CONDITIONS GENERALES DE VENTE / D'UTILISATION CLIENTS PARTICULIERS

ARTICLE 1 - Désignation du Prestataire

La société **FRANCE ALARME NORD**
SARL au capital de 213 428,62 €
Dont le siège social est sis : 10 place Jeanne d'Arc
Immatriculée au RCS de LILLE MÉTROPOLE sous le
N° 353 962 814.
Code APE : Installation d'équipements électriques et optiques ou d'autres matériels (3320D).
TVA Intracom FR 63 353 962 814.
Désigné ci-après et indifféremment : « la Société »,
« l'Entreprise » ou encore « le Prestataire ».
Propriétaire du site Internet :
https://www.france-alarme-nord.fr/
Adresse de contact : gestion@francealarmenord.com
N° de tél : 03 20 54 05 90

ARTICLE 2 - Définition

Les présentes définitions pourront être utilisées dans les présentes CGV tant au singulier qu'au pluriel.

- Prestation : Toute prestation de service fournie par le Prestataire à ses Clients.
- Devis : Ordre de prestation passé par le Client, après signature, auprès du Prestataire dans le respect des présentes CGV.
- Utilisateur : Toute personne physique ou morale, utilisant le site en conformité des Conditions Générales d'Utilisation.
- Client : Toute personne physique contractant en qualité de consommateur ou de non professionnel, réalisant une commande en respectant les présentes CGV. Ces derniers sont définis par l'article liminaire du Code de la Consommation comme :
- 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 ;
- Non professionnel : toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles.
- Parties : Personnes physiques ou morales qui ont décidé de contracter ensemble et qui sont donc soumis aux présentes CGV, individuellement identifiés comme le Prestataire et son Client.
- Site : https://www.france-alarme-nord.com/
- CGV : les présentes Conditions Générales de Vente.
- CPV : Les différentes Conditions Particulières de Vente dérogeant aux présentes CGV, après accord formalisé entre les Parties.
- CGU : Conditions Générales d'Utilisation du Site.

ARTICLE 3 - Champ d'application

3.1 - Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente constituent le socle unique de la relation commerciale entre les Parties.
Elles ont pour but de fixer les droits et obligations des parties dans le cadre des Prestations réalisées par le Prestataire pour le compte de son Client.
Elles sont applicables entre la Société et le Client consommateur et/ou non professionnel au sens de l'article liminaire du Code de la Consommation soit :

- 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 ;
- Non professionnel : toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles.

Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire fournit au Client, qui lui en fait la demande, une Prestation telle que définie sur le Site de la Société.
Elles s'appliquent sans restriction ni réserve à toutes les Prestations conclues par le Prestataire auprès des Clients de même catégorie, quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses éventuelles Conditions Générales d'Achat.
Conformément à la réglementation en vigueur, ces CGV sont systématiquement communiquées à tout Client qui en fait la demande, pour lui permettre de contracter avec le Prestataire.
Le Client s'est vu communiquer, de manière claire et visible, les informations relatives au contrat de vente. Notamment :

- Les caractéristiques essentielles du bien ;
- Son prix ;
- La date de livraison, si nécessaire ;
- L'identité et les coordonnées du vendeur.

Lors de toute commande, le Client recevra par mail les CGV sur la base desquelles il a passé commande.
Ces CGV seront communiquées sur un support numérique durable (PDF) à l'issue de la commande.

3.2 - Acceptation

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV, ainsi que des éventuelles CPV qui pourraient figurer au Devis avant de passer commande, et les avoir acceptées sans réserve.
Afin de valider la Prestation commandée, le Client renvoie le Devis signé au Prestataire avec la mention « Bon pour accord » et sa signature manuscrite ou sa signature électronique.
L'offre faite, sauf mention contraire, est valable pour une durée de DEUX (2) mois à compter de la date d'émission du devis. Passé ce délai, le Prestataire ne sera plus tenu par la signature du devis.
Les présentes Conditions Générales de Vente sont accessibles sur le site internet du Prestataire sur l'onglet : Conditions Générales de Vente :
https://www.france-alarme-nord.com/
Tout Client reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les présentes CGV lues par celui-ci.
Il doit avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.
Les présentes CGV forment l'intégralité de l'engagement des parties.
Toutefois, conformément à la réglementation en vigueur, le Prestataire se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes Conditions Générales de Vente, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de Conditions de Vente Particulières ou, le cas échéant, par l'établissement d'un contrat cadre entre les Parties.
Le Prestataire peut, en outre, être amené à établir des Conditions Générales de Vente catégorielles, dérogatoires aux présentes Conditions Générales de Vente, en fonction du type de clientèle considérée, déterminée à partir de critères objectifs.
Dans ce cas, les Conditions Générales de Vente Catégorielles s'appliquent à tous les opérateurs répondant à ces critères.
Les Prestations sont expressément limitées à ceux qui sont spécifiés dans l'offre, le devis ou la commande.
Toutes demandes de Prestations supplémentaires ou modifications des Prestations commandées feront l'objet d'un devis supplémentaire devant être accepté de la même manière.

