

ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GENERALES

Les présentes conditions générales s'appliquent dans leur intégralité à toutes les ventes de produits standards ou non (ci-après : « Produits ») consenties et à toutes les prestations notamment de conception, fabrication, fourniture, réparation, maintenance, entretien, services, en ateliers ou sur sites clients (ci-après : « Prestations ») réalisées auprès des clients (ci-après : « Clients ») par **Kalistà ESAT** ou **Kalistà EA**, dont le siège social est APAJH 72-53, situé au 13 impasse Armand Saffray, 72000 Le Mans.

Les présentes conditions générales s'appliquent aux Clients qui procèdent à l'achat de Produits ou à la commande de Prestations pour leur usage propre et en dehors de toute activité professionnelle. Toute commande adressée à l'Etablissement et/ou tout devis ou proposition commerciale accepté par le Client implique l'acceptation du Client des présentes conditions générales.

ARTICLE 2 : CARACTERISTIQUES - DISPONIBILITE

Les offres présentées sur tout catalogue ou documentation commerciale sont valables dans la limite des stocks disponibles et de la capacité de production des Produits. L'Etablissement se réserve le droit de retirer des Produits ou Prestations de la vente à tout moment. Les photographies, dessins, schémas, ou plans, illustrant les Produits et les Prestations n'ont qu'un caractère indicatif et n'entrent pas dans le champ contractuel. Certaines dimensions, poids et descriptions similaires sont approximatives et sont donnés à des fins de commodité uniquement.

Conformément à l'article L.111-1 du Code de la consommation, le Client peut, préalablement à sa commande, prendre connaissance, en contactant l'Etablissement, des caractéristiques essentielles et de la disponibilité du ou des Produits et/ou Prestations qu'il désire commander. Le Client choisit sous sa seule responsabilité le(s) Produit(s) et Prestation(s) qu'il commande. L'Etablissement ne saurait par exemple être responsable du caractère inadapté des Produits aux besoins propres du Client, ou du choix du type de Produit. En cas d'indisponibilité des Produits ou Prestations commandés, l'Etablissement en informera le Client dans les meilleurs délais.

ARTICLE 3 : COMMANDE – CONTRAT PERIODIQUE**3-1 : COMMANDE**

Les commandes font l'objet d'un ordre dûment émis par tous moyens par le Client, précisant les références de la proposition commerciale et/ou du(des) devis correspondant(s). En toutes hypothèses, les contrats de vente ou de prestations ne sont valablement formés qu'après confirmation écrite par l'Etablissement ou début d'exécution par l'Etablissement des commandes correspondantes, et qu'après encaissement effectif de tout acompte convenu par les parties. Aucune commande ou contrat ne peut être annulé et/ou cédé sans l'accord de l'Etablissement. Toute demande de modification par le Client en cours d'exécution de la commande ou du contrat est soumise à l'acceptation écrite de l'Etablissement. En cas de demande de modification ayant un impact sur les conditions, notamment de délais et/ou de prix, l'Etablissement établira une nouvelle proposition commerciale soumise à l'acceptation du Client.

3-2 : CONTRAT PERIODIQUE

Pour certaines Prestations, notamment entretien d'espaces verts, et à la demande du Client, l'Etablissement peut proposer un contrat forfaitaire périodique (par exemple contrat annuel). Ces contrats sont conclus pour la durée convenue, et sont reconduits tacitement aux mêmes conditions et pour des périodes successives de même durée, sauf résiliation notifiée par écrit par l'une des parties à l'autre partie au moins un (1) mois avant la fin du terme en cours.

ARTICLE 4 : RETRAIT - LIVRAISON

4.1 Sauf stipulation contraire convenue dans la commande et acceptée expressément par l'Etablissement, le Client est tenu de retirer lui-même les Produits dans les locaux de l'Etablissement. L'Etablissement est alors réputé avoir rempli son obligation de délivrance des Produits dès leur mise à disposition du Client ou de son transporteur dans les locaux de l'Etablissement. Lorsqu'il est prévu dans la commande que l'Etablissement organise le transport, il est réputé avoir rempli ses obligations dès la mise à disposition des Produits au Client par le transporteur.

