
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS

RAYNIER

Plomberie · Chauffage · Climatisation · Énergies renouvelables · Zinguerie

255 rue Guillaume Cailhau – 11000 Carcassonne
Tél. 04 68 25 45 68 – contact@raynier-plomberie.fr – raynier-plomberie.fr

Version en vigueur au 27 septembre 2026

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS

RAYNIER – Plomberie · Chauffage · Climatisation · Énergies renouvelables · Zinguerie – Version du 27 septembre 2026

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») sont conclues entre :

- la société RAYNIER, société par actions simplifiée à associé unique au capital de 8 000 euros, immatriculée au RCS de Carcassonne sous le numéro 335 291 894, SIRET 335 291 894 00038, TVA intracommunautaire FR50 335 291 894, code APE 4322A, dont le siège social est situé 255 rue Guillaume Cailhau, 11000 Carcassonne, téléphone 04 68 25 45 68, courriel contact@raynier-plomberie.fr (ci-après « le Vendeur ») ;
- et toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (ci-après « le Client »).

Assurance de responsabilité civile décennale et responsabilité civile professionnelle : Gan Assurances, 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris, contrat Gan Construction Plus n° 32106306D-2003, incluant le pack « NTE – Photovoltaïque ». Couverture géographique : France métropolitaine et départements d'outre-mer.

Qualifications : Qualibat RGE, certificat n° E-E3875 valable jusqu'au 15/05/2027 (notamment pompes à chaleur) ; QualiPV (Qualit'EnR) pour les installations photovoltaïques, certificat n° QPV/36206 valable jusqu'au 14/06/2027.

Article 1 – Objet et champ d'application

Les présentes CGV régissent les ventes de produits et les prestations de travaux réalisées par le Vendeur au profit du Client, notamment : plomberie et recherche de fuites, débouchage, chauffage et chaudières, installations sanitaires et adaptation de salles de bains, climatisation et pompes à chaleur, solaire thermique et photovoltaïque, zinguerie, chemisage de canalisations, dépannage, ainsi que les contrats d'entretien. Elles s'appliquent aux contrats conclus dans les locaux du Vendeur, à distance et hors établissement (notamment au domicile du Client). Certaines stipulations ne concernent que certaines prestations, ce qui est alors précisé.

Elles sont remises au Client avant la conclusion du contrat. Le contrat est constitué, par ordre de priorité décroissant, du bon de commande ou devis signé (conditions particulières) puis des présentes CGV. En cas de contradiction, les conditions particulières prévalent.

Les présentes CGV ne s'appliquent pas aux marchés conclus avec des professionnels ou des acheteurs publics, notamment à la suite d'un appel d'offres, qui sont régis par leurs propres documents contractuels.

Article 2 – Information précontractuelle et choix des produits

Avant la conclusion du contrat, le Vendeur communique au Client, de manière lisible et compréhensible, les caractéristiques essentielles des produits et prestations, leur prix, la date ou le délai de livraison et d'exécution, les garanties légales, les coordonnées du Vendeur et, le cas échéant, les conditions d'exercice du droit de rétractation.

Le Vendeur est tenu d'un devoir de conseil : il s'informe des besoins du Client et de la configuration du bâtiment, et l'oriente vers les produits adaptés. Le Client choisit les produits commandés au vu de ces informations.

Article 3 – Commande et visite technique

Toute commande est formalisée par écrit par la signature d'un bon de commande ou d'un devis accepté. Pour les contrats conclus hors établissement, un exemplaire daté et signé du contrat, comportant le formulaire de rétractation détachable, est remis au Client sur papier ou, s'il l'accepte, sur un autre support durable.

Pour les travaux d'installation, une visite technique est réalisée avant la signature du contrat ou, au plus tard, avant le début des travaux. Si cette visite, lorsqu'elle intervient après la signature, révèle une impossibilité technique d'exécuter l'installation telle que prévue au contrat, que le Vendeur ne pouvait raisonnablement déceler avant la signature, le Vendeur en informe le Client par écrit en motivant sa position. Il peut lui proposer une solution alternative, qui ne s'applique qu'après accord écrit du Client

par avenant. À défaut d'accord, chacune des parties peut résoudre le contrat sans pénalité. Le Vendeur rembourse alors l'intégralité des sommes versées dans un délai de quatorze jours.