3.3 - Modification des CGV et de la documentation contractuelle

Le Prestataire se réserve la faculté de modifier ses CGV à tout moment. Toutefois, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande passée par le Client.
Bien plus, les renseignements figurant sur les catalogues, prospectus et tarifs du Prestataire sont révisables à tout moment.
Le Prestataire est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles.

3.4 - Dispositions contractuelles

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour non valides ou déclarées nulles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.
Bien plus, l'inapplication temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses des CGV par le Prestataire professionnel ou, la tolérance quant au non-respect des obligations du Client, ne saurait valoir renonciation de sa part à ces dernières ou aux autres clauses des CGV qui continuent à produire leurs effets.

ARTICLE 4 - Commande

4.1 - Informations précontractuelles

Le Prestataire et le Client conviennent des Prestations à réaliser dans le cadre de la mission confiée.
Les Prestations présentées sur le Site Internet, mais également sur tout support commercial font l'objet d'un descriptif établi par le Prestataire et accessible sur le Site.
Les caractéristiques essentielles et notamment le prix unitaire HT, les dimensions et caractéristiques techniques sont ainsi connues du Client qui atteste en connaître les conditions d'utilisation.
Les photographies illustrant les Prestations n'ont aucune valeur contractuelle.
Une fois la commande effectuée, le Prestataire émettra alors un Devis récapitulant les Prestations demandées par le Client au Prestataire, faisant figurer leur prix unitaire HT et TTC ainsi que le montant total de l'ensemble des Prestations réalisées.
La personnalisation des Prestations demandée, le cas échéant, par le Client pourra être sujette à forfaitisation précisée dans le devis dans le cas où la modification implique une charge de travail trop importante, et que celle-ci n'est pas mentionnée par la documentation commerciale du Prestataire.
Le Client a la faculté de s'adresser auprès du Prestataire afin de pourvoir toute question préalable à son accord ou durant sa réflexion.
Toute demande pouvant être effectuée :
- Par mail : gestion@francealarmenord.com
- Par téléphone au : 03 20 54 05 90
- ou directement sur le Site : https://www.france-alarme-nord.com/ (Onglet : "Contact ")

Les délais des Prestations, figurant au devis, sont communiqués au Client à titre informatif. Ces délais indicatifs n'engagent pas le Prestataire.

4.2 - Langues

L'ensemble des documents contractuels et commerciaux sont rédigés en langue française.
Le Client doit disposer d'un niveau suffisant de compréhension de la langue française.
En aucun cas, la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée pour la mauvaise compréhension de la langue française par le Client.

4.3 - Caractère définitif de la commande

Tout Devis signé par le Client constitue une acceptation ferme et définitive des Prestations proposées et des conditions de leur réalisation.
L'accord du Client est réputé avoir été donné selon les modalités suivantes :
- Mention manuscrite du Client : « Bon pour accord »
- Signature : signature papier du Devis.

Le Client dispose d'un délai de DEUX (2) mois pour signer le Devis. Passé ce délai, le Prestataire n'est plus tenu par la signature dudit Devis.

4.3.1 - Modification de la commande par le Prestataire

Le Prestataire s'oblige à exécuter des services conformes à ceux commandés, dans la limite des dispositions de l'article 10.4 des présentes.
Bien plus, il pourra apporter à la commande du Client toutes modifications liées à l'évolution technique ou justifiée par la réalité du lieu de livraison des Prestations.
Ce qu'il devra toutefois justifier, le cas échéant.

4.3.2 - Prestations supplémentaires

En cas de demande de Prestation(s) supplémentaire(s), un Devis sera rédigé afin de chiffrer ces dernière(s). Il doit être accepté dans les mêmes conditions que le Devis initial par le Client.

4.4 - Refus de vente légitime

Conformément aux dispositions de l'article L.121-11 du Code de la Consommation, le Vendeur aura la faculté de refuser la commande en invoquant un motif légitime. Il est d'ores et déjà précisé que recevront la qualification de motif légitime, les éléments suivants :

- Caractère anormal ou illégal de la demande ;
- Refus de paiement ;
- Retard de paiement pour les Commandes précédentes ;
- Indisponibilité des Produits ;
- Comportement anormal du consommateur ;
- Mauvaise foi de l'acheteur ;
- Existence d'un litige antérieur ;
- Incivilités à l'encontre des collaborateurs de l'entreprise.

