



Conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des prestations proposées par la société SAG Multiservices.

Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations entre SAG Multiservices et le CLIENT qui souhaite bénéficier des prestations que SAG Multiservices propose. Le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV énoncées, ainsi que des informations sur les caractéristiques essentielles de la prestation qu'il souhaite commander à SAG Multiservices telles que décrites sur son site web et dans les présentes CGV. Le CLIENT, personne physique, déclare être majeur et avoir la pleine capacité juridique. Les CGV peuvent être consultées à tout moment à partir du site internet www.sagmultiservices.com en cliquant sur le lien « Conditions Générales de Vente ». Ainsi, toute commande passée par un acheteur auprès de SAG Multiservices implique l'accord définitif et irrévocable du CLIENT sur l'ensemble des CGV présentées ci-après.

Les présentes conditions générales prévalent sur toutes autres conditions générales qui pourraient leur être opposées.

Article 1 :

Devis & commandes

La vente des prestations est limitée aux clients résidant en France Métropolitaine. Chaque devis ou commande fera l'objet d'une visite des lieux ainsi qu'une contre- visite technique après signature de la commande, devis et des présentes CGV. Lors de la visite des lieux, SAG Multiservices évaluera la faisabilité du projet, prendra en note les souhaits et/ou idées du CLIENT et pourra prendre les cotes nécessaires à l'élaboration du futur projet. Nos déplacements et devis sont GRATUITS pour tout chantier en région parisienne, et seront facturés hors cette région. Le prix de cette visite sera informé avant le déplacement de SAG Multiservices et devra être accepté par le CLIENT afin de planifier et effectuer la visite. SAG Multiservices s'engage à produire et envoyer un devis détaillé gratuit, par courrier ou courriel, au CLIENT dans un délai de quinze (15) jours calendaires, selon les caractéristiques du projet. La commande, CGV et devis doivent être retournés signés par le CLIENT à SAG Multiservices et constituent son acceptation. Il est de la responsabilité du CLIENT de s'assurer que le devis correspond aux prestations souhaitées. SAG Multiservices ne saurait être tenue pour responsable, notamment au titre de son devoir de conseil, de toute erreur commise par le CLIENT ou d'oubli de sa part lors de l'acceptation du devis. L'offre mentionnée sur le devis final est valable 60 jours à compter de la date d'établissement. Au-delà de cette limite, il est nécessaire pour le CLIENT de contacter SAG Multiservices afin d'établir un nouveau devis. Toute commande validée par le CLIENT et conclue avec SAG Multiservices nécessite un premier acompte de 30% ou plus du montant final selon le type de travaux ou produits commandés. La contre visite prévue n'est pas obligatoire selon le type de travaux, si elle devait avoir lieu elle ne sera effectuée qu'après



l'encaissement de l'acompte. Toutes fournitures choisies et validées par le CLIENT mentionnées sur le devis signé ne pourront faire l'objet d'un remplacement ou d'une annulation.

Article 2 :

Prix et modalités
de paiement

Les règlements se font par chèque postal ou bancaire ou par virement bancaire. Le démarrage des prestations ne débutera qu'après vérification de l'encaissement du premier acompte sur le compte bancaire. Le paiement total de toute prestation se fait selon le schéma suivant :

30% à la commande, 40% au début des travaux et 30% une fois les travaux terminés, avec ou sans réserve.

Aucune commande ne pourra être passée par SAG Multiservices sans encaissement de l'acompte. Une facture Proforma est envoyée au CLIENT par mail ou courrier pour validation des travaux réalisés selon l'avancement indiqué sur la Proforma. Sans contestation du CLIENT sous 48H par mail ou courrier une facture sera établie et ne pourra être contestée pour paiement.