Article 4 – Prix

Les prix sont exprimés en euros toutes taxes comprises (TTC), incluant la fourniture, la livraison et, le cas échéant, la pose et la mise en service, sauf mention contraire au devis. Le détail des prix figure au devis ou au bon de commande.

Les devis sont valables un mois à compter de leur date d'émission. Au-delà, le Vendeur peut émettre un nouveau devis. Une fois la commande acceptée par le Client, le prix est ferme et définitif et ne peut être modifié qu'avec l'accord écrit du Client.

Les devis sont gratuits, sauf information contraire donnée au Client avant leur établissement. Pour les prestations de dépannage, de réparation et d'entretien, le Vendeur affiche et communique au Client, avant toute intervention, ses taux horaires TTC, les modalités de décompte du temps passé, les frais de déplacement et, le cas échéant, le caractère gratuit ou payant du devis. Un devis détaillé est remis avant l'exécution des travaux dès lors que leur montant est estimé à plus de 150 euros TTC, ou à la demande du Client (arrêté du 24 janvier 2017).

Toute modification du taux de TVA applicable intervenant entre la commande et la facturation est répercutée de plein droit.

Le taux réduit de TVA n'est appliqué que si les conditions légales sont remplies (notamment ancienneté du logement de plus de deux ans et nature des travaux), sur la base des informations fournies par le Client, qui en garantit l'exactitude.

Le Vendeur ne constitue pas de dossiers de demande d'aides publiques ou de primes (MaPrimeRénov', certificats d'économies d'énergie, éco-prêt à taux zéro, etc.). Le Client qui souhaite en bénéficier effectue lui-même ces démarches ; le Vendeur lui remet, sur demande, les documents dont il

dispose (devis, factures, attestations de qualification). Sauf stipulation contraire expresse aux conditions particulières, le contrat n'est pas subordonné à l'obtention d'une aide et le prix reste dû en totalité.

Article 5 – Modalités de paiement

Les modalités de paiement (acompte éventuel, échéancier, solde) sont prévues aux conditions particulières. Les sommes versées avant l'exécution du contrat constituent des acomptes et non des arrhes : elles ne permettent à aucune des parties de se dégager du contrat en les abandonnant ou en les restituant au double (article L. 214-1 du Code de la consommation). Les paiements sont effectués exclusivement à l'ordre de RAYNIER SAS, par chèque, virement bancaire ou espèces. Le paiement en espèces est limité à 1 000 euros par opération pour un Client ayant son domicile fiscal en France (article D. 112-3 du Code monétaire et financier).

Contrats conclus hors établissement : conformément à l'article L. 221-10 du Code de la consommation, le Vendeur ne peut recevoir aucun paiement ni aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du Client avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat, sauf pour les interventions de dépannage en urgence mentionnées à l'article 13.4.

Tout retard de paiement entraîne, après mise en demeure restée infructueuse, l'application de pénalités de retard au taux d'une fois et demie le taux d'intérêt légal sur les sommes restant dues.

Article 6 – Livraison, exécution et délais

La date ou le délai de livraison et d'exécution des travaux figure au bon de commande. À défaut d'indication, la livraison et l'exécution interviennent au plus tard trente jours après la conclusion du contrat (article L. 216-1 du Code de la consommation).

En cas de manquement du Vendeur à cette obligation, le Client peut résoudre le contrat par lettre recommandée avec avis de réception ou par écrit sur un autre support durable si, après l'avoir enjoint d'effectuer la livraison ou l'exécution dans un délai supplémentaire raisonnable, le Vendeur ne s'est pas exécuté dans ce délai. Le Client peut résoudre

immédiatement le contrat lorsque le Vendeur refuse de s'exécuter ou lorsque le délai constituait pour le Client une condition essentielle du contrat. Le Vendeur rembourse alors la totalité des sommes versées au plus tard dans les quatorze jours suivant la résolution (articles L. 216-6 et L. 216-7 du Code de la consommation).