4.2 Les délais de livraison et/ou d'exécution sont donnés à titre indicatif et leur non-respect ne saurait en aucun cas donner lieu à une annulation de commande ou à versement de dommages et intérêts. En cas de délais expressément stipulés « fermes » dans la commande

confirmée par l'Etablissement ceux-ci peuvent être remis en cause dans le cas de survenance de circonstances indépendantes de la volonté de l'Etablissement (notamment indisponibilité matière, problème transport etc.) et notamment en cas de retard du Client ou de tout autre intervenant extérieur à l'Etablissement, y compris tout éventuel sous-traitant ou prestataire.

ARTICLE 5 : PRIX - PAIEMENT

5.1 Les Produits et les Prestations sont facturés selon le devis le cas échéant, ou au tarif en vigueur à la date de la confirmation de la commande correspondante par l'Etablissement. Sauf stipulation contraire, les prix sont indiqués en Euros et Toutes Taxes Comprises.

Sauf stipulation contraire, une proposition de prix émise par l'Etablissement reste valable un (1) mois maximum suivant la date de son émission. Elle pourra cependant être revue par l'Etablissement à l'intérieur de cette durée d'un (1) mois sur justification, en cas de variation importante des coûts d'entrée et/ou des matières premières par exemple.

5.2 Sauf stipulation contraire dans la commande et acceptée expressément par l'Etablissement, les Produits et Prestations sont payables en Euros, comptant et par tout moyen de paiement accepté par l'Etablissement. Aucun escompte n'est accordé au Client pour paiement comptant ou paiement anticipé. Le Client garantit à l'Etablissement qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi.

ARTICLE 6 : DROIT DE RETRACTATION - VENTE A DISTANCE

En cas de vente à distance, le Client ayant la qualité de consommateur dispose conformément aux dispositions de l'article L.221-18 du Code de la consommation, d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services ou à compter de la réception de(s) Produit(s) pour les contrats de vente, pour notifier à l'Etablissement sa volonté d'exercer son droit de rétractation. Pour le calcul du délai, voir l'article L.221-19 du Code de la consommation en Annexe.

Conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du Code de commerce, le droit de rétractation ne peut être exercé notamment 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* ». **En validant une commande de Prestations dont l'exécution est prévue avant la fin du délai de rétractation, le Consommateur renonce expressément à exercer son droit de rétractation.**
- « *de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés* ». **Par conséquent, aucun droit de rétractation n'est ouvert au Client pour toute commande de tout Produit dit « sur mesure », c'est-à-dire pour lequel le Client spécifiera lui-même les dimensions et caractéristiques.**

6.1. Modalité d'exercice du droit de rétractation

Dans les quatorze (14) jours suivant la conclusion du contrat pour les Prestations ou de la réception du Produit pour les ventes, le Client peut demander soit l'échange, soit le remboursement de sa commande pour le(s) Prestations et/ou Produit(s) concerné(s). Le Client exerce son droit de rétractation, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, par exemple en renvoyant le formulaire de rétractation fourni par l'Etablissement et en Annexe, par courriel à l'adresse stipulée sur le devis, ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse stipulée sur le devis, en précisant le numéro de commande et le(s) Prestations et/ou Produit(s) concerné(s). Le Client ne pourra en aucun cas exercer son droit de rétractation par simple renvoi direct du Produit concerné.

6.2. Modalités de retour des Produits

A compter de l'exercice du droit de rétractation, le Client dispose d'un délai maximum de quatorze (14) jours supplémentaire pour retourner, à ses frais, le(s) Produit(s) concerné(s) qui devra(devront) être renvoyé(s) dans son(leur) état d'origine (y compris emballage d'origine, accessoires, tout élément relatif à la commande etc.). Le retour des Produits devra être impérativement accompagné du bon de retour dûment complété, notamment avec le numéro de retour fourni par l'Etablissement. Les frais et les risques liés au retour des Produits sont à la charge du Client. Ces frais pour une livraison en France métropolitaine sont estimés à un maximum d'environ **[A compléter]** Euros HT. Tout Produit retourné devra être envoyé à l'adresse stipulée sur le devis. Le Client devra conserver toute preuve de ce retour permettant de donner date certaine.