L'Acceptation du Devis ou le refus de la commande sera notifié par le Prestataire au Client, par tout moyen à sa disposition : e-mail, fax, courrier, etc.

ARTICLE 5 - Conditions tarifaires

5.1 - Prix des Prestations

Le prix de la Commande est composé :

- Du prix de(s) Prestation(s) toutes taxes comprises ; et notamment du prix des produits achetés par le Prestataire, le cas échéant, pour le compte du Client et du coût de la main d'œuvre ;
- Des taxes applicables ;
- Des autres dépenses (article 5.3).

Les prix des Prestations proposées par le Prestataire sont indiqués en euros toutes taxes comprises sur la documentation commerciale de ce dernier.
Les éventuels frais de change et les commissions bancaires pour des achats effectués à l'étranger sont à la charge du Client.
Le prix unitaire des Produits, nécessaires à la réalisation de la Prestation, apparaissent sur le Devis.
Les Produits sont fournis au prix en vigueur au moment de la passation de la commande.
La réalisation d'opérations de promotion ponctuelles peut avoir comme conséquence une fluctuation du prix d'une ou plusieurs Prestation et/ou d'un ou plusieurs Produits, pendant une durée limitée dans le temps.
Lesdites fluctuations de prix ne donneront droit à aucun remboursement pour les Commandes passées en dehors de la période de promotion ou sans avoir utilisé le code promotionnel associé.
Il en est de même dans le cas où le Prestataire concéderait une réduction exceptionnelle du prix à un Client pour une ou plusieurs Prestations déterminées.
Tous les prix sont donnés sous réserve d'erreur typographique manifeste ou de dysfonctionnement des algorithmes de calcul.
Si une erreur devait survenir, le Prestataire contactera le Client pour l'avertir de l'erreur effectuée par ses services et lui rappellera que la commande sera facturée aux conditions corrigées.
Cependant, en cas de refus par le Client d'accepter la correction du prix, il sera libre d'annuler la commande corrigée, sans pénalités.
Cette annulation devra être expresse.

5.2 - Modalités de paiement

Le prix doit faire l'objet d'un versement minimum de VINGT (20) % du montant de la facture totale TTC au titre d'acompte dès la signature du devis ou du contrat. Il en est de même de toutes commandes supplémentaires.
Le solde est réglé à la livraison de la Prestation.
La devise est l'euro.
Le paiement peut être réalisé par le Client selon les moyens de paiement suivant :
- par cartes bancaires (VISA, CB, MASTERCARD) uniquement pour les achats effectués sur le Site web ;
- par liquide (dans la limite des montants légaux) ;
- par virement ; ou
- par chèque.

Dans le cas de paiement par virement ou par chèque, la commande n'est validée qu'à compter de la réception des fonds sur le compte bancaire de la Société ou lors de la réception du chèque bancaire de paiement.
Le Prestataire ne sera pas tenu de procéder à la réalisation des Prestations, et, le cas échéant, à la livraison des produits commandés par le Client si celui-ci ne lui paye pas le prix convenu dans les conditions et selon les modalités ci-dessus indiquées.

5.3 - Autres dépenses

Le Prestataire pourra être amené à engager des frais pour l'exécution de sa mission.
A cet effet, le Client sera tenu de rembourser l'intégralité des frais engagés par le Prestataire pour l'exécution de sa mission sur la base de justificatifs fournis par ce dernier.
Le Client est également tenu des intérêts inhérents aux dépenses effectuées à compter du jour où elles ont été faites.

5.4 - Incident de paiement

Un incident de paiement est entendu comme tout retard de paiement ou non-paiement, partiel ou total, au titre des sommes dues.
Dans le cas où le paiement n'interviendrait pas dans les délais prévus, le Prestataire pourra décider de considérer le contrat comme résilié après une mise en demeure du Client sous quinzaine.
Tout impayé ou retard de paiement rend exigible QUINZE (15) % de la somme due en tant que clause pénale dédommageant forfaitairement le Prestataire.
L'indemnité due au Prestataire au titre de la clause pénale ne pourra être en dessous de CENT-CINQUANTE (150) euros.
Toute somme impayée à l'échéance portera de plein droit et sans mise en demeure un intérêt annuel 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.
Une indemnité forfaitaire supplémentaire de 40 € par facture en retard est due pour frais de recouvrement.