Le délai d'exécution est prorogé, sans indemnité, de la durée du retard imputable :

- au Client, lorsque les informations ou documents qu'il doit fournir ne l'ont pas été en temps utile, ou lorsque l'accès au chantier n'a pas été possible à la date prévue de son fait ;
- à un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil ;
- à des conditions météorologiques rendant l'intervention en toiture dangereuse pour les intervenants, le Vendeur informant alors le Client sans délai et lui proposant une nouvelle date.

Article 7 – Démarches administratives et raccordement

Les travaux peuvent nécessiter des autorisations préalables (déclaration préalable ou permis de construire, accord de la copropriété, avis de l'Architecte des Bâtiments de France, etc.). Le Vendeur informe le Client des autorisations nécessaires au regard des travaux commandés et lui remet les documents techniques utiles à leur obtention. Le Client accomplit lui-même ces démarches et communique au Vendeur les autorisations obtenues.

Les travaux ne débutent qu'après obtention des autorisations requises et, pour les autorisations d'urbanisme, expiration du délai de recours des tiers. Si les autorisations n'ont pas été obtenues dans un délai de six mois à compter de la signature du contrat, chacune des parties peut résoudre le contrat par écrit, les sommes versées étant alors intégralement remboursées dans un délai de quatorze jours. En cas de refus définitif d'une autorisation indispensable, non imputable à une faute du Vendeur ou du Client, le contrat est résolu de plein droit et les sommes versées sont intégralement remboursées dans un délai de quatorze jours.

Pour les installations photovoltaïques, en cas de vente de tout ou partie de l'électricité produite, le Client conclut lui-même la convention de raccordement et le contrat d'achat avec les organismes concernés.

Article 8 – Installation

L'installation et la mise en service sont réalisées conformément aux règles de l'art et aux normes en vigueur, par le personnel du Vendeur ou par des professionnels qualifiés qu'il mandate et dont il répond.

Le Client s'engage à :

- mettre à disposition les surfaces de toiture et/ou de façade nécessaires à l'implantation des équipements, telles que définies au contrat ;
- permettre le libre accès au chantier et aux installations intérieures aux jours convenus ;
- fournir l'eau et l'électricité nécessaires à la réalisation du chantier ;
- informer le Vendeur de tout élément connu de lui concernant l'état du bâtiment (charpente, couverture, installation électrique) susceptible d'affecter les travaux ;
- le cas échéant, obtenir l'accord des propriétaires voisins lorsque le passage sur leur terrain est nécessaire au chantier.

Au titre de son devoir de conseil, le Vendeur vérifie, dans la mesure de ce qu'un professionnel normalement diligent peut constater, que le support et les installations existantes permettent la réalisation des travaux. S'il constate une non-conformité ou une insuffisance, il en informe le Client par écrit avant le début des travaux et lui indique les travaux préalables nécessaires. Le Vendeur n'est pas responsable des désordres provenant d'éléments existants étrangers à son intervention qu'il ne pouvait raisonnablement déceler. Il reste en revanche pleinement responsable de ses propres travaux.

Pour les installations photovoltaïques, l'implantation des panneaux est celle définie au contrat. Toute modification de cette implantation requiert l'accord écrit préalable du Client.

Le Vendeur remet au Client, lorsque la réglementation l'exige, les documents attestant de la conformité de l'installation (notamment attestation de conformité électrique

visée par le Consuel pour les installations photovoltaïques, certificat de conformité pour les installations de gaz), ainsi que les notices des équipements. Les interventions sur des équipements contenant des fluides frigorigènes sont réalisées par du personnel titulaire de l'attestation de capacité requise.

Les déchets de chantier sont gérés conformément à la réglementation. Le devis précise l'estimation de leur quantité, leurs modalités de gestion (tri, reprise), les installations auxquelles ils sont destinés et les coûts associés (article L. 541-21-2-3 du Code de l'environnement).

