

# Conditions générales de vente et d'utilisation

Version en vigueur à compter du 29 janvier 2025

## Article 1 - Portée – Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation (ci-après les « **CGVU** ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat des services (ci-après le(s) « **Service(s)** ») proposés par la société SureWay, société par actions simplifiée au capital de 10.000 euros ayant son siège social 28 rue des Vallées – 95590 Presles, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Pontoise sous le numéro 937 876 985 (ci-après « **SureWay** ») aux consommateurs et clients non-professionnels au sens de l'article liminaire du Code de la consommation (ci-après le(s) « **Client(s)** ») sur son site Internet [www.sure-way.fr](http://www.sure-way.fr) (ci-après le « **Site** »).

Les CGVU s'appliquent également, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des ventes conclues par SureWay auprès de Clients désirant acquérir les produits proposés à la vente par SureWay dans un cadre hors contrats conclus à distance ou hors établissement, au sens du Code de la consommation (ci-après le(s) « **Produit(s)** »). Elles précisent notamment les conditions d'achat immédiat, de passation de commande, de paiement, et de délivrance des Produits commandés par les Clients. Les offres de Produits s'entendent dans la limite des stocks disponibles.

Les CGVU s'appliquent par ailleurs, sans restriction ni réserve, à toute(s) personne(s) physique(s) ou morale(s) qui accède(nt) au Site et/ou utilise(nt) ses fonctionnalités (ci-après le(s) « **Utilisateur(s)** »). Elles régissent en conséquence les conditions d'accès et d'utilisation du Site par les Utilisateurs. En outre, l'utilisation du logiciel et des services connexes que SureWay fournit depuis le Site et/ou ses futures applications pour téléphone sont donc régis par les CGVU. Chaque Utilisateur du Site se doit par conséquent de respecter les CGVU même s'il n'achète pas de Services ou de Produits.

L'Utilisateur du Site qui n'accepte pas les CGVU ne doit pas utiliser le Site et/ou les Services et/ou les Produits ou, le cas échéant, cesser immédiatement toute utilisation du Site et/ou des Services et/ou des Produits.

Il est donc expressément convenu que la qualité de Client ne s'applique pas aux professionnels, au sens de l'article liminaire du Code de la consommation. En revanche, la qualité d'Utilisateur s'applique à toute personne physique ou morale.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGVU et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande de Produits et/ou en cochant la case prévue à cet effet avant toute commande de Services sur le Site. Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des présentes CGVU et constitue la preuve du contrat de vente de Produits et/ou de Services. Le fait de s'inscrire ou d'utiliser le Site est considéré comme valant acceptation de l'intégralité des termes et conditions des CGVU, de la politique de confidentialité accessible à l'adresse <https://sure-way.fr/politique-confidentialites> et de la politique de cookies accessible à l'adresse <https://sure-way.fr/politique-cookies>.

Les CGVU sont accessibles à tout moment sur le Site et sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à la conclusion du contrat de fourniture des Services et/ou des Produits et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire. Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour d'autres circuits de commercialisation des Services et/ou des Produits le cas échéant.

Elles sont susceptibles d'être complétées par des conditions particulières énoncées avant toute transaction avec le Client.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique de SureWay constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

SureWay se réserve le droit de mettre à jour les termes et conditions des CGVU périodiquement et à sa seule discrétion en les publiant sur le Site ou en fournissant toute autre notification. La version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat.

Le Client reconnaît avoir la capacité requise pour contracter et acquérir les Services et/ou Produits proposés sur le Site.

Les Services proposés par SureWay visent notamment à rassurer les Clients sur la bonne réalisation de leur Projet de travaux en les mettant en relation avec des professionnels déclarant être en mesure de les exécuter dans les meilleures conditions de prix, de délai, de sécurité et de qualité.

SureWay n'est pas un professionnel qualifié dans le domaine de l'habitat et du bâtiment. Par ailleurs, SureWay n'est pas un maître de l'ouvrage délégué, ni un assistant à maître d'ouvrage, ni un maître d'œuvre tant au titre de la conception du Projet que du suivi de leur exécution. SureWay n'est pas partie à la relation contractuelle entre le Client et le Professionnel qualifié dans le domaine de l'habitat et du bâtiment, étant précisé que les devis établis le cas échéant par ce-dernier sont réalisés sous sa seule responsabilité. SureWay se limite à (i) mettre en relation les Clients avec des Professionnels qualifiés dans le domaine de l'habitat et du bâtiment mais ne saurait être responsable des pratiques de ces-derniers et à (ii) accompagner le Client dans son Projet. Toute demande autre de la part du Client devra être formulée auprès de SureWay.