En cas de non-paiement à la date portée sur la facture, des pénalités de retard égales à trois fois le taux d'intérêt légal seront appliquées. Ces pénalités sont exigibles de plein droit et seront d'office portées au débit du compte du CLIENT. Pour les clients professionnels ressortissant aux dispositions de l'article L.441-6 du code de commerce, tout retard de paiement ouvre droit à l'égard du créancier à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à ce montant, l'entreprise peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification. En cas de non-paiement à échéance, SAG Multiservices pourra suspendre les travaux dans un délai de 15 jours calendaires, après mise en demeure préalable au CLIENT restée infructueuse.

Article 3 :

Tarifs

Nos prix sont établis sur la base du taux de TVA en vigueur à la date de remise de l'offre. Toute variation ultérieure de ce taux, imposée par la loi sera répercutée sur ces prix. Les prix seront révisés mensuellement à la date de réalisation des travaux faisant l'objet de la demande de règlement (N) par application du coefficient de variation de l'index BT01. L'indice initial est celui connu à la date de remise de l'offre ; l'indice du mois de révision sera pris avec le même décalage. Tous les travaux non prévus explicitement dans l'offre seront considérés comme travaux supplémentaires ; ils donneront lieu à la signature d'un avenant avant leur exécution sous la base tarifaire et mode de chiffrage du devis initial. L'entrepreneur est habilité à prendre en cas d'urgence, toutes dispositions conservatoires nécessaires, sous réserve d'en informer le CLIENT.



Article 4 :

Droit de rétractation

Le CLIENT dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs à compter de la date d'acceptation de l'offre pour exercer son droit de rétractation auprès de SAG Multiservices sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalité. Toutefois, le droit de rétractation ne peut être exercé dès lors que l'exécution des prestations a commencé, avec votre accord express, avant l'expiration du délai susvisé et notamment pour les contrats ayant pour objet des travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence. En cas d'exercice du droit de rétraction dans le délai énoncé, l'acompte versé à la commande sera remboursé dans un délai inférieur à trente (30) jours après la réception de la réclamation du CLIENT. Le CLIENT peut exercer son droit de rétractation en adressant un courrier par lettre recommandée avec avis de réception à SAG Multiservices. Conformément aux dispositions de l'article L221-28 du code de la consommation, il est rappelé au CLIENT que le droit de rétractation ne pourra être exercé pour les contrats : de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation; de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, ce qui est le cas du présent contrat. Ainsi, le consommateur est parfaitement informé du fait qu'il ne pourra dans le cas de la présente commande exercer un droit de rétractation. Informations générales sur le délai de rétractation Conformément aux dispositions des articles L 221-18 et suivants du code de la consommation, le CLIENT dispose d'un délai de quatorze jours à compter du jour de la conclusion de la commande pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus potentiellement pour le renvoi de biens déjà livrés et pour le paiement de travaux dont l'exécution aurait commencé suite à sa demande expresse. Point de départ du délai de rétractation : Le délai de rétractation court à compter du jour : 1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services ; 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. Calcul du délai : Pour la parfaite information du CLIENT, il lui est précisé que : 1° Le jour où le contrat est conclu ou le jour de la réception du bien n'est pas compté dans le délai de 14 jours du droit de rétractation; 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. Exercice du droit de rétractation : Pour exercer son droit de rétractation, le CLIENT doit adresser par voie postale à SAG Multiservices avant l'expiration du délai de 14 jours, une lettre recommandée avec accusé de



