LES FERMETURES RÊVÉO

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Clients particuliers, non-professionnels et professionnels

VERSION 2026.1

Version définitive

Entrée en vigueur : 29 juillet 2026

LES FERMETURES RÊVÉO - Société par actions simplifiée au capital de 8 000 €
939 932 182 RCS Meaux
Siège social : Lieu-dit Gravoteau - 77610 Fontenay-Trésigny
Tél. : 01 64 42 36 70 | contact@fermetures-reveo.fr
Présidente : Mme Coline Malon

L'avenir s'ouvre chez vous

VERSION 2026.1 - DOCUMENT CONTRACTUEL

Document unique applicable aux clients particuliers, non-professionnels et professionnels.

Les présentes CGV sont destinées aux contrats conclus avec des consommateurs, des non-professionnels et des professionnels. Les dispositions propres à une catégorie de client sont expressément identifiées. Le devis et les conditions particulières prévalent uniquement sur les points qu'ils règlent de façon différente.

SOMMAIRE SYNTHÉTIQUE

Repère	Contenu	Articles / annexes
I	Cadre contractuel	Articles 1 à 8
II	Prix, paiement et commande	Articles 9 à 13
III	Délais, livraison et stockage	Articles 14 à 16
IV	Préparation et exécution du chantier	Articles 17 à 26
V	Réception, garanties et SAV	Articles 27 à 35
VI	Responsabilité, données et assurances	Articles 36 à 38
VII	Rétractation, médiation et litiges	Articles 39 à 43
A	Information et formulaire de rétractation	Annexe 1
B	Demande de commencement anticipé	Annexe 2
C	Entretien minimal et préparation du chantier	Annexe 3

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente, ci-après « CGV », régissent les relations contractuelles entre LES FERMETURES RÊVÉO et tout client commandant la fourniture, la fabrication, la livraison, la pose, l'installation, l'entretien ou le service après-vente de produits et ouvrages proposés par l'entreprise. Elles sont remises ou rendues accessibles avant la conclusion du contrat sur un support permettant leur conservation.

La signature manuscrite ou électronique du devis emporte acceptation des CGV, sous réserve que le client ait pu en prendre connaissance avant de s'engager. Les dispositions impératives applicables aux consommateurs et aux non-professionnels prévalent sur toute clause contraire.

I. CADRE CONTRACTUEL

ARTICLE 1 - IDENTIFICATION ET COORDONNÉES

LES FERMETURES RÊVÉO est une société par actions simplifiée au capital de 8 000 euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Meaux sous le numéro 939 932 182, dont le siège social est situé Lieu-dit Gravoteau, 77610 Fontenay-Trésigny, représentée par sa Présidente en exercice, Mme Coline Malon.

Téléphone : 01 64 42 36 70 - Courriel : contact@fermetures-reveo.fr. Ces coordonnées sont également celles à utiliser pour les réclamations, la mise en œuvre des garanties et, lorsque le droit existe, l'exercice de la rétractation.

ARTICLE 2 - OBJET, PRODUITS ET CATÉGORIES DE CLIENTS

Les CGV couvrent notamment les fenêtres, baies coulissantes, portes d'entrée, volets, portes de garage, portails, clôtures, stores, moustiquaires, pergolas, vérandas, garde-corps, motorisations, automatismes, accessoires et prestations complémentaires décrits au devis.

Le « consommateur » est la personne physique agissant à des fins étrangères à son activité professionnelle. Le « non-professionnel » est la personne morale n'agissant pas à des fins professionnelles. Le « professionnel » agit dans le cadre de son activité. Les clauses propres aux professionnels ne s'appliquent pas aux consommateurs.

ARTICLE 3 - DOCUMENTS CONTRACTUELS ET INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

Le contrat est constitué, par ordre de priorité, des conditions particulières ou avenants signés, du devis accepté, des plans et confirmations techniques validés, des présentes CGV, puis des notices et documents du fabricant. Une stipulation particulière ne déroge aux CGV que sur le point qu'elle vise expressément.

Avant la conclusion du contrat, le client reçoit les informations essentielles relatives aux produits et prestations, au prix, aux délais, aux modalités de paiement, aux garanties, au droit de rétractation lorsqu'il existe et aux coordonnées de l'entreprise. Il lui appartient de signaler toute exigence déterminante qui ne ressort pas du devis.

ARTICLE 4 - DEVIS, DURÉE DE VALIDITÉ ET FORMATION DU CONTRAT

Sauf mention contraire, le devis est valable trente jours à compter de sa date d'émission. Le contrat est conclu lorsque le client accepte et signe le devis, sous réserve des conditions suspensives, droits de rétractation et règles de financement applicables.

La commande des produits, le lancement en fabrication, la réservation définitive des équipes et le début des délais sont subordonnés à la réception des éléments techniques requis et à l'encaissement de l'acompte lorsqu'il est légalement exigible. Les sommes expressément qualifiées d'« acompte » constituent un acompte et non des arrhes : hors droit légal de rétractation ou motif de résolution, elles matérialisent l'engagement ferme des parties.

ARTICLE 5 - SIGNATURE ÉLECTRONIQUE, REVELHOME ET PREUVE

Les devis, avenants, procès-verbaux, bons d'intervention et validations peuvent être établis et signés électroniquement, notamment au moyen de RevelHome. L'écrit électronique a la même force probante que l'écrit papier lorsqu'il permet d'identifier son auteur et est conservé dans des conditions garantissant son intégrité.

Les courriels, validations horodatées, signatures électroniques, photographies techniques et historiques issus des outils utilisés par l'entreprise peuvent être produits comme éléments de preuve, sans priver le client de la possibilité d'en contester la fiabilité selon le droit commun.