Le Client sera amené à conclure un contrat avec un Professionnel qualifié dans le domaine de l'habitat et du bâtiment (« **Marché de Travaux** »). Le Professionnel qualifié dans le domaine de l'habitat et du bâtiment conclura un contrat distinct avec SureWay.

## Article 2 - Définitions et interprétations

Pour l'application des CGVU et sans préjudice des termes expressément définis dans un autre article des CGVU, les termes employés ont la définition suivante lorsqu'ils sont employés avec une première lettre majuscule :

« **Charte de Qualité** » : le document établi par SureWay listant les engagements des Professionnels qualifiés dans le domaine de l'habitat et du bâtiment en termes de qualité ;

« **Loi Informatique et Libertés** » : la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;

« **Professionnel(s) qualifié(s) dans le domaine de l'habitat et du bâtiment** » : toute personne physique ou morale professionnelle (au sens de l'article liminaire du Code de la consommation) du bâtiment faisant partie du réseau de professionnels du bâtiment sélectionné par SureWay et pouvant dans ce cadre être proposée à un Client pour la réalisation de son Projet ;

« **Projet** » : projet de travaux de rénovation d'un bien immobilier d'un Client ;

« **RGPD** » : le règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données dit règlement général sur la protection des données ou RGPD.

## Article 3 -Description des Services

L'Utilisateur du Site a accès aux Services décrits de manière exhaustive sur le Site. Il est précisé que les différentes prestations incluses dans les Services ne sont pas automatiquement disponibles sur l'ensemble du territoire national français. Pour toutes questions, nous vous invitons à nous contacter par email à l'adresse [contact@sure-way.fr](mailto:contact@sure-way.fr). L'Utilisateur, dès lors qu'il souhaite se faire accompagner par

SureWay pour la réalisation de son Projet, pourra le cas échéant devenir un Client.

Les caractéristiques principales des Services, regroupant l'ensemble des informations substantielles requises par la réglementation applicable, sont présentées sur le Site. Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Service est de la seule responsabilité du Client.

Le Client a la possibilité de déposer une demande de projet / devis sur le Site afin de prendre rendez-vous et d'expliquer son Projet à l'adresse suivante <https://sure-way.fr/contact>. Le Client devra indiquer son nom, adresse e-mail, adresse postale, numéro de téléphone, budget (facultatif) ainsi que son message (facultatif également). Le Client pourra également joindre un fichier.

Comme indiqué ci-dessus, le Client déclare avoir pris connaissance des CGVU et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant toute commande de Services. Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des présentes CGUV et constitue la preuve du contrat de vente de Services.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française.

Toute commande de services passées sur le Site constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et SureWay. SureWay se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif à une commande de Services antérieure.

Les différentes étapes proposées par SureWay (qui sont susceptibles d'évoluer avec le temps) sont les suivantes :

Etape 1 : définition du Projet incluant l'accompagnement sur la clarification et la formalisation de vos besoins, l'analyse de vos attentes et votre objectif et une proposition de solutions adaptées à vos éventuelles contraintes ;

Etape 2 : préparation du Projet incluant l'évaluation des coûts estimatifs et des délais d'exécution, l'accompagnement sur les options techniques, architecturales ou financières et la rédaction d'un dossier de consultations des entreprises (DCE) ;

Etape 3 : élaboration du devis incluant l'accompagnement sur le choix qualifié à votre service, la publication des appels d'offres et l'analyse des réponses des entreprises et aide à la sélection ;

Etape 4 : suivi du Projet, une solution sur-mesure. SureWay propose trois formules : suivi artisan (gratuit), suivi commercial (3% hors taxes du prix total hors taxes final du Marché de Travaux) et suivi planner (7% hors taxes du prix total hors taxes final du Marché de Travaux). Le détail des Services proposés par SureWay figure à l'adresse suivante <https://sure-way.fr/suivi-projet> ;

Etape 5 : livraisons et garanties incluant l'assistance à la réception des travaux et le suivi post-livraison.

En cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture des Services, dûment acceptées par écrit par SureWay, les coûts liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire ultérieure.

#### **Article 4 - Description des Produits – Commandes**

Les commandes de Produits et les achats immédiats sont effectués au siège social de SureWay.

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

SureWay n'a pas vocation à vendre les Produits à des professionnels, mais uniquement à des consommateurs ou des non-professionnels, pour leurs besoins personnels. Le Vendeur se réserve donc le droit de refuser les achats immédiats / commandes d'un même Produit en quantités importantes.

SureWay se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

En cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture des Produits, dûment acceptées par écrit par SureWay, les coûts liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire ultérieure.

## **Article 5 - Tarifs des Services**

Les Services proposés par SureWay sont fournis aux tarifs en vigueur au jour de la demande de projet / devis sur le Site.

Comme indiqué ci-dessus, le prix devant être versé par le Client à SureWay dans le cadre du suivi du Projet est calculé comme suit :

- Formule suivi artisan : cette formule est gratuite ;
- Formule suivi commercial : 3% hors taxes du prix total hors taxes final du Marché de Travaux ;
- Formule suivi planner : 7% hors taxes du prix total hors taxes final du Marché de Travaux.

Par ailleurs, les Services autres que le suivi de Projets (exemples : architecture d'intérieur, urbanisme, audits pré-achat immobilier, vente de fournitures le cas échéant, etc.), font l'objet d'un devis préalablement accepté par le Client. Les devis établis par SureWay sont valables pour une durée de deux (2) mois, à compter de leur date d'établissement.

Les prix sont exprimés en euros, HT et TTC.

Le prix est majoré des frais suivants : La localisation hors secteur.

Une facture est établie par SureWay et remise au Client lors de la fourniture des Services commandés.

## **Article 6 - Tarifs des Produits**

Les Produits sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le catalogue tarifs de SureWay, au jour de l'achat immédiat ou de l'enregistrement de la commande par SureWay. Les prix sont exprimés en Euros, HT et TTC. Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiqué sur le catalogue tarif de SureWay, celle-ci se réservant le droit, hors cette période de validité, de modifier les prix à tout moment.

Pour les Produits qui ne seraient pas retirés par le Client lui-même, les prix ne comprennent pas les frais de traitement, d'expédition, de transport et de livraison, qui sont facturés en supplément, dans les conditions indiquées sur le catalogue tarifs de SureWay et calculés préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de la commande. Le paiement demandé au Client correspond au montant total de la vente, y compris ces frais.

Une facture est établie par SureWay et remise au Client lors de l'enlèvement ou de la délivrance des Produits achetés immédiatement ou commandés.

## **Article 7 - Conditions de paiement**

Les Services et Produits proposés par SureWay sont délivrés au Client en contrepartie d'un prix.

Toute somme versée d'avance sur le prix, arrhes ou acompte, est productive d'intérêt au taux légal à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du versement et jusqu'à la date de livraison (article L. 214-2 du Code de la consommation).

**Acompte concernant le paiement des Services.** Un acompte correspondant à 50 % du prix total de la fourniture des Services commandés est exigé lors de la signature du Marché de Travaux entre le Client et un Professionnel qualifié dans le domaine de l'habitat et du bâtiment.

**Acompte concernant le paiement des Produits.** Un acompte correspondant à 100 % du prix total d'acquisition des Produits commandés est exigé lors de la passation de la commande par le Client.

Le solde du prix est payable au comptant, dans les conditions, par voie de paiement sécurisé, selon les modalités suivantes :

Par prélèvement SEPA ;

Par cartes bancaires : Carte Bancaire, Visa, MasterCard, American Express, autres cartes bancaires ;

Par virement bancaire.

Le paiement par carte bancaire est irrévocable, sauf en cas d'utilisation frauduleuse de la carte. Dans ce cas, le Client peut demander l'annulation du paiement et la restitution des sommes correspondantes.