réception, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Il appartient au CLIENT de démontrer l'envoi de l'exercice du droit de rétractation dans le délai imparti. Effets de la rétractation dans le délai imparti : 1° Renvoi des biens déjà livrés. Si le CLIENT a reçu des biens dans le cadre du contrat, l'Entreprise récupère les biens à sa charge. La responsabilité du CLIENT pourra néanmoins être engagée à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien. 2° Remboursement. En cas de rétractation par le CLIENT dans le délai imparti, l'Entreprise remboursera tous les paiements reçus, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait du choix par le CLIENT d'un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où l'Entreprise est dûment informée par le CLIENT de sa décision de rétractation du contrat. L'Entreprise procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le CLIENT aura utilisé pour la transaction initiale, sauf à convenir expressément d'un moyen différent. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le CLIENT. Exécution anticipée des travaux : Dans le cadre de l'exécution d'une prestation de services, Le CLIENT a la possibilité de solliciter que l'exécution des travaux commence avant la fin du délai de rétractation en adressant à l'Entreprise une demande expresse sur papier ou sur tout support durable. Si le CLIENT souhaite exercer son droit de rétractation alors que les travaux ont commencé avant la fin du délai de rétractation, à sa demande expresse, il sera tenu au versement à l'Entreprise d'un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Ce montant sera proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Le CLIENT perd l'exercice de son droit de rétractation lorsque les travaux, dont l'exécution a commencé après son accord préalable exprès et renoncement exprès à son droit de rétractation, sont pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation.

Article 5 :

Résiliation du contrat hors délai de rétractation

En cas de rupture unilatérale du contrat par le CLIENT, après l'expiration du délai de rétractation de quatorze jours, l'Entreprise pourra prétendre aux règlements des travaux d'ores et déjà exécutés, ou dans le cadre de la fabrication d'un bien réalisé selon les spécifications du CLIENT au coût dudit bien, ainsi qu'au paiement d'une indemnité à raison du préjudice subi du fait de la non réalisation des travaux évalué à 25% du montant des travaux non réalisés HT augmenté des frais de déplacement déjà effectués à l'occasion de la prise de commandes et des visites ultérieures de chantier. L'Entreprise présentera, pour ce faire, une facture de solde de chantier au CLIENT.

Article 6 :

Sous-traitance

Le contrat de prestation de services n'a aucun caractère intuitu personae. L'Entreprise informe le CLIENT qu'elle se réserve le droit de recourir à toute entreprise sous-traitante, dans le cadre de l'exécution de son contrat. Les conditions d'intervention de l'entreprise sous-traitante s'effectueront selon les



mêmes modalités – tant financières que techniques – que celles mentionnées au sein du présent contrat.

Article 7 :

Révision et
renégociation

Si les conditions d'exécution des prestations commandées, notamment techniques, économiques ou réglementaires, existantes à la date d'entrée en vigueur du contrat devaient évoluer de façon conséquente et devaient remettre en cause l'intérêt même de la convention pour l'Entreprise, les parties s'obligeront à trouver une solution conforme aux intérêts de chacune d'elles, ce dans le délai d'un mois à compter de la demande de l'Entreprise. A défaut d'accord, l'Entreprise aura la faculté de résilier de plein droit le présent contrat, sans versement de dommages et intérêts.

Article 8 :