Article 9 – Réception des travaux

À l'achèvement des travaux, les parties procèdent contradictoirement à la réception, constatée par un procès-verbal signé, avec ou sans réserves. Les réserves éventuelles sont levées par le Vendeur dans le délai convenu au procès-verbal. La réception constitue le point de départ des garanties prévues aux articles 1792 et suivants du Code civil.

Article 10 – Performances des installations (photovoltaïque, pompes à chaleur, solaire thermique)

Les estimations de production d'énergie ou d'économies d'énergie figurant au devis sont établies à partir d'hypothèses précisées dans ce document (notamment, selon l'équipement : ensoleillement, orientation, inclinaison, ombrages, puissance installée, isolation du logement, température de consigne, usage). Elles ont une valeur indicative, les résultats réels dépendant notamment des conditions climatiques, de l'usage du Client, de l'état du bâtiment et de l'entretien de l'installation.

Le Vendeur garantit que l'installation est dimensionnée, posée et mise en service conformément au contrat et aux règles de l'art. Il ne garantit pas un niveau de production, d'économies ou de rentabilité, sauf engagement exprès figurant aux conditions particulières. Cette clause ne limite pas la responsabilité du Vendeur en cas de défaut de conformité, de vice ou de manquement à son devoir de conseil.

Article 11 – Réserve de propriété et transfert des risques

Les produits restent la propriété du Vendeur jusqu'au paiement intégral du prix convenu. Après leur installation, la revendication ne peut s'exercer que si les produits peuvent être séparés sans dommage pour eux-mêmes ni pour le bâtiment (article 2370 du Code civil).

Le risque de perte ou d'endommagement des produits est transféré au Client au moment où celui-ci, ou un tiers désigné par lui autre que le transporteur proposé par le Vendeur, en prend physiquement possession. Lorsque le Client confie la livraison à un transporteur autre que celui proposé par le Vendeur, le risque est transféré à la remise du bien à ce transporteur (articles L. 216-4 et L. 216-5 du Code de la consommation). Lorsque le Vendeur assure la pose, les produits restent sous sa garde jusqu'à la réception des travaux.

Article 12 – Garanties légales

12.1 Garantie légale de conformité et garantie des vices cachés

Le Vendeur, RAYNIER SAS, 255 rue Guillaume Cailhau, 11000 Carcassonne, est garant de la conformité des biens au contrat et des vices cachés, dans les conditions rappelées ci-dessous (article D. 211-2 du Code de la consommation) :

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
- 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable. Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien

est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

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

12.2 Garanties des constructeurs (articles 1792 et suivants du Code civil)

Lorsque les travaux réalisés en relèvent, le Client bénéficie, à compter de la réception :

- de la garantie de parfait achèvement d'un an, couvrant la réparation de tous les désordres signalés lors de la réception ou notifiés par écrit dans l'année qui suit (article 1792-6 du Code civil) ;
- de la garantie de bon fonctionnement de deux ans pour les éléments d'équipement dissociables de l'ouvrage (article 1792-3 du Code civil) ;
- de la garantie décennale pour les dommages compromettant la solidité de l'ouvrage ou le rendant impropre à sa destination (articles 1792 et 1792-4-1 du Code civil), couverte par l'assurance mentionnée en tête des présentes.

Toute clause qui aurait pour objet d'exclure ou de limiter ces garanties est réputée non écrite (article 1792-5 du Code civil).

12.3 Garantie du fabricant

Les équipements peuvent bénéficier d'une garantie accordée par leur fabricant, dont les conditions et la durée figurent dans la documentation remise au Client. Cette garantie est consentie par le fabricant et non par le Vendeur. Elle s'ajoute aux garanties légales ci-dessus, qu'elle ne peut ni remplacer ni limiter.

Article 13 – Droit de rétractation

13.1 Contrats conclus dans les locaux du Vendeur

Les contrats conclus dans les locaux commerciaux du Vendeur ne bénéficient d'aucun droit de rétractation légal, sauf mention contraire aux conditions particulières. Toutefois, un contrat conclu dans les locaux du Vendeur immédiatement après que le Client a été sollicité personnellement et individuellement dans un autre lieu (par

exemple lors de la visite technique à son domicile) est un contrat hors établissement et ouvre droit à rétractation (article L. 221-1 du Code de la consommation).