La vente ne sera considérée comme définitive qu'après remise au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par SureWay, et après encaissement par celle-ci de l'intégralité du prix et après encaissement, le cas échéant, par celle-ci de l'intégralité de l'acompte dû. SureWay ne sera pas tenu de procéder à la délivrance des Produits commandés par le Client si celui-ci ne lui en paye pas le prix dans les conditions ci-dessus indiquées.

En cas d'annulation de la commande par le Client après son acceptation par SureWay, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, l'acompte versé à la commande sera de plein droit acquis à SureWay et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

Il est précisé à toutes fins utiles que SureWay est opérateur des paiements et recourt à une société dotée d'un système de sécurisation des paiements en ligne. Dans ce cadre, SureWay va notamment séquestre l'acompte réglé par le Client lors de la signature du Marché de Travaux. Les paiements suivants au titre du Marché de Travaux pourront aussi transiter par la Société.

SureWay se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la fourniture des Services et/ou Produits commandés par le Client et/ou de suspendre l'exécution de ses obligations.

## **Article 8 - Remise des Produits**

La délivrance des Produits s'entend du transfert au Client de la possession physique ou du contrôle des Produits commandés.

Conformément aux dispositions de l'article L. 216-4 du Code de la consommation, la délivrance des Produits s'accompagne de la remise de la notice d'emploi, des instructions d'installation et d'un écrit mentionnant la possibilité de formuler des réserves ainsi que de la garantie commerciale le cas échéant.

Les Produits commandés par le Client seront délivrés en France métropolitaine dans le délai d'expédition indiqué sur la fiche Produit auquel s'ajoute le délai de traitement et d'acheminement à l'adresse

indiquée par le Client lors de son achat ou de sa commande.

Le Client reconnaît avoir été informé des coûts de délivrance et de mise en service des Produits ainsi que sur la possibilité de formuler des réserves.

En cas de demande particulière du Client concernant les conditions d'emballage ou de transport des Produits commandés, dûment acceptées par écrit par SureWay, les coûts y liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire, sur devis préalablement accepté par écrit par le Client. Sauf cas particulier ou indisponibilité d'un ou plusieurs Produits, les Produits commandés seront délivrés en une seule fois.

SureWay s'engage à faire ses meilleurs efforts pour délivrer les Produits commandés par le Client dans les délais ci-dessus précisés.

Si les Produits commandés n'ont pas été livrés dans un délai de 30 jours après la date indicative de délivrance, pour toute autre cause que la force majeure, le Client pourra notifier à SureWay, dans les conditions prévues à l'article L. 216-6 du Code de la consommation :

- soit la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à ce que SureWay s'exécute, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du Code civil (exception d'inexécution),
- soit la résolution de la vente, après avoir mis SureWay en demeure de s'exécuter dans un délai supplémentaire raisonnable non respecté par SureWay.

En cas de résolution de la vente, les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, sans préjudice de l'allocation éventuelle de dommages et intérêts au profit du Client.

Les livraisons sont assurées par un transporteur indépendant, à l'adresse mentionnée par le Client lors de la commande ou de l'achat immédiat et à laquelle le transporteur pourra facilement accéder.

Le Client reconnaît donc que c'est au transporteur qu'il appartient d'effectuer la livraison et ne dispose d'aucun recours en garantie contre SureWay en cas de défaut de livraison des marchandises transportées.

Lorsque le Client s'est lui-même chargé de faire appel à un transporteur qu'il choisit lui-même, la délivrance est réputée effectuée lors de la remise des Produits commandés par SureWay au transporteur qui les a acceptés sans réserve.

Le Client est tenu de vérifier l'état des Produits délivrés.

Il dispose d'un délai de 5 jours à compter de la délivrance pour formuler par courrier postal à l'adresse du siège social de SureWay toutes réserves ou réclamations en cas de défaut ou de vice apparent des Produits délivrés (par exemple : colis endommagé, déjà ouvert, etc.) comme en cas de défaut de remise de la notice d'emploi ou des instructions d'installation avec tous les justificatifs y afférents (photos notamment).

Passé ce délai et à défaut d'avoir respecté ces formalités, les Produits seront réputés exempts de tout vice apparent.

Il est rappelé que l'absence de réserves formulées par le Client lors de la délivrance des Produits n'exonère pas le Vendeur de la garantie de conformité, telle que décrite ci-dessous.

