



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS DE SERVICES

SAS ATOUT TRAVAUX

SIREN : 525 313 847

Siège social : 257 chemin de la Colle — 83560 LA VERDIÈRE

Établissement secondaire : 800 chemin de Saint-Eloi — 13600 LA CIOTAT

CGV applicables au 01/01/2026

Préambule — Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente et de prestations de services (ci-après les « CGV ») s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées par SAS ATOUT TRAVAUX, ci-après « l'Entreprise », auprès de clients consommateurs et de clients professionnels, sauf conditions particulières écrites acceptées par les parties.

Toute commande ou acceptation de devis implique l'acceptation des présentes CGV. En cas de contradiction entre les présentes CGV et des conditions particulières figurant sur le devis signé, les conditions particulières prévalent.

Lorsque certaines dispositions sont spécifiques aux consommateurs ou aux professionnels, elles sont expressément identifiées comme telles.

Article 1 — Identification de l'Entreprise

- Dénomination : SAS ATOUT TRAVAUX
- SIREN : 525 313 847
- Siège social : 257 chemin de la Colle, 83560 La Verdière
- Établissement secondaire : 800 chemin de Saint-Eloi, 13600 La Ciotat
- SIRET de l'établissement secondaire : 525 313 847 00028
- Assurance responsabilité civile professionnelle et decennale : MMA, agence de Saint-Maximin (83470), police n° 146 855 592, pour les activités et travaux effectivement garantis par le contrat.

Article 2 — Définitions

- L'Entreprise : SAS ATOUT TRAVAUX.
- Le Client : toute personne physique ou morale sollicitant une prestation.
- Le Consommateur : toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle.
- Les Prestations : ensemble des services proposés par l'Entreprise.
- L'Intervention : mise en œuvre des moyens humains, techniques et matériels nécessaires à l'exécution d'une prestation.
- Le Devis : document décrivant les prestations, fournitures, prix et conditions d'exécution proposés au Client.

Article 3 — Prestations proposées

L'Entreprise intervient notamment dans les domaines suivants :

- ramonage mécanique ou par aspiration et dégoudronnage des conduits de fumée ;
- entretien et maintenance des poêles à granulés et autres appareils de chauffage au bois, gaz ou fioul ;
- Pose et entretien de Climatisation et Pompe à chaleur

- pose, réhabilitation et tubage de conduits de fumée ;
- installation de poêles, inserts, et chaudières ;
- contrôles visuels ou vidéo des conduits ;
- tests fumigènes et mesures de tirage ;
- vérification des sécurités et organes de fonctionnement des appareils ;
- conseils relatifs à l'utilisation et à l'entretien des installations.
- Petits travaux de plomberie, électricité, maçonnerie peinture

Les prestations sont réalisées conformément aux règles de l'art, aux prescriptions des fabricants et aux normes, DTU et réglementations applicables aux travaux réalisés.

Article 4 — Demande, devis et formation du contrat

Toute demande d'intervention donne lieu, selon sa nature, à un échange préalable permettant de déterminer la prestation, les conditions d'accès, le lieu et la période d'intervention.

Lorsque la réglementation ou la nature des travaux l'exige, un devis détaillé est établi avant le début des travaux. Un devis peut également être établi à la demande du Client.

Sauf indication différente sur le devis, celui-ci est valable 15 jours à compter de sa date d'émission.

La commande devient ferme après acceptation du devis par le Client, selon le moyen indiqué par l'Entreprise, et sous réserve du versement de l'acompte prévu au devis lorsqu'un acompte est demandé.

L'acceptation peut être matérialisée notamment par signature, mention manuscrite « bon pour accord », signature électronique ou validation écrite par email.

Pour les contrats conclus avec un consommateur à distance ou hors établissement, les règles spécifiques relatives à l'information précontractuelle et au droit de rétractation prévues à l'article 15 s'appliquent.

Article 5 — Prix

Les prix sont indiqués en euros. Le devis ou la facture précise le montant hors taxes, le taux et le montant de TVA lorsque la TVA est applicable, ainsi que le montant TTC.

Le prix peut être forfaitaire ou déterminé selon la durée réelle de l'intervention, les quantités de matériaux ou fournitures et/ou les conditions prévues au devis.

Toute prestation non comprise dans le devis initial et rendue nécessaire par une situation découverte au cours de l'intervention fait, lorsque cela est possible, l'objet d'un devis complémentaire ou d'un accord écrit du Client avant exécution.

Les éventuels frais de déplacement, de sécurisation, de location de matériel ou d'accès spécifiques sont précisés dans le devis ou, lorsqu'ils ne pouvaient raisonnablement être anticipés, soumis à l'accord du Client avant facturation, sauf situation urgente nécessitant une mesure de sécurité immédiate.

Article 6 — Acompte et paiement

Sauf stipulation contraire du devis, l'acompte est fixé à 40 % du montant total du devis lorsqu'un acompte est demandé.

Le solde est payable à réception de facture, sauf délai différent expressément prévu au devis ou au contrat.

