



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
PARTICULIERS



SASU PRO DOUCHE

Capital social : 2 000 € – 254 rue Vendôme, 69003 Lyon

RCS LYON 891 395 550 – SIRET : 891 395 550 00025

N° TVA intracommunautaire : FR64 891 395 550

Mail : contact@prodouche.fr – Tél. : 06 82 51 39 17

1. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations entre la société SASU PRO DOUCHE et ses clients particuliers, dans le cadre de la vente et de l'installation de produits sanitaires, de travaux d'aménagement et de prestations de décoration.

2. Produits et prestations

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur.

Les photos, visuels et descriptifs figurant sur les documents commerciaux sont fournis à titre indicatif et n'ont pas de valeur contractuelle.

Une fiche descriptive détaillée peut être remise au client avant signature du devis, précisant les caractéristiques techniques, prix et délais prévisionnels.

3. Commande et paiement

Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV.

La vente devient définitive à la signature du devis par le client, sous réserve du délai de rétractation prévu à l'article 7.

- **Acompte : 40 % du montant total est exigé à la signature du devis.**
- **Solde : payable à la réception du chantier.**
- **Modes de paiement : virement, carte bancaire ou chèque.**

En cas de retard de paiement, des intérêts de retard calculés sur la base du taux d'intérêt légal en vigueur majoré de 10 points seront appliqués de plein droit à compter du lendemain de la date d'échéance mentionnée sur la facture, sans qu'un rappel ne soit nécessaire.

Cas particulier – Dispositif Ma Prime Adapt'

La vente est considérée comme définitive après signature du devis et acceptation du dossier par l'organisme gestionnaire du dispositif.

Un acompte de 30 % est versé au client, qu'il doit reverser à PRO DOUCHE avant le démarrage des travaux.

Le solde, incluant le reste à charge, est versé à la réception du chantier.

4. Prestation AMO (Assistance à Maîtrise d'Ouvrage)

La prestation d'AMO, nécessaire à la constitution de certains dossiers d'aides, s'élève à 600 € ou 800 € selon le niveau de service.

Deux options :

- A. Règlement direct à l'AMO : le client règle la prestation et peut être remboursé selon les conditions du dispositif d'aide.
- B. Avance par PRO DOUCHE : à titre commercial, PRO DOUCHE peut avancer les frais d'AMO dans la perspective d'une collaboration.

Si le client décide de ne pas confier la réalisation des travaux à PRO DOUCHE, il s'engage à rembourser le montant avancé sous 8 jours après notification de sa décision.

Aucun autre frais ne sera facturé.

Cette prestation AMO n'est pas obligatoire pour l'achat de produits ou services standards, mais peut être requise pour certaines démarches administratives liées à des aides publiques.

5. Prix

Les prix sont exprimés en euros, toutes taxes comprises (TTC).

Ils incluent la TVA applicable au jour de la commande.

Les frais éventuels de livraison et d'installation sont indiqués sur le devis.

6. Livraison / Installation

Les délais d'intervention sont convenus avec le client et précisés sur le devis ou la confirmation de commande.

PRO DOUCHE s'engage à les respecter, sauf cas de force majeure ou circonstances exceptionnelles (intempéries, retard d'approvisionnement, etc.).

En cas de retard supérieur à 15 jours par rapport à la date convenue, le client pourra :

- mettre en demeure PRO DOUCHE d'exécuter la prestation dans un délai supplémentaire raisonnable ;
- résilier le contrat si la prestation n'est pas réalisée dans ce nouveau délai.

Les sommes versées seront alors intégralement remboursées sous 14 jours à compter de la résiliation.

7. Droit de rétractation

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la signature du devis pour exercer son droit de rétractation, sans motif ni pénalité.

Le client peut exercer ce droit par courrier, e-mail, ou via le formulaire de rétractation joint en annexe.

Le remboursement interviendra dans un délai maximum de 14 jours à compter de la réception de la demande.

Démarrage anticipé

Si le client souhaite que les travaux débutent avant la fin du délai de rétractation, il devra en faire la demande expresse écrite et reconnaître qu'il perdra son droit de rétractation une fois la prestation pleinement exécutée (article L.221-25).

Exceptions (article L.221-28)

Le droit de rétractation ne s'applique pas :

- aux produits sur mesure ou nettement personnalisés ;
- aux prestations pleinement exécutées avant la fin du délai, avec accord et renonciation expresse du client.

8. Annulation après expiration du délai de rétractation

En dehors du délai légal, toute annulation de commande avant le début des travaux donnera lieu à la facturation de frais d'annulation selon le barème suivant :

- plus de 15 jours avant la date prévue de début des travaux : aucun frais ;
- entre 7 et 15 jours avant la date prévue : frais correspondant aux dépenses réellement engagées, dans la limite de 10 % du montant TTC du devis ;
- moins de 7 jours avant la date prévue : frais correspondant aux dépenses réellement engagées, dans la limite de 30 % du montant TTC du devis.

Ces frais correspondent exclusivement aux dépenses effectivement engagées par l'entreprise pour la préparation du chantier (frais administratifs, approvisionnement, gestion du dossier, etc.), et ne constituent en aucun cas une pénalité.

En cas d'annulation du fait de PRO DOUCHE, le client sera intégralement remboursé des sommes versées dans un délai maximum de 14 jours.

9. Garanties légales

Les produits bénéficient de la garantie légale de conformité (2 ans) (articles L.217-3 à L.217-20 du Code de la consommation)
et de la garantie contre les vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil).

10. Réclamations et médiation

En cas de litige, le client doit d'abord contacter :

SASU PRO DOUCHE
254 rue Vendôme – 69003 Lyon
E-mail : contact@prodouche.fr – Tél. 06 82 51 39 17

Si aucune solution amiable n'est trouvée, le consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation :

CNP Médiation Consommation
27 avenue de la Libération – 42400 Saint-Chamond
contact@cnpmmediation.fr – <https://cnpmmediation.fr>

Conformément à l'article R.616-2 du Code de la consommation, le consommateur peut également recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) :
<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

11. Données personnelles

Les données collectées sont utilisées uniquement pour le traitement des commandes et la gestion des relations clients, conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD).
Elles ne sont jamais cédées à des tiers sans accord préalable.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition au traitement de ses données, en adressant une demande à : contact@prodouche.fr.

12. Droit applicable et juridiction compétente

Conformément à l'article R.631-3 du Code de la consommation,
en cas de litige, le consommateur peut saisir :

- soit le tribunal du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de l'exécution des travaux (adresse où la prestation a été réalisée),
- soit le tribunal du siège social de PRO DOUCHE (Lyon).

Le droit français est applicable à l'ensemble des relations contractuelles entre PRO DOUCHE et ses clients particuliers.

ANNEXE

FORMULAIRE TYPE DE RETRACTATION

→ (À compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

FORMULAIRE DE RETRACTATION

À l'attention de :

SASU PRO DOUCHE

254 rue Vendôme

69003 Lyon

E-mail : contact@prodouche.fr

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat (numéro de Devis) portant sur la vente/prestation de :

.....

Commandé le :

Reçu le :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

.....

.....

Signature (uniquement en cas de notification sur papier)

Date :