## **Article 9 - Transfert de propriété - Transfert des risques**

Le transfert de propriété des Produits au profit du Client, qu'il s'agisse d'un achat immédiat ou d'une commande, ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce-dernier, et ce quelle que soit la date de délivrance desdits Produits.

Sauf lorsque le Client fait appel à un transporteur qu'il a lui-même choisi, indépendant de SureWay, auquel cas le transfert des risques est effectué au moment de la remise des Produits commandés par SureWay au transporteur choisi par le Client, quelle que soit la date du transfert de propriété des Produits, le transfert des risques de perte et de détérioration s'y rapportant, ne sera réalisé qu'au moment où le Client prendra physiquement possession des Produits qui voyagent donc aux risques et périls de SureWay

## **Article 10 - Droit de rétractation pour la commande de Services sur le Site**

Le Client consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, à l'exclusion du Client non-professionnel, dispose, concernant la commande de Services sur le Site, d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation auprès de SureWay et annuler sa commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin de remboursement, sauf si l'exécution des prestations a commencé avant la fin du délai de rétractation, avec l'accord exprès du Client et reconnaissance par celui-ci de la perte de son droit à rétractation.

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé, notamment, pour les contrats (i) de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, dont l'exécution a commencé avec son accord préalable et exprès et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la prestation aura été pleinement exécutée par le professionnel et pour les contrats (ii) de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit le notifier à SureWay ([contact@sure-way.fr](mailto:contact@sure-way.fr)) au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple : lettre recommandée avec accusé de réception envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique).

Le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix des Services commandés et payé le cas échéant par le Client est remboursé.

Le remboursement des sommes effectivement réglées par le Client sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception, par SureWay, de la notification de la rétractation du Client.

## **MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION**

A l'attention de SureWay, 28 rue des Vallées – 95590 Presles (email : [contact@sure-way.fr](mailto:contact@sure-way.fr))

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

Numéro 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.

## **Article 11 - Responsabilité de SureWay – Garantie**

Les Services et Produits proposés à la vente par SureWay sont conformes à la réglementation en vigueur en France et ont des performances compatibles avec des usages non professionnels.

Le Client bénéficie de plein droit et sans paiement complémentaire, de la garantie légale de conformité et de la garantie légale des vices cachés.

### **Garantie légale de conformité**

SureWay s'engage à délivrer un bien conforme à la description contractuelle ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5 du code de la consommation.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance des Produits et qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du Code civil, la prescription commençant à courir au jour de la connaissance du défaut de conformité par le Client.

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois ou de douze mois s'il s'agit d'un bien d'occasion à compter de la délivrance des Produits, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance.

En cas de défaut de conformité, le Client peut exiger la mise en conformité des Produits délivrés par réparation ou leur remplacement ou, à défaut, une réduction du prix ou la résolution de la vente, dans les conditions légales.

Il peut également suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que SureWay ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre de la garantie légale de conformité, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du Code civil.

Il appartient au Client de solliciter auprès de SureWay la mise en conformité des Produits, en choisissant entre la réparation et le remplacement. La mise en conformité du bien a lieu dans un délai ne pouvant excéder trente jours suivant la demande du Client.

La réparation ou le remplacement du Produit non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de celui-ci ainsi que l'installation du Produit mis en conformité ou remplacé.

Tout Produit mis en conformité dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

En cas de remplacement du Produit non conforme lorsque, malgré le choix du Client la mise en conformité n'a pas été effectuée par SureWay, le remplacement fait courir, au profit du Client, un nouveau délai de garantie légale de conformité, à compter de la délivrance du Produit remplacé.

Si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés dans les conditions prévues à l'article L 217-12 du Code de la consommation, SureWay peut refuser celle-ci. Si les conditions prévues à l'article L 217-12 du Code de la consommation ne sont pas remplies, le Client peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Le Client peut enfin exiger une réduction de prix ou la résolution de la vente (sauf si le défaut de conformité est mineur) dans les cas prévus à l'article L 217-14 du Code de la consommation.

Lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution immédiate de la vente, le Client n'est alors pas tenu de demander au préalable la réparation ou le remplacement du Produit non conforme.

La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du Produit délivré et la valeur de ce bien en l'absence du défaut de conformité.