13.2 Contrats conclus à distance ou hors établissement

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Ce délai court à compter :

- de la réception du bien par vous-même ou un tiers désigné par vous, autre que le transporteur, pour les contrats de vente de biens et les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens (par exemple la fourniture et la pose d'une pompe à chaleur, d'une chaudière, d'une climatisation ou de panneaux photovoltaïques) ;
- du jour de la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services seuls.

Vous pouvez exercer votre droit de rétractation dès la conclusion du contrat. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier (RAYNIER SAS, 255 rue Guillaume Cailhau, 11000 Carcassonne, téléphone 04 68 25 45 68, courriel contact@raynier-plomberie.fr) votre décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous, mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication avant l'expiration du délai.

Effets de la rétractation : en cas de rétractation, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison, sans retard excessif et au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez 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. Nous récupérerons le bien à nos propres frais.

Votre responsabilité n'est engagée qu'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.

13.3 Exécution des travaux pendant le délai de rétractation

Les travaux ne commencent pas avant l'expiration du délai de rétractation, sauf demande expresse du Client formulée sur papier ou sur support durable, distincte de la signature du contrat. Un modèle de demande figure en annexe. Cette demande est notamment nécessaire lorsque la pose a lieu le jour de la livraison du matériel, le délai de rétractation ne commençant alors à courir qu'à cette date.

Si vous avez demandé que l'exécution commence pendant le délai de rétractation et que vous vous rétractez ensuite, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informés de votre rétractation, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat (article L. 221-25 du Code de la consommation).

Le droit de rétractation ne peut plus être exercé pour une prestation de services pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation, lorsque son exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation (article L. 221-28 1° du Code de la consommation).

13.4 Dépannage en urgence

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du Client et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence (article L. 221-28 8° du Code de la consommation). Ces interventions peuvent être réglées dès leur achèvement (article L. 221-10 du même code). Tous travaux ou pièces allant au-delà de ce qui est strictement nécessaire pour répondre à l'urgence font l'objet d'un devis distinct et relèvent des règles de droit commun, y compris du droit de rétractation lorsqu'il est applicable.

Article 14 – Contrats d'entretien

Les contrats d'entretien (chaudière, pompe à chaleur, climatisation, etc.) sont conclus pour la durée et au prix indiqués aux conditions particulières, qui précisent le contenu des visites et prestations incluses.

Lorsque le contrat est reconduit tacitement, le Vendeur informe le Client par écrit, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat. À défaut de cette information, le Client peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction (article L. 215-1 du Code de la consommation). Le Client peut résilier le contrat selon les mêmes modalités que celles offertes pour sa conclusion, notamment par voie électronique lorsque le contrat a été conclu par ce moyen (article L. 215-1-1 du même code).

Article 15 – Responsabilité

Le Vendeur est responsable de plein droit à l'égard du Client de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, qu'elles soient exécutées par lui-même ou par les professionnels qu'il mandate. Il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution est imputable au Client, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat, ou à un cas de force majeure.

Article 16 – Données personnelles

Le responsable du traitement est RAYNIER SAS, 255 rue Guillaume Cailhau, 11000 Carcassonne.

Les données collectées (nom, prénom, adresse postale et du chantier, téléphone, adresse électronique, coordonnées bancaires, informations techniques sur le logement) sont traitées :

- pour la gestion des devis, des commandes, de l'exécution des travaux, de la facturation et du service après-vente, sur le fondement de l'exécution du contrat ;
- pour le respect des obligations comptables, fiscales et d'assurance, sur le fondement d'une obligation légale ;
- pour la gestion des réclamations et contentieux, sur le fondement de l'intérêt légitime du Vendeur.