5.5 - Droit de propriété

Le Prestataire se réserve, jusqu'au complet paiement du prix par le Client, un droit de propriété sur les Prestations réalisées, lui permettant de reprendre possession des produits installés.
Le Prestataire pourra retenir la livraison jusqu'au complet paiement des sommes dues sans qu'aucune faute ne lui soit imputable.
Tout acompte versé par le Client restera acquis au Prestataire à titre d'indemnisation forfaitaire, sans préjudice de toutes autres actions qu'il serait en droit d'intenter de ce fait à l'encontre du Client.
En revanche, le risque de perte et de détérioration sera transféré au Client dès la livraison des produits commandés.

ARTICLE 6 - Livraisons

6.1 - Lieu de livraison

Les livraisons s'effectuent à l'adresse indiquée au Prestataire par le Client et figurant au Devis.

Paraphes

L'adresse de livraison doit obligatoirement être une adresse physique (nom, numéro, rue, code postal, commune, pays).
Le Prestataire se réservant le droit de refuser toute livraison vers une boîte postale.

6.2 - Modalités de livraison

Sauf cas particulier ou indisponibilité d'un ou plusieurs produits, les produits commandés seront livrés en une seule fois, au moment de la réalisation de la (ou des) Prestation(s) convenue(s).
Toutefois, en cas d'étalement de la (ou des) Prestation(s) sur plusieurs jours, le Prestataire se réserve la possibilité de livrer les Produits commandés en fonction de l'avancée de la Prestation réalisée.
En tout état de cause, les Prestations commandées devront être réalisées et finalisées par le Prestataire au jour de la livraison finale, conformément aux dispositions de l'article 6.4 des présentes.

6.3 - Délais de livraison - Date limite de livraison

Le délai de livraison le plus rapide, des Prestations commandées, figure explicitement sur le Devis.
Ce délai s'entend hors week-end et jours fériés, et sous réserve de disponibilité des Produits commandés auprès des fournisseurs.
La date limite à laquelle le Vendeur s'engage à livrer la commande figure également explicitement sur le Devis.
Toutefois, les délais de livraison sont donnés à titre indicatif, et ne sont pas de rigueur.
A ce titre, tout retard raisonnable, d'une durée inférieure à TRENTE (30) jours dans la livraison des Produits et/ou dans la réalisation des Prestations ne pourra donner lieu, au profit du Client, à aucun dommages et intérêts et/ou annulation de la commande.
En cas de retard supérieur à TRENTE (30) jours à compter de la date limite estimée de Livraison, le Client pourra demander un dédommagement proportionnel au préjudice subi.
Toutefois, en cas de non-respect de la date limite de Livraison, le Prestataire pourra s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable au Client, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat et/ou en cas de force majeure.

6.4 - Réception

Le Client s'engage à transmettre toutes les informations nécessaires à la Livraison afin d'en garantir la bonne fin.
Le Client s'engage, pour lui-même ou pour le destinataire des Prestations, à prendre Livraison des Produits et des Prestations à l'adresse qu'il a indiquée.
Lors de la Livraison, le Client ou le destinataire des Prestations, doit pouvoir, si cela lui est demandé, faire la preuve de son identité.
Le Client est tenu de vérifier l'état des Prestations et des Produits livrés.
Le Client signera un bon de réception, indiquant son niveau de satisfaction, et constatant la livraison conforme des Prestations commandées.
En cas de défaut constaté dans la réalisation des Prestations, le Prestataire remplacera dans les plus brefs délais et à ses frais, les livrables comportant des vices apparents ou des défauts de conformité.
Un délai plus long pourra être constaté dès lors que les vices apparents et/ou défauts de conformité sont générés par un Produit, provenant d'un Fournisseur, et au titre duquel le Prestataire devra organiser le renvoi et la réception du produit de remplacement.
Ce que le Client comprend et qu'il accepte.

6.5 - Frais de livraison

Une participation aux frais de Livraison est demandée pour toute Livraison.
Lesdits Frais sont indiqués lors de la validation de la commande.
Ils varient selon le mode et les délais de Livraison.
Les Livraisons à l'étranger, aux DOM, etc.… font l'objet de conditions particulières dont le Client sera informé, avant la Validation du Devis.
Le montant des frais de Livraison est déterminé par le poids, la volumétrie totale de la Livraison et le lieu de livraison en fonction des tarifs pratiqués par le Transporteur.
Cette participation couvre les frais de préparation de la commande et son emballage spécifique. Le montant de cette participation est indiqué dans le récapitulatif de la commande.

ARTICLE 7 - Transfert de propriété - Transfert des risques

7.1 - Transfert de propriété

Le transfert de propriété des Produits, au profit du Client, ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix en principal, frais et taxes compris, par ce dernier, et ce quelle que soit la date de Livraison desdits Produits.