En cas de résolution de la vente, le Client est remboursé du prix payé contre restitution des Produits non conformes à SureWay, aux frais de ce dernier.

Le remboursement est effectué dès réception du Produit non conforme ou de la preuve de son renvoi par le Client et au plus tard dans les quatorze jours suivants, avec le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors du paiement, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire.

Les dispositions qui précèdent sont sans préjudice de l'allocation éventuelle de dommages et intérêts au Client, à raison du préjudice subi par ce dernier du fait du défaut de conformité.

### **Garantie légale contre les vices cachés**

SureWay répond des vices cachés dans le cadre de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les Produits délivrés et les rendant impropres à l'utilisation.

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés des Produits conformément à l'article 1641 du code civil ; dans ce cas, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

### **Exclusion de garanties**

La responsabilité de SureWay ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- Non-respect de la législation du pays dans lequel les Produits sont délivrés, qu'il appartient au Client de vérifier avant passation de sa commande,
- En cas de mauvaise utilisation, d'utilisation à des fins professionnelles, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du Produit, d'accident ou de force majeure.

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 portée 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

## **Article 12 - Protection des données personnelles**

En application de la Loi Informatique et Libertés, il est rappelé que les données nominatives demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures, notamment.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires de SureWay chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du Site répond aux exigences légales en matière de protection des données personnelles, le système d'information utilisé assurant une protection optimale de ces données et notamment le RGPD, ainsi que toute autre disposition législative ou réglementaire en vigueur, le système d'information utilisé assurant une protection optimale de ces données.

Les modalités de collecte et de traitement des données à caractère personnel ainsi que les droits dont disposent les Utilisateurs sur celles-ci peuvent être consultés dans la rubrique « Politique de confidentialité » de SureWay, que l'Utilisateur doit consulter et accepter.

Les modalités de collecte et de traitement des données personnelles des Utilisateurs ainsi que les droits dont disposent les Utilisateurs sur celles-ci sont indiquées plus amplement dans la rubrique « Politique de confidentialité » de SureWay accessible sur le Site que l'Utilisateur s'engage à consulter et qu'il valide.

L'Utilisateur dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification, d'opposition de portabilité et de limitation du traitement s'agissant des informations le concernant.

Ce droit peut être exercé dans les conditions et selon les modalités définies sur le Site.

## **Article 13 - Propriété intellectuelle**

SureWay reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les photographies, présentations, études, dessins, modèles, prototypes, etc, réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture des Produits au Client.

Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites photographies, présentations, études, dessins, modèles et prototypes, etc, sans l'autorisation expresse, écrite et préalable de SureWay qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

Le contenu du Site est la propriété de SureWay et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle. Les éléments édités sur le Site, tels que les noms, images, photographies, logos, textes ou tous autres signes distinctifs présents sur le Site sont des contenus protégés au titre du droit des marques et/ou du droit d'auteur et/ou du droit des dessins et modèles en France et à l'étranger.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

La structure générale, les contenus éditoriaux, images, sons, vidéos, supports multimédias, textes, photographies, notices de montage, icônes, logiciels, bases de données et tous autres éléments présents sur le Site sont protégés au titre du droit d'auteur, des droits voisins et/ou du droit sui generis du producteur de base de données, ainsi que par les conventions internationales applicables.

Les Services sont protégés au titre du droit d'auteur et/ou du droit des dessins et modèles. Toute reproduction même partielle non autorisée est constitutive du délit civil et pénal de contrefaçon.

SureWay est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle des éléments présents sur le Site et sur les Services. Sous peine de poursuites pénales, sauf accord exprès de SureWay, le Client s'engage à ne pas :

reproduire, représenter, modifier, publier, adapter sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, les éléments présents sur le Site, dont les Services ;  
procéder à une quelconque atteinte aux systèmes informatisés mis en œuvre par le Site, en ce compris toute intrusion ou tentative d'intrusion ;  
enlever ou supprimer toutes mentions et/ou informations propriétaires présentes sur le Site.

#### **Article 14 - Obligations des parties sur l'utilisation du Site**

L'Utilisateur s'engage à se conformer aux lois et réglementations dans le cadre de son utilisation du Site, dont celles concernant la protection des données personnelles et la propriété intellectuelle.