Les données des demandes de devis non suivies de commande sont conservées trois ans à compter du dernier contact. Les données des clients sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle, puis archivées pendant la durée de prescription applicable (dix ans à compter de la réception pour les garanties décennales, dix ans pour les pièces comptables), avant d'être supprimées.

Les données sont accessibles aux seuls personnels habilités du Vendeur et, dans la limite de ce qui est nécessaire, à ses sous-traitants (poseurs mandatés, prestataires informatiques, établissements bancaires), à son assureur et, sur demande du Client, aux organismes de raccordement. Elles ne sont ni vendues ni cédées. Aucune donnée n'est transférée hors de l'Union européenne.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données après son décès. Il peut exercer ces droits par courriel à contact@raynier-plomberie.fr ou par courrier à l'adresse du siège, en justifiant de son identité en cas de doute raisonnable. Il peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

Le Vendeur ne procède à aucune prospection commerciale par téléphone sans le consentement préalable du Client.

Article 17 – Réclamations, médiation et litiges

Toute réclamation peut être adressée au Vendeur par courrier à l'adresse du siège ou par courriel à contact@raynier-plomberie.fr.

En cas d'échec de la réclamation écrite préalable, et au plus tard dans un délai d'un an à compter de celle-ci, le Client peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève le Vendeur : SAS Médiation Solution, 222 chemin de la Bergerie, 01800 Saint-Jean-de-Niost – téléphone : 04 82 53 93 06 – site internet : <https://www.sasmediationsolution-conso.fr> – courriel : contact@sasmediationsolution-conso.fr.

Le présent contrat est soumis à la loi française. À défaut de résolution amiable, le litige est porté devant la juridiction compétente selon les règles du Code de procédure civile. Le Client peut saisir, à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu de ce code, la

juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable (article R. 631-3 du Code de la consommation).

Article 18 – Acceptation des conditions générales

La signature du bon de commande ou du devis emporte acceptation des présentes CGV, qui ont été remises au Client préalablement. Les conditions particulières convenues par écrit entre les parties prévalent sur les présentes CGV.

Si l'une des stipulations des présentes CGV était déclarée nulle ou réputée non écrite, les autres stipulations conserveraient leur plein effet.

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

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

À l'attention de RAYNIER SAS, 255 rue Guillaume Cailhau, 11000 Carcassonne – courriel : contact@raynier-plomberie.fr

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

.....

N° de commande :

Commandé le (*) / reçu le (*) : / /

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

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

Date : / /

(*) Rayez la mention inutile.



ANNEXE – DEMANDE D'EXÉCUTION AVANT LA FIN DU DÉLAI DE RÉTRACTATION

(À remplir uniquement si vous souhaitez que les travaux commencent avant la fin du délai de rétractation de quatorze jours. Ce document est facultatif et distinct du bon de commande.)

Je soussigné(e)

demeurant

ayant signé le / / le bon de commande / devis

n° avec RAYNIER SAS,

demande expressément que l'exécution des travaux commence avant la fin du délai de rétractation.

Je reconnais avoir été informé(e) que :

- je conserve mon droit de rétractation jusqu'à la fin du délai de quatorze jours ;
- si j'exerce ce droit après le début des travaux, je devrai payer un montant proportionnel aux prestations fournies jusqu'à la communication de ma décision de me rétracter (article L. 221-25 du Code de la consommation) ;
- si la prestation de services est pleinement exécutée avant la fin du délai, je perdrai mon droit de rétractation pour cette prestation (article L. 221-28 1° du Code de la consommation).

Fait à, le / /

Signature du Client :

RAYNIER

SAS au capital de 8 000 € – RCS Carcassonne 335 291 894

255 rue Guillaume Cailhau – 11000 Carcassonne

Tél. 04 68 25 45 68 – contact@raynier-plomberie.fr

Qualibat RGE E-E3875 – QualiPV QPV/36206

Assurance décennale : Gan Assurances – contrat n° 32106306D-2003

Médiateur de la consommation

SAS Médiation Solution – 222 chemin de la Bergerie – 01800 Saint-Jean-de-Niost

04 82 53 93 06 – www.sasmediationsolution-conso.fr