Délais et
conditions
d'exécution des
travaux

Les travaux seront conformes aux spécifications des normes et DTU en vigueur au jour de l'offre. L'entreprise est assurée pour la couverture de risques mettant en jeu sa responsabilité. L'attestation d'assurance sera fournie sur demande. Le CLIENT est également assuré pour le paiement de la totalité des travaux de réparation des dommages de la nature de ceux dont sont responsables les constructeurs au sens de l'article 1792-1 du code des assurances, selon l'article L242-1 du code des assurances. En l'absence d'un accord formel, écrit et signé par SAG Multiservices et le CLIENT, précisant expressément les délais d'exécution, c'est celui prévu dans la confirmation de commande qui prévaudra. Dans le cas où un paiement à la commande est prévu, le délai d'exécution court à partir de la réception du paiement. Sauf accord contraire, les retards d'exécution n'emportent ni annulation, ni modification du contrat. Ils ne sauraient donner lieu à dommages et intérêts. Les clauses pénales figurant sur les papiers commerciaux des clients sont inopposables à SAG Multiservices. Les délais d'exécution figurant dans une commande ne sont acceptés par SAG Multiservices et ne l'engagent, que sous les conditions suivantes : respect par le CLIENT des conditions de paiement et de versement des acomptes, fourniture à temps des spécifications techniques, absence de retard dans les études ou travaux préparatoires, l'absence d'intempéries telles que définies dans le code du travail, l'absence de cas de force majeure, d'événements sociaux, politiques, économiques ou techniques entravant la marche des fournisseurs de SAG Multiservices en composants, en énergie ou en matières premières et en cas de commande de travaux supplémentaires par la signature de nouveaux devis et contrat. Dans les cas précités, le délai d'exécution sera prolongé de plein droit. Le cas échéant, le CLIENT sera informé de la nouvelle date de livraison. L'eau, l'électricité, les accès, les aires de stockage et d'installation nécessaires à la réalisation des travaux seront mis à la disposition de l'entreprise en quantité suffisante, gratuitement et à proximité des travaux. A défaut, SAG Multiservices pourra faire installer une base de vie dont le coût restera à la charge du CLIENT. Aucune prestation ne pourra être assurée s'il est impossible d'accéder sur le chantier. Le CLIENT doit préalablement si besoin pour la bonne exécution des travaux, demander l'accord de voirie ou de ses voisins afin que l'entreprise puisse y accéder et réaliser les travaux commandés,



le CLIENT devra fournir un accord écrit par courrier ou courriel. SAG Multiservices se réserve la possibilité de cesser immédiatement d'assurer ses prestations si les conditions de travail sur le lieu d'exécution risquent de mettre sa sécurité en danger. Les prestations pourront être effectuées ultérieurement, sous réserve que le CLIENT ait pris les mesures nécessaires pour que SAG Multiservices puisse réaliser son intervention dans des conditions normales.

Article 9 :

Réception des travaux

La réception est prononcée à la demande de SAG Multiservices, par le CLIENT ou son représentant, avec ou sans réserve. La réception libère SAG Multiservices de toutes les obligations contractuelles autres que les garanties légales. Les motifs de refus de réception doivent être précisés par lettre recommandée avec accusé de réception dans les trois (3) jours ouvrés suivant la demande de SAG Multiservices. Si la visite a eu lieu, les motifs doivent être indiqués sur le procès-verbal de refus. Si la réception doit avoir lieu judiciairement, les frais correspondants sont à la charge du CLIENT. Toute demande de SAV devra se faire par mail, adressé à contact@sagmultiservices.com accompagné d'un descriptif détaillé et d'éventuelles photos ou vidéos. Toute demande abusive et ne relevant pas de la responsabilité de SAG Multiservices fera l'objet d'une facture de déplacement de 90 Euros HT, un devis sera envoyé au CLIENT pour les travaux non pris en charge dans le SAV. L'établissement d'un Dossier des Ouvrages Exécutés (DOE) est une prestation payante, non comprise dans la prestation fournie par SAG Multiservices.

Article 10 :

Garanties

Lorsque le montant des travaux, déduction faite de l'acompte versé à la commande, est supérieur à 12.000 euros, le CLIENT doit en garantir le paiement de la façon suivante : Lorsqu'il recourt à un crédit destiné exclusivement et en totalité au paiement des travaux objet du marché, le CLIENT fera le nécessaire pour que les versements, effectués par l'établissement prêteur, parviennent à la société SAG Multiservices aux échéances convenues dans le marché (2ème alinéa de l'article 1799-1 du Code civil). Le CLIENT adresse à SAG Multiservices copie du contrat attestant de la délivrance du prêt. Lorsqu'il ne recourt pas à un crédit spécifique travaux, le CLIENT fournit, au plus tard à l'expiration d'un délai de 15 jours suivant la conclusion du marché, le cautionnement visé au 3ème alinéa de l'article 1799-1 du Code civil). Tant que le cautionnement ou l'attestation du crédit n'est pas fourni, SAG Multiservices ne commencera pas les travaux. Le délai d'exécution est prolongé en conséquence, si la date prévue pour le début des travaux est antérieure à celle de la fourniture du cautionnement ou de l'attestation du prêt.