La navigation sur le Site relève de la seule responsabilité de l'Utilisateur.

Le Client s'engage à garantir et indemniser SureWay contre tout dommage, plainte ou demande émanant de tiers suite à l'utilisation du Site, y compris les honoraires d'avocats et frais de justice.

SureWay s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyen, à faire ses meilleurs efforts pour s'assurer du bon fonctionnement du Site et de l'exactitude de ses informations. SureWay s'efforcera de maintenir accessible le Site mais n'est tenue à aucune obligation d'y parvenir. SureWay peut donc interrompre l'accès au Site, notamment pour des raisons de maintenance, de correction et de mise à niveau. L'accès peut également être interrompu pour toutes autres raisons, notamment techniques ou légales.

SureWay se réserve le droit de cesser d'éditer et donc de fermer le Site.

#### **Article 15 - Limitation de responsabilité et de garantie de SureWay**

SureWay n'est pas responsable des défaillances de performance du Site et des modifications du Site qui peuvent intervenir compte tenu notamment de la qualité du réseau Internet et/ou des configurations techniques.

Dans la limite de la réglementation en vigueur, SureWay n'est pas responsable de la qualité et de la compatibilité du Site aux usages spécifiques que les Utilisateurs en font.

SureWay ne pourra être tenue responsable : des interruptions de l'accès à tout ou partie du Site lors des opérations de correction, de mise à jour ou de maintenance du Site et de tout préjudice qui en résulterait pour le Client ; des pannes, erreurs, virus informatiques qui pourraient faire obstacle à la continuité d'accès à son Site ou au titre des dysfonctionnements dans l'installation informatique des Clients à la suite d'un accès au Site.

Elle ne pourra dès lors être tenue à la réparation des dommages directs ou indirects qui pourraient être liés à l'utilisation, à l'accès à son Site ou au téléchargement d'éléments conservés sur le Site (images, textes, fichiers vidéo, etc...).

L'Utilisateur et le Client, chacun en ce qui le concerne, reconnaît que les différentes informations fournies par SureWay et notamment les informations d'ordre juridique, réglementaire ou fiscal ne lui sont données par SureWay qu'à titre purement indicatif.

Par ailleurs, il est rappelé à toutes fins utiles que SureWay n'assume à l'égard de l'une ou l'autre des parties aucune obligation ou garantie de quelque nature qu'elle soit au titre de sa conclusion et/ou son exécution. Elle n'est pas un professionnel de l'habitat et du bâtiment et n'est chargée notamment d'aucune mission de maîtrise d'ouvrage déléguée, d'assistance à maîtrise d'ouvrage et/ou de maîtrise d'œuvre, au titre tant de la conception que de l'exécution des travaux.

SureWay met en relation les Clients avec des Professionnel(s) qualifié(s) dans le domaine de l'habitat et du bâtiment et accompagne les Clients dans l'élaboration de leur Projet. SureWay exerce son activité indépendamment des Professionnel(s) qualifié(s) dans le domaine de l'habitat et du bâtiment. SureWay ne saurait être responsable des agissements des Professionnels.

Le Professionnel qualifié dans le domaine de l'habitat et du bâtiment établit des devis sans l'intervention de SureWay et conseil seul, hors la présence de SureWay, le Client concernant notamment les travaux réalisés, le suivi et la fin du chantier, en ce compris la levée des réserves.

Dans le cas où la responsabilité de SureWay serait engagée, la réparation ne s'appliquera qu'aux seuls dommages, directs, personnels, certains et prévisibles, à l'exclusion de tous dommages et/ou préjudices indirects.

Le Client s'engage à fournir à SureWay toutes les informations nécessaires à la bonne exécution des Services et/ou Produits. Plus généralement, le Client s'engage à coopérer activement avec SureWay en vue de la bonne exécution des présentes. Le Client est seul responsable des relations qu'il pourra nouer avec les Professionnel(s) qualifié(s) dans le domaine de l'habitat et du bâtiment et des informations et/ou documents qu'il leur communique dans le cadre du Projet.

En tout état de cause, la responsabilité de SureWay sera limitée au montant de la commande de Services et/ou Produits passée par le Client.