6.3. Remboursement

Si l'ensemble des conditions ci-dessus sont remplies, l'Etablissement procédera au remboursement du Client de l'ensemble des sommes engagées à l'occasion de la commande du(des) Prestations et/ou Produit(s) concerné(s) (le remboursement des frais de livraison est limité au montant du mode de livraison le moins coûteux proposé par l'Etablissement) à l'exception des frais de retour engagés par le Client et le cas échéant, du montant correspondant aux Prestations déjà fournies jusqu'à la communication de la décision de se rétracter. Ce remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de l'exercice du droit de rétractation. L'Etablissement peut différer le remboursement jusqu'au jour où elle réceptionne les Produits retournés ou jusqu'à ce que le Client fournit une preuve d'expédition des Produits concernés, la date retenue étant celle du premier de ces événements.

ARTICLE 7 : RECEPTION - CONFORMITE

7.1 La conformité des Produits (notamment état, absence de vice apparent, nombre, conformité au devis...) et de leur emballage doit être impérativement vérifiée par le Client lors de la réception.

En cas d'enlèvement des Produits par le Client, toute réserve ou contestation relative à un défaut de conformité des Produits doit être portée sur le bon d'enlèvement.

En cas de transport des Produits organisé par l'Etablissement, toute réserve ou contestation relative à d'éventuels manquants ou avaries apparents doit être portée sur le bon de livraison et être confirmée au transporteur, ainsi qu'à l'Etablissement, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée dans les trois (3) jours ouvrés suivant la prise de livraison des Produits. A défaut du respect de ces conditions, les Produits seront réputés conformes et la responsabilité de l'Etablissement ne pourra être remise en cause à ce titre. Le Client doit prouver l'existence des manquants, défauts et/ou anomalies concernant les Produits.

7.2 Dans le cas où l'Etablissement réalise des Prestations sur le site du Client (par exemple entretien d'espaces verts ou de locaux, travaux d'aménagement, de bâtiment etc.), les essais et/ou contrôles de réception sur le site seront effectués par l'Etablissement assisté par le Client. Les résultats de la réception seront consignés dans un procès-verbal de réception qui sera signé conjointement par le Client et par l'Etablissement. En cas d'absence du Client ou de refus de signer le procès-verbal sans motif légitime, le procès-verbal de réception sera signé par l'Etablissement seul et sera réputé contradictoire et sans réserve. Dans le cas où la réception ne peut intervenir ou ne peut être obtenue pour des raisons non imputables à l'Etablissement dans le délai convenu par les parties ou, à défaut, quarante-huit heures après la date de livraison prévue, celle-ci sera réputée acquise à l'expiration de ce délai et entraînera toutes les conséquences attachées à la réception contradictoire et sans réserve.

ARTICLE 8 : RETOUR DES PRODUITS – SERVICE APRES VENTE

Tout retour de Produit(s) au titre d'une livraison non-conforme visée à l'article 7 ou au titre des garanties légales visées à l'article 11, doit faire l'objet d'un accord préalable de l'Etablissement qui délivrera un numéro de retour autorisé. Aucun retour de Produits ne sera accepté s'il n'a pas fait l'objet d'un accord de l'Etablissement, ainsi que de l'attribution d'un numéro de retour pour identification du produit retourné à son arrivée. Les Produits retournés doivent être en parfait état de conservation, doivent être restitués dans leur emballage ou conditionnement d'origine sur lequel est mentionné leur numéro de retour et ne doivent présenter aucun signe d'utilisation, de démontage et/ou transformation.