Les moyens de paiement acceptés sont ceux indiqués par l'Entreprise, notamment chèque, virement bancaire et espèces dans les limites légales.

Pour les professionnels, tout retard de paiement entraîne, sans préjudice des autres droits de l'Entreprise, l'application des pénalités de retard prévues par la réglementation et, lorsque les conditions légales sont réunies, de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros.

Pour les consommateurs, aucune indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 euros prévue pour les relations entre professionnels ne sera appliquée.

Article 7 — Travaux supplémentaires et modification de la prestation

Toute modification de la prestation initialement prévue, toute fourniture supplémentaire ou tout travail rendu nécessaire par une difficulté non apparente lors de l'établissement du devis est soumis à l'accord préalable du Client, par devis complémentaire, bon de commande, écrit ou tout autre support durable approprié.

En cas de nécessité immédiate de mise en sécurité d'une installation présentant un danger, l'Entreprise peut interrompre l'intervention et proposer les mesures nécessaires. Toute prestation supplémentaire payante reste soumise à l'accord du Client, sauf disposition légale contraire.

Article 8 — Obligations de l'Entreprise

- exécuter les prestations conformément au devis accepté et aux règles de l'art ;
- mettre en œuvre les moyens nécessaires à la sécurité de l'intervention ;
- informer le Client des anomalies ou non-conformités constatées dans le périmètre de l'intervention ;
- remettre, lorsque la prestation le prévoit ou que la réglementation l'exige, les documents correspondants, notamment certificat de ramonage, rapport d'entretien, facture ou document de contrôle.

L'Entreprise est tenue d'une obligation de moyens, sauf disposition légale imposant une obligation différente.

Article 9 — Obligations du Client

- permettre l'accès aux installations dans des conditions normales et sécurisées ;
- fournir les informations utiles et, lorsqu'il les détient, les notices et documents des fabricants ;
- signaler toute modification, panne, anomalie ou intervention antérieure susceptible d'affecter la prestation ;
- mettre à disposition les installations dans des conditions permettant l'intervention ;
- ne pas faire réaliser sur l'installation des travaux susceptibles d'en affecter la sécurité par une personne non qualifiée ;
- respecter les recommandations d'utilisation et d'entretien communiquées par l'Entreprise et/ou le fabricant.

En cas d'accès impossible, dangereux, de conditions météorologiques défavorables ou de non-conformité présentant un risque, l'Entreprise peut reporter, interrompre ou refuser l'intervention.

Article 10 — Accès en toiture et sécurité

Lorsque l'intervention nécessite un accès en toiture ou en souche, l'Entreprise applique les règles de sécurité qui lui sont applicables. Elle peut refuser ou interrompre une intervention si l'accès présente un danger en raison notamment de la pluie, neige, gel, vent, état de la couverture, hauteur, absence de protection ou toute autre circonstance.

Lorsque des moyens de sécurité complémentaires sont nécessaires, leur mise en œuvre et leur coût sont indiqués au Client avant réalisation, dans la mesure du possible.

L'Entreprise ne saurait être contrainte à intervenir dans des conditions qu'elle estime dangereuses pour ses salariés, sous-traitants ou toute personne présente sur le site.

Article 11 — Délais, rendez-vous et reports

Les dates ou périodes d'intervention indiquées au devis ou lors de la prise de rendez-vous sont celles convenues avec le Client, sous réserve des contraintes techniques, de disponibilité des pièces, de conditions météorologiques et des événements indépendants de la volonté de l'Entreprise.

En cas d'empêchement ou de report, l'Entreprise informe le Client dans les meilleurs délais et propose, lorsque cela est possible, une nouvelle date.

Un retard raisonnable ou un report ne peut donner lieu à indemnisation lorsque celui-ci résulte d'un événement indépendant de la volonté de l'Entreprise ou d'une condition nécessaire à la sécurité de l'intervention, sous réserve des droits impératifs du consommateur.

Article 12 — Responsabilité

L'Entreprise ne peut être tenue responsable des dommages ou dysfonctionnements ayant pour origine une installation existante non conforme, vétuste, modifiée par un tiers, un défaut d'entretien antérieur, une utilisation non conforme aux prescriptions du fabricant, un combustible inadapté, une intervention d'un tiers ou un événement de force majeure, dans la mesure où ces circonstances ne sont pas imputables à l'Entreprise.

Les certificats, rapports et documents remis constatent les opérations effectuées et les observations réalisées lors de l'intervention. Ils ne constituent pas une certification générale et permanente de conformité ou de bon fonctionnement de l'installation.

Les limitations de responsabilité du présent article ne peuvent avoir pour effet de priver le consommateur de ses droits d'ordre public.

Article 13 — Garanties légales, garanties des travaux et assurance

Les garanties légales applicables aux contrats conclus avec des consommateurs demeurent applicables dans les conditions prévues par la loi.