#### **Article 16 - Preuve**

L'archivage des communications et des confirmations de commandes est effectué sur un support fiable et durable qui peut être produit à titre de preuve entre les parties.

L'archivage des communications et des confirmations de commande feront foi entre SureWay et le Client, de même que les systèmes d'enregistrement automatiques utilisés sur le Site, notamment quant à la nature et à la date de la commande.

#### **Article 17 - Imprévision**

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

#### **Article 18 - Force majeure**

Les parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil ou d'aléas sanitaires ou climatiques exceptionnels indépendants de la volonté des parties.

La partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas

être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire et ne dépasse pas une durée de cinq (5) jours. Par conséquent, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. A cet effet, la partie empêchée avertira l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire. Si l'empêchement est définitif ou dépasse une durée de cinq (5) jours, les présentes seront purement et simplement résolues selon les modalités définies ci-après.

La résolution de plein droit pour force majeure, ne pourra, nonobstant la clause avoir lieu que cinq (5) jours après l'envoi la réception d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Les prestations échangées entre les parties depuis la conclusion du contrat et jusqu'à sa résiliation ayant trouvé leur utilité au fur et à mesure de l'exécution réciproque de celui-ci, elles ne donneront pas lieu à restitution pour la période antérieure à la dernière prestation n'ayant pas reçu sa contrepartie.

En tout état de cause, la partie lésée pourra demander en justice l'octroi de dommages et intérêts.

### **Article 19 - Droit applicable - Langue**

Les CGVU et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

### **Article 20 - Divisibilité des clauses**

Si une ou plusieurs stipulations des CGVU étai(en)t déclarée(s) nulle(s), inexistante(s) ou inopposable(s), la validité des CGVU n'en serait pas entachée.

Les autres clauses continueront à produire leurs effets.

### **Article 21 - Litiges**

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des CGVU pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pu être résolues entre SureWay et le Client seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Le Client est informé que, conformément aux dispositions des articles L. 611-1 et R. 612-1 et suivants du Code de la consommation, lorsque le consommateur a adressé une réclamation écrite au professionnel et qu'il n'a pas obtenu satisfaction ou de réponse dans un délai de deux mois, il peut soumettre gratuitement sa réclamation au médiateur de la consommation. Le médiateur doit être saisi dans le délai maximal d'un an à compter de la réclamation initiale.

Le médiateur [•] peut être saisi directement en ligne à l'adresse suivante [•] ou par courrier à [•]. Il est également rappelé que, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

## **Article 22 - Opposition au démarchage téléphonique**

Le Client consommateur, à l'exclusion du Client non-professionnel, au sens de l'article liminaire du Code de la consommation qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique par voie électronique sur le site Internet bloctel.gouv.fr, ou, par voie postale à l'adresse suivante : Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret, 10 000 Troyes.

## **Article 23 - Information précontractuelle - Acceptation du Client**

Le Client reconnaît avoir été informé, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion de la vente, d'une manière lisible et compréhensible, au moyen de la mise à disposition des présentes CGVU et conformément aux dispositions de l'article L 221-5 du Code de la consommation :

sur les caractéristiques essentielles des Services et/ou des Produits, compte tenu du support de communication utilisé et du Service et/ou du Produit concerné ;  
sur le prix des Services et/ou des Produits et l'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée et des frais annexes ou, en l'absence de paiement d'un prix, sur tout avantage procuré au lieu ou en complément de celui-ci et sur la nature de cet avantage ;  
sur les modalités de paiement, de fourniture et d'exécution des Services et/ou des Produits ;  
en l'absence d'exécution immédiate des Services, sur la date ou le délai auquel SureWay s'engage à fournir les Services commandés ;  
sur l'identité de SureWay, ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, ainsi que sur ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;  
sur les garanties légales et contractuelles et leurs modalités de mise en œuvre ;  
sur la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;  
sur le droit de rétractation (existence, conditions, délai, modalités d'exercice de ce droit et formulaire type de rétractation), les modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes et, le cas échéant, sur les coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, l'existence de codes de bonne conduite et les cautions et garanties financières ;  
sur les moyens de paiement acceptés.

Le fait pour un Client de commander des Services et/ou des Produits emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes CGVU et obligation au paiement des Services et/ou des Produits commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable à SureWay.