Les interventions et remplacement des pièces ou de Produits effectués par l'Etablissement hors garantie feront l'objet d'un devis initial ou d'un contrat de maintenance.

ARTICLE 9 : TRANSFERT DE PROPRIETE

Les Produits sont vendus sous réserve de propriété jusqu'à leur complet paiement. A cet égard, le paiement s'entend du règlement effectif sur le compte de l'Etablissement, du prix des Produits, des frais afférents à la commande et des intérêts. En revanche, à la date de livraison, les risques (notamment de perte, de vol ou de détérioration) concernant les Produits livrés sont assumés par le Client.

ARTICLE 10 : SECURITE DES CHANTIERS

Lorsque l'Etablissement réalise des Prestations sur le site du Client (par exemple entretien d'espaces verts ou de locaux, travaux d'aménagement, de bâtiment etc.), le Client est tenu de prendre toutes les dispositions afin d'assurer la sécurité du chantier, que ce soit à l'égard des personnes ou des biens.

Le Client s'engage à prendre connaissance préalablement à tout commencement des Prestations, des consignes et conseils de l'Etablissement, et à adapter son site à ces

exigences. En toutes hypothèses, le Client s'engage notamment à ses visiteurs de l'intervention, à interdire l'accès à la zone d'intervention, à enlever tout bien ou véhicule à proximité de la zone d'intervention, etc.

Le Client est responsable de tous les accidents et/ou dommages causés aux biens et aux personnes résultant d'une négligence ou faute dans la mise en sécurité du chantier et/ou le respect des conseils et consignes communiqués par l'Etablissement.

ARTICLE 11 : GARANTIES LEGALES - RESPONSABILITES

11.1 L'Etablissement garantit la bonne exécution des Prestations conformément aux règles de l'art et aux stipulations de la commande notamment le cahier des charges, telle qu'acceptée par l'Etablissement. Tout Produit vendu par l'Etablissement est conforme à la législation française en vigueur et bénéficie de la garantie légale de conformité telle que posée aux articles L217-4 et suivants du Code de la consommation ainsi que de la garantie légale des vices cachés telle que posée aux articles 1641 à 1648 du Code civil (Cf Article 14 : ANNEXES). Au titre de la garantie légale de conformité, le Client a le choix entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions posées par l'article L.217-9 du Code de la consommation. Au titre de la garantie des vices cachés, le Client peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction de prix conformément à l'article 1644 du Code civil. Sont exclus de toute garantie, notamment, **les vices apparents, c'est à dire les défauts d'aspect visibles non déclarés par le Client lors de la délivrance des Produits, les défauts ou détériorations provoqués par un usage, une mauvaise conservation, un mauvais entretien des Produits ou un non-respect des conditions d'utilisation, et les défauts ou détériorations liés à un facteur extérieur et hors du contrôle de l'Etablissement (par exemple les conditions météorologiques, sécheresses, gelées, etc.)**. Le Client adresse toute réclamation au titre desdites garanties par l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception à l'adresse de l'Etablissement. **Aucune garantie commerciale complémentaire n'est accordée par l'Etablissement.**

11.2 L'Etablissement n'est tenu que des dommages matériels directs qui résulteraient de fautes lui étant imputables. Pour toute commande, le Client s'engage à communiquer l'ensemble des informations nécessaires, en particulier concernant les Produits et/ou Prestations souhaités, ainsi que toute instruction ou norme spécifique. Le Client sera seul responsable de la définition de ses besoins, de l'exactitude et précision des informations qu'il communique (notamment plans et cahier des charges), ainsi que de la compatibilité des Produits avec toute installation ou équipement qui serait en lien avec eux.