Pour les travaux relevant de la responsabilité décennale, l'Entreprise est couverte par une assurance responsabilité civile décennale auprès de MMA, agence de Saint-Maximin (83470), police n° 146 855 592, dans les limites, conditions et activités garanties par le contrat d'assurance.

Lorsque la réglementation l'exige, l'attestation d'assurance correspondante est jointe au devis et/ou à la facture.

Les pièces d'usure et consommables ne sont pas couverts au-delà de leur durée normale d'utilisation, sans préjudice des garanties légales éventuellement applicables.

Toute intervention d'un tiers sur une installation après l'intervention de l'Entreprise peut affecter l'analyse de la responsabilité et des garanties.

Article 14 — Réception et réclamations

À l'issue de l'intervention, le Client peut formuler toute observation ou réserve. Lorsqu'un procès-verbal ou document de réception est prévu, celui-ci est établi selon les modalités convenues.

Le Client est invité à signaler toute anomalie dans les meilleurs délais afin de permettre à l'Entreprise d'en rechercher la cause et, le cas échéant, d'y remédier.

Aucun délai contractuel de réclamation ne peut priver le consommateur des garanties ou droits prévus par les dispositions légales impératives.

Article 15 — Droit de rétractation du consommateur

Pour les contrats conclus à distance ou hors établissement avec un consommateur, celui-ci dispose en principe d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation, dans les conditions prévues par le Code de la consommation.

Le délai et les modalités exactes sont indiqués dans les informations précontractuelles et/ou le formulaire de rétractation remis au Client lorsque ce droit est applicable.

Lorsque le consommateur demande expressément que l'exécution de la prestation commence avant l'expiration du délai de rétractation, l'Entreprise recueille cette demande dans les conditions prévues par la loi. Lorsque la prestation a été entièrement exécutée après cette demande expresse et après reconnaissance par le consommateur de la perte de son droit de rétractation, celui-ci ne peut plus exercer ce droit pour la prestation entièrement exécutée.

En cas de rétractation après commencement de l'exécution à la demande expresse du consommateur, les sommes éventuellement dues sont calculées conformément aux dispositions légales applicables.

Les travaux d'entretien ou de réparation réalisés en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par celui-ci bénéficient des règles particulières prévues par le Code de la consommation.

Article 16 — Annulation, absence et impossibilité d'accès

Toute annulation ou demande de report d'un rendez-vous doit être signalée dès que possible et, sauf urgence ou motif légitime, au moins 24 heures avant l'intervention.

En cas d'absence du Client, d'impossibilité d'accéder aux installations ou de déplacement inutile imputable au Client, des frais de déplacement ou de déplacement infructueux peuvent être facturés lorsqu'ils ont été prévus au devis ou communiqués au Client avant la commande.

En cas d'intempéries ou de conditions de sécurité insuffisantes, notamment pour les interventions en toiture, l'Entreprise peut reporter l'intervention. Aucune intervention ne sera imposée dans des conditions présentant un risque pour les personnes ou les biens.

Article 17 — Médiation de la consommation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », après nous avoir sollicités et à défaut de réponse vous satisfaisant, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

CM2C

49 rue de Ponthieu

75 008 PARIS

Tel : 01 89 47 00 14

Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>

Mail : litiges@cm2c.net

Article 18 — Données personnelles

Les données collectées sont utilisées pour la gestion des devis, commandes, interventions, factures, garanties, réclamations et relations commerciales, ainsi que pour satisfaire aux obligations légales de l'Entreprise.

Les données sont conservées pendant les durées nécessaires aux finalités poursuivies et aux obligations légales applicables.

Le Client dispose, selon les conditions prévues par la réglementation, de droits concernant ses données personnelles, notamment d'accès, rectification, effacement, limitation, opposition et, lorsque applicable, portabilité.

Toute demande peut être adressée à l'Entreprise aux coordonnées indiquées sur le devis, la facture ou tout autre document contractuel. Le Client peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Article 19 — Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement de force majeure au sens du droit français, dans la mesure où cet événement empêche ou retarde l'exécution de l'obligation concernée.

Sont notamment susceptibles d'être concernés, selon les circonstances, les intempéries exceptionnelles, catastrophes naturelles, incendies, accidents, impossibilités d'accès, sinistres, restrictions administratives ou événements affectant gravement la sécurité des personnes ou des biens.

Article 20 — Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de difficulté, les parties recherchent prioritairement une solution amiable.

Pour les consommateurs, les règles de compétence territoriale et les voies de recours prévues par les dispositions légales impératives s'appliquent.

Pour les clients professionnels, à défaut d'accord amiable, le litige relève des juridictions compétentes selon les règles de droit commun et, lorsque légalement valable, de la juridiction désignée dans les conditions particulières du contrat.

Article 21 — Version des CGV

Les présentes CGV sont applicables à compter du 1er janvier 2026. Elles peuvent être modifiées par l'Entreprise pour tenir compte notamment de l'évolution de son activité ou de la réglementation. La version applicable est celle acceptée par le Client au moment de la conclusion du contrat.