de téléphone fixe et/ou portable,
- Coordonnées bancaires,
- Données relatives à la situation professionnelle, familiale et financière du Client, lorsque cela est strictement nécessaire aux finalités indiquées ci-dessus (notamment : pièce d'identité, avis d'imposition, fiche de salaire).

11.2 Conservation des données personnelles

Les données personnelles sont conservées par ISO SUD dans des conditions adéquates de sécurité pour la durée nécessaire aux finalités poursuivies, et notamment pour les durées suivantes :

- si aucun devis n'est accepté par le Client, le nom et les coordonnées du Client sont conservées pour une durée de trois (3) ans à compter de leur collecte ou du dernier contact avec le Client ;
- si une relation contractuelle est conclue entre ISO SUD et le Client, les données collectées aux fins de conclusion et d'exécution de cette relation contractuelle sont conservées pour la durée de la relation contractuelle puis pour une durée de cinq (5) ans après la fin de celle-ci ;
- les données personnelles figurant sur les documents comptables d'ISO SUD sont conservées pour une durée de dix (10) ans suivant l'année au cours de laquelle ces documents ont été établis.

11.3 Responsable du traitement

Le responsable du traitement des données personnelles est la société ISO SUD, laquelle peut être directement contactée aux coordonnées indiquées à l'article 1er ci-avant.

ISO SUD s'engage à collecter et à traiter les données personnelles des Clients et de toute personne physique concernée en conformité avec le Règlement européen n°2016/679 du 27 avril 2016 et la Loi Informatique et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978.

11.4 Droits des personnes concernées

Conformément à la réglementation relative au traitement des données à caractère personnel, la personne physique concernée dispose des droits ci-après énumérés sur les données personnelles collectées par ISO SUD :

- prendre connaissance, mettre à jour, modifier ou demander la suppression des données personnelles la concernant ;
- demander la limitation et/ou s'opposer au traitement de ses données personnelles ;
- demander la portabilité et le transfert de ses données personnelles vers tout autre prestataire.

Paraphe

La personne concernée a la possibilité d'exercer les droits susvisés en contactant directement ISO SUD à l'adresse de courrier électronique suivante : contact@iso-sud.fr.

La personne concernée dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés – www.cnil.fr) ou de tout juge compétent.

Par ailleurs, conformément à l'article L. 223-2 du Code de la consommation, le Client est informé qu'il peut gratuitement s'inscrire à la liste d'opposition au démarchage téléphonique « BLOCTEL » s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique.

Article 12 - REGLEMENT DES LITIGES

Toute réclamation relative à la vente des Produits ou à la prestation des Services doit être adressée par le Client par lettre recommandée ou par courrier électronique à ISO SUD, aux coordonnées mentionnées à l'article 1er ci-avant.

S'il n'obtient pas satisfaction à la suite de la réclamation adressée, le Client est expressément informé de la possibilité qu'il a de soumettre le différend qu'il rencontre au titre des présentes Conditions Générales et/ou des ventes et prestations qui en découlent à une procédure de médiation gratuite.

Le médiateur désigné par ISO SUD pour connaître de ces différends est l'association CM2C (Centre de médiation de la consommation des conciliateurs de justice), dont les coordonnées sont les suivantes : 14 rue Saint Jean 75017 Paris – 06 09 20 48 86 – www.cm2c.net.

Cette procédure de médiation, qui ne constitue pas un préalable obligatoire avant l'introduction d'un contentieux, vise seulement à tenter de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.

En conséquence, il est expressément rappelé qu'ISO SUD comme le Client restent libres d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

A défaut de résolution amiable, le litige pourra être porté par la plus diligente des Parties devant les juridictions compétentes.

ANNEXE 1

Article L. 217-4 du Code de la consommation

Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L. 217-5 du Code de la consommation

Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L. 217-12 du Code de la consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L. 217-16 du Code de la consommation

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Article 1641 du Code civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 du Code civil – Premier alinéa

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Signature

ANNEXE 2 - MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

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

A l'attention de ISO SUD (adresse postale : 32 Boulevard du Thoré - 81200 AUSSILLON – adresse électronique : contact@iso-sud.fr) :

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

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Numéro de devis :

Motif / commentaire (facultatif) :

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

Date :

(*) Rayez la mention inutile.