ARTICLE 12 : FORCE MAJEURE

Sont considérés comme cas de force majeure eu égard aux obligations de l'Etablissement, les événements indépendants de sa volonté et qu'il ne peut raisonnablement être tenu de prévoir, dans la mesure où leur survenance rend plus difficile ou plus onéreuse l'exécution de ses obligations. Il en sera également ainsi en toutes circonstances, et ce même s'ils n'entrent pas dans la définition précitée, notamment des cas de guerre, explosions, pirateries, blocus, embargo, actes de vandalisme, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, bris de machine, incendies, tempêtes, catastrophes naturelles, dégâts des eaux, grèves totales ou partielles, lock-out, actes de gouvernement, pénuries de matières premières, épidémies, suppression ou blocage des moyens de transport, d'approvisionnement ou de réseaux de télécommunication, interruption des services publics, incident d'usine ou panne d'une machine essentielle, réparations ou maintenance urgentes, rebut de pièces importantes en cours de fabrication, tout délai excédant de cinq jours le délai de transport normalement prévisibles, accident de manutention, modification de la réglementation applicable aux présentes conditions générales, aux Produits, aux Prestations, intervenant dans les locaux et/ou à l'encontre de l'Etablissement et/ou des fournisseurs, sous-traitants et/ou prestataires dont il dépend. En cas de retard dans l'exécution de ses obligations par l'Etablissement lié à la survenance d'un évènement de force majeure, les délais seront prolongés de la durée du retard entraîné par l'évènement de force majeure.

ARTICLE 13 : PROPRIETE - CONFIDENTIALITE

13.1. Quelques soient la nature et l'étendue des fournitures de Produits et/ou de Prestations au profit du Client, tout savoir-faire, méthode, procédé, résultats brevetés ou non, plans, connaissances, spécifications, logo, marque, signe distinctif, et de manière générale tous droits de propriété industrielle et intellectuelle détenus par l'Etablissement antérieurement à la commande par le Client et/ou développés par l'Etablissement dans le cadre de l'exécution de la commande, qu'elle concerne des produits standards ou non, resteront la propriété exclusive de l'Etablissement. En aucun cas, l'usage autorisé ou non de ces éléments, ou le

paiement du prix du contrat, ne confèrera au Client, un quelconque droit de propriété sur ces éléments.

13.2. Tous les documents ou informations concernant l'Etablissement, son activité, son savoir-faire et/ou ses prestations, dont le Client aurait eu connaissance à l'occasion de ses relations avec elle, restent la propriété pleine et entière de l'Etablissement. Le Client s'engage à ne pas les divulguer, ni les utiliser et à en respecter le caractère strictement confidentiel pendant la durée de ses relations avec l'Etablissement ainsi qu'après leur cessation, pour quelle raison que ce soit.

ARTICLE 14 : LITIGES

Les présentes conditions sont régies par la loi française. En cas de différend, le Client a, en qualité de consommateur, la possibilité, avant toute action en justice, de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

ARTICLE 15 : ANNEXES

ANNEXE 1 : FORMULAIRE DE RETRACTATION

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

A l'attention de l'Etablissement [préciser nom, adresse] :

Par la présente, je vous notifie ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

Nom du produit/ prestations :
Réf :
Quantité :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

(*) *Rayez les mentions inutiles.*

Nom du consommateur :
 Adresse du consommateur:
 Date :

Signature du consommateur :

ANNEXE 2 : DISPOSITIONS LEGALES

Article 1641 Code civil : « *Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.* »

Article 1648 al 1 Code civil : « *L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.* »

Article L217-4 Code de la consommation : « *Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.*

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L217-5 Code de la consommation : « *Le bien est conforme au contrat :*

- 1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :*
- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;*

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;*
- 2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté ».*

Article L217-9 Code de la consommation : « *En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.*

Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur. »

Article L217-12 Code de la consommation : « *L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.* »

Article L221-18 Code de la consommation : « *Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.*

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ;

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. »

Article L221-19 Code de la consommation : « *Conformément au règlement n° 1182/71/ CEE du Conseil du 3 juin 1971 portant détermination des règles applicables aux délais, aux dates et aux termes :*

1° Le jour où le contrat est conclu ou le jour de la réception du bien n'est pas compté dans le délai mentionné à l'article L. 221-18 ;

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. »