7.2 - Transfert des risques

Le transfert au Client des risques de perte et de détérioration sera réalisé lors de la livraison de la commande.

ARTICLE 8 - Responsabilité du Prestataire - Garantie

8.1 - Garantie des vices cachés

En vertu des articles 1641 et suivant du Code civil, le Vendeur est responsable des vices cachés du bien vendu.
Le vice caché est celui qui rend la chose impropre à l'usage auquel on la destine ou qui diminue tellement cet usage que l'acheteur n'aurait pas acquis ce bien ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il l'avait connu. (Article 1641 du Code Civil).
Pour se prévaloir de cette garantie, le Client doit démontrer l'existence d'un vice rédhibitoire, suffisamment grave pour rendre la chose impropre à l'usage, un vice caché et un vice antérieur à la vente.
L'action en garantie des vices cachés doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice (article 1648 du Code Civil).
La preuve du vice caché appartient au Client.
Le Client exerce ses droits sans aucun frais.

8.2 - Garantie de conformité

Conformément à l'article L.217-5 du Code de la Consommation, pour être conforme au contrat le Produit doit :

- Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
- Correspondre à la description donnée par le Prestataire et posséder les qualités que celui-ci a présentées au Client sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- Présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le Prestataire, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.
- Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les Parties ou être propre à tout usage spécial recherché par le Client, porté à la connaissance du Prestataire et que ce dernier a accepté.

Les Produits livrés par le Prestataire bénéficient d'une garantie contractuelle d'une durée de 2 ans à compter de la date de livraison, couvrant la non-conformité des produits à la commande.
Est considéré comme vice de conformité celui qui rend impropre le bien acheté à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable (article L. 217-5,1° du Code de la Consommation).
Le Client exerce ses droits sans aucuns frais.
La garantie forme un tout indissociable avec le Produit vendu par le Prestataire.
Les garanties ci-dessus décrites donnent droit au Client de demander le remplacement ou la réparation du bien non conforme. Si sa demande est impossible, le Client doit pouvoir demander la réfaction ou la résolution de la vente.
La garantie des vices cachés donne droit au Client de faire valoir son action estimatoire ou son action rédhibitoire.
Afin de faire prévaloir ses droits, le Client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer le Prestataire de l'existence des vices, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout moyen rendant certaine la date de communication et dans les délais prévus pour ce faire.
Le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 24 mois suivant la délivrance du bien.
Toute garantie est exclue en cas de mauvaise utilisation, erreur de commande, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client, comme dans les cas de détérioration normale du Produit ou les cas de force majeure.
Le remplacement des Produits n'aura pas pour effet de prolonger la durée de la garantie ci-dessus fixée.

8.3 - Sollicitation de la garantie

La prise en garantie est subordonnée à expertise de la cause de la non-conformité ou du vice invoqué.
En fonction des situations, cette analyse sera réalisée, soit auprès du fabricant (article retourné) ou par un expert agréé, mandaté par France Alarme qui se déplacera pour examen de la machine.
Le Client ne doit pas avoir manipulé le produit, la marchandise ne doit pas avoir été utilisée et doit restituer le bien dans son emballage d'origine.
Aucun prêt de remplacement n'est consenti par France Alarme au Client, pendant la durée d'immobilisation des produits concernés pour expertise de garantie.
Si la prise en garantie est confirmée et que le Client a engagé des frais pour retourner son produit il peut faire parvenir le justificatif de ces frais pour remboursement (sur la base du tarif de La Poste So Colissimo). A défaut, les frais de retour seront à la charge du client.
Cas d'exclusions de prise en garantie :

- L'usure normale d'un produit (variable en fonction de la nature de l'article) ;
- Les défauts et leurs conséquences liés à une erreur du Client résultant d'un emploi ou d'une installation non conforme aux spécifications du constructeur ou d'un stockage nuisible à la bonne conservation de l'article ;
- Les défauts et leurs conséquences liés à l'utilisation anormale du bien ou non conforme à l'usage pour laquelle elle est destinée ;
- Les dommages résultants d'une cause externe (accident, foudre, fluctuation de courant…) ;
- Les défauts liés aux Produits que le Client a modifiés, réparés, intégrés ou ajoutés ;
- Les Produits dont le défaut résulte d'un dommage lié au transport.

Dans toutes ces hypothèses, France Alarme ne saurait être tenu pour responsable du défaut du Produit et des éventuels dommages occasionnés.
En cas d'acceptation de prise en charge en garantie, le Prestataire, selon le produit commandé, réparera, remplacera, ou remboursera le produit dans un délai maximum de TRENTE (30) jours calendaires suivant la date de confirmation du défaut.
En cas de refus de garantie, le Client aura la possibilité de récupérer son article en prenant contact avec le service client dans un délai de SEPT (7) jours calendaires à compter de la date où il a été informé de ce refus.