Article 11 :

Assurance de responsabilité professionnelle

L'Entreprise est assurée pour la garantie de ses risques professionnels en France Métropolitaine. Elle met à disposition du CLIENT, sur demande, l'ensemble de ses informations.



Article 12 :

Propriété
intellectuelle

Les études, devis, plans et documents de toute nature remis ou envoyés à nos clients demeurent la propriété exclusive de SAG Multiservices, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande. Le CLIENT s'engage à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle de SAG Multiservices et s'engage à ne les divulguer à aucun tiers. Ils ne peuvent être communiqués, ni reproduits, ni exécutés par un tiers, sans autorisation écrite de l'entreprise.

Article 13 :

Litiges

La langue régissant le présent document, le contrat y afférant qui pourrait être ultérieurement signé ainsi que toutes les communications en lien avec ceux-ci est le français. Loi applicable : Le présent contrat est soumis au droit français. Juridiction compétente : Conformément au droit de la consommation, le tribunal compétent pour connaître de ces opérations est désigné selon les règles et options fixées par le Code de procédure civile. Médiation de la consommation : En cas de litige, vous devez vous adresser en priorité au service CLIENT de l'entreprise au 07 53 89 81 57, du lundi au vendredi sauf jour férié ou chômé, ou par courrier à SAG Multiservices. En l'absence de solution dans les 21 jours qui suivent votre demande vous pouvez saisir un médiateur par le Groupement national des commissaires médiateurs : <https://commissaires-mediateurs.fr/>. Sauf dispositions contraires du contrat, les litiges seront portés devant le tribunal du lieu d'exécution des travaux.

Article 14 :

Traitement des
données
personnelles

La société met en œuvre des traitements de données à caractère personnel. L'Entreprise ne traitera ou n'utilisera les données personnelles que dans la mesure où cela est nécessaire pour contacter le CLIENT, assurer le traitement de ses demandes, assurer l'exécution des prestations commandées, assurer la vérification de la validité des informations nécessaires au paiement d'un bien ou d'une prestation de service ainsi que pour respecter les obligations légales de l'entreprise. L'Entreprise ne conserve les données que pour la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées ainsi que dans le respect de la réglementation en vigueur. A cet égard, les données des clients sont conservées pendant la durée des relations contractuelles augmentée de trois ans à compter du dernier contact émanant du CLIENT. Pendant cette période, l'Entreprise mettra en place tous moyens aptes à assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés. L'accès aux données personnelles est strictement limité à la direction, au personnel administratif, aux commerciaux, et, le cas échéant, aux sous-traitants de l'Entreprise. Les sous-traitants en question sont soumis à une obligation de confidentialité et ne peuvent utiliser les données qu'en conformité avec les dispositions contractuelles et la législation applicable. En dehors des cas énoncés ci-dessus, l'Entreprise s'engage à ne pas vendre, louer, céder ni donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du CLIENT, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte



contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.) Le responsable du traitement des données est le service Administratif et Financier de SAG Multiservices. Dans les conditions définies par la loi Informatique et libertés et le règlement européen sur la protection des données, les personnes physiques disposent d'un droit d'accès aux données les concernant, de rectification, d'interrogation, de limitation, de portabilité, d'effacement. Les personnes concernées par les traitements mis en œuvre disposent en outre, pour des motifs légitimes, d'un droit de s'opposer à tout moment à un traitement des données à caractère personnel et d'un droit d'opposition à la prospection commerciale. Sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, les personnes concernées pourront exercer leurs droits en contactant la Société par courrier postal à l'adresse suivante, SAG Multiservices - 1 Allée Charles IX, 94150 Rungis. Ces personnes disposent également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL, (plus d'informations sur www.cnil.fr).