8.4 - Exclusions de garantie

La garantie enfin, ne peut intervenir si les Produits ont fait l'objet d'un usage anormal, ou ont été employés dans des conditions différentes de celles pour lesquelles ils ont été fabriqués, en particulier en cas de non-respect des conditions prescrites dans la notice d'utilisation.
Elle ne s'applique pas non plus au cas de détérioration ou d'accident provenant de choc, chute, négligence, défaut de surveillance ou d'entretien, ou bien en cas de transformation du Produit ou d'intervention d'une tierce personne sur le produit sans y avoir été autorisée de manière préalable par le Prestataire.
Les Produits doivent être montés et utilisés par une personne compétente et sous sa seule responsabilité.
Le Client est seul responsable des recommandations et prescriptions du constructeurs quant à la compatibilité du produit et l'utilisation qu'il en est faite aux fins d'entretien.

8.5 - Responsabilité

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat due, soit au fait du Client soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.
La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée, notamment, dans les cas suivants :

- Guerre ;
- Émeute ;
- Incendie ;
- Grève totale ou partielle ;
- Épidémie ou pandémie ;
- Fermeture administrative ou réglementaire imposée ;
- Intempéries ;
- Mise en danger, menaces, insulte à l'encontre du Prestataire, ou de ses préposés, aux torts du Client ;
- Ou tout événement susceptible de perturber la tenue de la prestation convenue.

Si le cas de force majeur subsistait pendant une durée supérieure à DEUX (2) mois, les Parties s'engagent à mettre en œuvre tous les moyens dont ils disposent de façon à trouver une solution conforme aux intérêts de chacune d'elles.
Toutefois, si à compter d'un délai de DEUX (2) mois après le début des négociations, aucune solution n'a été trouvée, le présent Contrat serait résilié par notification écrite d'une des Parties sans que cette rupture ne donne lieu à une quelconque indemnisation de l'une ou l'autre des Parties.
Les Prestations qui auraient d'ores et déjà été effectuées par le Prestataire donneraient lieux à rémunération selon les conditions envisagées par les présentes, proportionnellement à ce qui a été réalisé.
La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat due, soit au fait du Client ou d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.
La responsabilité du Vendeur ne peut être engagée pour non-conformité du produit à la législation du pays de l'Acheteur à qui il appartient de vérifier notamment si le produit n'est pas interdit à la vente dans son pays.
Les photographies et les graphismes figurant sur le catalogue ou le site Internet ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne sauraient constituer un engagement contractuel de l'entreprise garantissant une similitude parfaite entre le Produit commandé et le Produit représenté.
A ce titre, et sauf mention contraire du Client faisant des attributs esthétiques du produits un critère essentiel, la Société ne sera pas engagée sur un éventuel écart entre le produit photographié sur les supports fiche produit et le produit livré.

8.6 - Exécution de la Prestation

Le Prestataire est tenu d'une obligation de moyens.
Le Prestataire ne pourra être tenu des dommages causés par un tiers ou événement indépendant de sa volonté, durant l'exécution de la Prestation.
Bien plus, toute mise en danger, insultes, menaces à l'encontre du Prestataire, ou de ses préposés, pourra justifier de la non-tenue ou de l'arrêt des Prestations.
Le Client est tenu, à cet égard, d'effectuer toutes les diligences possibles afin de mettre le Prestataire en mesure de réaliser ses missions.
A cet effet, un retard dans la réalisation de la Prestation imputable à une faute ou à une négligence du Client ne pourrait être reproché au Prestataire.
Bien plus, un retard dans les paiements des sommes dues par le Client offre au Prestataire un droit de rétention sur les biens, objet des présentes.
Le Prestataire pourra retenir la livraison jusqu'au complet paiement des sommes dues sans qu'aucune faute ne lui soit imputable.

ARTICLE 9 - Propriété intellectuelle

Les éléments (photographies, visuels, textes, dessins, images, vidéos, logos, slogans) reproduits sur les sites du Prestataire, mais également sur tout support matériel ou immatériel de communication sont la propriété exclusive de l'éditeur et sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques et le droit des brevets le cas échéant.
Toute reproduction, exploitation ou toute diffusion de ces éléments, sans autorisation écrite préalable de l'éditeur, expose les contrevenants à des poursuites judiciaires.

ARTICLE 10 - Confidentialité

Les Parties considèreront comme strictement confidentiel, et s'interdisent de divulguer, toute information donnée, tout document ou concept appartenant à l'autre Partie et dont elles pourraient avoir connaissance à l'occasion du présent contrat.
Les Parties s'engagent à garder confidentielles certaines informations fournies par l'autre Partie concernant ses produits ou ses services, en vue de la réalisation de la communication, à l'exception des informations tombées dans le domaine public.
Le Prestataire est cependant autorisé à communiquer à des tiers certaines informations nécessaires à la bonne exécution de sa mission. Il doit veiller à ce que ces tiers s'engagent à la même confidentialité.

ARTICLE 11 - Assurance

Le Prestataire assure au Client être titulaire d'une assurance de responsabilité civile et professionnelle souscrite auprès de son assureur tel que prévu par la loi.

ARTICLE 12 - Intuitu Personae

Aucune des Parties n'est autorisée à céder ses droits et obligations découlant des présentes à un tiers, partiellement ou totalement, sans l'accord écrit et préalable de l'autre Partie, compte tenu du caractère intuitu personae du contrat conclu et sauf exceptions prévues aux présentes.

ARTICLE 13 - Sous-traitance

La Société pourra, dans le cadre de certaines Prestations, confier la réalisation de tout ou partie des prestations de service proposée à un tiers professionnel agissant pour le compte du Prestataire.
Le Prestataire désigné sera soumis à la même obligation de moyen et à la même obligation de confidentialité que le Prestataire.
Le Client en est informé au préalable et est réputé l'avoir accepté au moment de la signature des présentes.
En cas d'annulation d'un sous-traitant du Prestataire, celui-ci s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin de permettre le maintien de la Prestation à un même niveau de qualité.

ARTICLE 14 - Communication et image

Sauf mention contraire expresse du Client, le Prestataire est autorisé à photographier, citer, reproduire, les biens fournis ou les prestations effectuées pour le compte du Client, afin de pouvoir les reproduire dans ses catalogues et supports publicitaires à des fins de communication et de publicité de son activité.
Le Client autorise le Prestataire à mentionner son nom ou sa dénomination sociale dans ses documents commerciaux, à titre de références aux fins de sa propre promotion commerciale.

ARTICLE 15 - Protection des données personnelles

Les informations demandées au Client sont nécessaires et obligatoires pour la réalisation de la prestation ainsi que l'édition des devis et documents administratifs et comptables.

Paraphes

Bien plus, le Client peut être amené à communiquer des informations et données personnelles de tierces personnes au Prestataire dans le cadre des prestations à effectuer.
L'ensemble des partenaires avec lesquels la Société est amenée à travailler, respectent les principes édictés par le RGPD.
En vertu du Règlement Général de Protection des Données (RGPD), le Client est informé des différents droits concernant ses données personnelles :

- Le droit d'accès et de rectification à ses données personnelles ;
- Le droit de modification, ou de limitation des données personnelles ;
- Le droit à l'oubli ;
- Le droit à l'opposition du traitement des données personnelles ;
- Le droit à la portabilité des données personnelles permettant le transfert de ces dernières sur un support exploitable à toute personne de son choix, sur demande.

Ces droits peuvent être mis en application auprès du responsable de traitement désigné en la personne de Madame Charlotte LEDOUX par mail : charlotte.ledoux@francealarmenord.com
Toute réclamation pourra être portée auprès de l'autorité de contrôle (CNIL ce jour) ;
Les informations personnelles collectées ne sont en aucun cas confiées à des tiers hormis pour l'éventuelle bonne exécution de la prestation commandée (hébergeur, sous-traitant, etc.).
L'ensemble des partenaires avec lesquels la Société est amenée à travailler, respectent les principes édictés par le RGPD.
Les données collectées sont conservées de manière active c'est-à-dire au sein d'un système actif d'exploitation de ces dernières durant DEUX (2) années à compter de leur recueil ou de leur actualisation afin de permettre la relance commerciale mais également la mise à jour du fichier client/prospect de la société.
Au-delà de ce délai, les données sont conservées de manière inactive (stockage sans traitement) durant TROIS (3) années afin de permettre de justifier des droits et obligations de la société en cas de contentieux judiciaire et en conformité avec les délais de prescription des actions civiles.
Il appartient au client de garantir également le vendeur en ce sens.
A ce titre, le Client assure :

- Avoir communiqué les droits relatifs au RGPD auprès de la personne dont les données personnelles sont connectées ;
- Collecter les données uniquement nécessaires ;
- Mettre en œuvre les mesures de sécurisation techniques/informatiques des données collectées ;
- Garantir les mesures de confidentialité nécessaires.

ARTICLE 16 - Droit de rétractation

16.1 - Modalités

Le délai de rétractation est de QUATORZE (14) jours à l'égard du Client consommateur ou non professionnel.
Le délai de rétractation expire après le jour où le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, prend physiquement possession du bien ou du dernier bien en cas de livraison séparée.
Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier à la Société sa décision de rétractation aux coordonnées suivantes :
Service Retour : Service relation Client, joignable

- Par mail : gestion@francealarmenord.com
- Par téléphone au : 03 20 54 05 90
- ou directement sur le Site :

https://www.france-alarme-nord.com/ (Onglet : "Contact")
Le droit de rétractation du présent contrat doit se faire au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique).
Vous pouvez également utiliser le modèle suivant :

FORMULAIRE DE RETRACTATION

A l'attention de la Société
France Alarme

Conformément aux articles L.221-5 et L.221-18 du Code de la Consommation, je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat cité ci-après.

Référence de la commande : .....
Commandé le : .....
Reçu le : .....
Nom du(des) client(s) : .....

Adresse du(des) client(s) : .....

Date : .....
Signature :

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.
Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, sans retard excessif et en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de QUATORZE (14) jours.

16.2 - Effets de rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard QUATORZE (14) jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

ARTICLE 17 - Liens hypertextes / Cookies

17.1 - Liens hypertextes

Le Site peut présenter des liens hypertextes sortants, cependant les pages web où mènent ces liens n'engagent en rien la responsabilité de la Société qui n'a pas le contrôle de ces liens.
Le Client s'interdit donc à engager la responsabilité du site concernant le contenu et les ressources relatives à ces liens hypertextes sortants.

17.2 - Cookies

Pour des besoins de statistiques et d'affichage, le présent site utilise des cookies.
Il s'agit de petits fichiers textes stockés sur votre disque dur.
Ces fichiers permettent d'identifier l'Utilisateur instantanément lors de son accès au Site, évitant ainsi toute saisie systématique de ses identifiants et permettant également une navigation intuitive.
Certaines parties de ce site ne peuvent être fonctionnelles sans l'acceptation de cookies.
Le Site du Prestataire utilise des cookies pour améliorer l'expérience utilisateur, pour personnaliser son contenu et ses publicités, pour proposer des fonctionnalités disponibles sur les réseaux sociaux et afin d'analyser son trafic.
Le Prestataire recommande, à ce titre, d'accepter leur utilisation pour profiter pleinement de votre navigation.
Le Prestataire partage également des informations, quant à votre navigation sur son Site, avec ses partenaires analytiques, publicitaires et de réseaux sociaux notamment la solution logicielle Google Analytics, en conformité RGPD.

ARTICLE 18 - Règlement des litiges

18.1 - Réclamation

Toute réclamation doit être adressée au service consommateur selon les dispositifs suivants :

- Par mail : gestion@francealarmenord.com
- Par téléphone au : 03 20 54 05 90
- ou directement sur le Site :

https://www.france-alarme-nord.com/ (Onglet : "Contact")
La réclamation devra être suffisamment explicitée et circonstanciée afin de permettre un traitement effectif de cette dernière.

18.2 - Médiation

En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du service consommateur ou en l'absence de réponse de ce service dans un délai de DEUX (2) mois, le Consommateur peut soumettre le différend relatif au Devis ou aux présentes CGV l'opposant au Vendeur professionnel à un médiateur qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.
La médiation du commerce - https://mediateur.fcd.fr/
Bien plus, le client dispose de la possibilité de recourir à la plateforme européenne de résolution des litiges en ligne qui permet, via le site de la Commission européenne "Règlement en ligne des litiges", de rechercher une solution amiable avec le Professionnel (situé au sein de l'Union européenne) en choisissant le médiateur de la consommation compétent (article L. 616-2 du code de la consommation) :
https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR
Les parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.
En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du service consommateur ou en l'absence de réponse de ce service dans un délai de deux mois, les parties conviennent de recourir à la médiation pour tenter de trouver une solution amiable à leur différend et de ne saisir la justice qu'en cas d'échec de la médiation.

ARTICLE 19 - Langue et loi applicable

La langue du contrat est la langue française.
La loi applicable au contrat est la loi française.
Le présent contrat et les CGV le régissant sont soumis à la loi française.

ARTICLE 20 - Compétence juridictionnelle

À défaut d'accord amiable, les Parties peuvent saisir le tribunal pour tout litige relatif à l'existence, l'interprétation, la conclusion, l'exécution ou la rupture du contrat ainsi que sur tous les documents connexes à ce contrat.
A cet effet, tout litige ou différend découlant de la relation entre les Parties sera soumis au Tribunal légalement compétent en application du Code de procédure civile.

Paraphes