ARTICLE 6 - VISITE TECHNIQUE, MÉTRAGE ET INFORMATIONS DU CLIENT

Lorsque le métrage définitif est réalisé par LES FERMETURES RÊVÉO ou sous sa responsabilité, l'entreprise répond des dimensions de fabrication qu'elle valide. La visite commerciale ne vaut métrage définitif que si le devis le précise expressément.

Lorsque le client fournit lui-même les cotes, exige une fabrication avant métrage ou refuse une visite technique proposée, il répond des mesures et informations transmises. Les coûts résultant d'une erreur qui lui est imputable peuvent lui être facturés, sans préjudice de ses garanties légales lorsque l'entreprise aurait dû déceler l'incohérence.

Le client signale les murs hors d'aplomb, défauts structurels, réseaux, matériaux dangereux, contraintes d'accès et toute particularité connue susceptible d'affecter la conception ou la pose.

ARTICLE 7 - CARACTÉRISTIQUES, ÉCHANTILLONS, COLORIS ET ÉVOLUTIONS DE GAMME

Les caractéristiques contractuelles sont celles du devis, des plans et confirmations techniques validés. Les photographies, catalogues, écrans et échantillons donnent une représentation aussi fidèle que possible mais peuvent présenter des variations de teinte, de brillance, de veinage ou de texture liées au support, à la lumière, aux matériaux ou aux bains de fabrication.

Une référence arrêtée ou modifiée par le fabricant peut être remplacée par une solution équivalente après information du client. Toute modification substantielle portant sur le matériau, le coloris, les performances, le fonctionnement, l'apparence générale ou le prix requiert son accord écrit.

ARTICLE 8 - AUTORISATIONS ADMINISTRATIVES ET PRIVÉES

Sauf mission expressément incluse au devis, le client obtient avant le lancement de la commande et avant travaux les autorisations d'urbanisme, de copropriété, du propriétaire, du syndic, de l'Architecte des Bâtiments de France ou de toute autorité compétente. Il communique les prescriptions applicables à l'entreprise.

Un refus ou une prescription tardive ne permet pas d'annuler sans frais une commande déjà engagée, notamment pour des produits fabriqués sur mesure, sauf si le refus est imputable à une faute de l'entreprise ou si une condition suspensive écrite le prévoit.

II. PRIX, PAIEMENT ET COMMANDE

ARTICLE 9 - PRIX, TVA ET PRESTATIONS NON COMPRISES

Les prix sont ceux du devis, exprimés en euros hors taxes ou toutes taxes comprises selon la qualité du client. Le taux de TVA appliqué est celui légalement exigible. Le client fournit, lorsqu'ils sont requis, les renseignements ou attestations nécessaires à l'application d'un taux réduit ; à défaut ou en cas de remise en cause non imputable à l'entreprise, le complément de taxe reste dû.

Le prix couvre uniquement les fournitures et prestations décrites. Sauf mention contraire, sont exclus les reprises générales de peinture, plâtre, papier peint, carrelage, parquet, maçonnerie lourde, plomberie, électricité générale, traitement de l'amiante ou du plomb et toute prestation étrangère au devis.

Après signature, le prix ne peut être modifié que par avenant, demande du client, découverte d'un travail imprévisible accepté ou modification fiscale imposée par la loi.

ARTICLE 10 - ÉCHÉANCIER ET MOYENS DE PAIEMENT

Sauf échéancier particulier au devis, le règlement intervient comme suit : 50 % d'acompte à la commande, 40 % à l'arrivée des produits sur le chantier ou au commencement de la pose, et 10 % à la réception. Les règles impératives des contrats hors établissement, du crédit à la consommation ou du financement affecté prévalent sur cet échéancier.

Le paiement n'est libératoire qu'après encaissement effectif. Les moyens et coordonnées de paiement valables figurent sur les documents officiels émis par l'entreprise. Le client doit vérifier toute demande inhabituelle ou tout changement de coordonnées bancaires en appelant le numéro officiel avant d'effectuer un virement.

En cas de financement, les commandes et délais débutent après l'accord définitif, l'expiration des délais légaux et l'autorisation de déblocage lorsque celle-ci est requise.

ARTICLE 11 - RETARD DE PAIEMENT, SUSPENSION ET PÉNALITÉS PROFESSIONNELLES

En cas d'impayé, LES FERMETURES RÊVÉO peut, après mise en demeure lorsque celle-ci est nécessaire, suspendre les commandes, livraisons ou travaux non exécutés, reporter les interventions et demander le paiement des échéances devenues exigibles. La suspension n'affecte pas les garanties légales d'ordre public.

Pour un client professionnel, les pénalités de retard sont exigibles de plein droit au taux appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix points, sans pouvoir être inférieur au minimum légal. S'ajoute l'indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement, ainsi qu'une indemnisation complémentaire sur justification lorsque les frais réels sont supérieurs.

ARTICLE 12 - RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ ET TRANSFERT DES RISQUES

LES FERMETURES RÊVÉO conserve la propriété des produits jusqu'au paiement intégral du prix, dans la mesure où ils demeurent identifiables et n'ont pas été irréversiblement incorporés à l'immeuble. Cette clause ne prive pas l'entreprise de ses autres recours.

Pour le consommateur, le transfert des risques intervient conformément au Code de la consommation, notamment lors de la prise de possession physique du bien par lui ou par un tiers désigné. Pour le professionnel, les risques sont transférés lors de la livraison ou de la mise à disposition, sauf stipulation écrite contraire.

ARTICLE 13 - MODIFICATION, CESSION ET ANNULATION À L'INITIATIVE DU CLIENT

Toute modification après signature doit être acceptée par écrit. Elle peut entraîner un nouveau prix, un nouveau métrage et un report de délai. Une modification peut être refusée lorsque la commande est déjà fabriquée ou lorsqu'elle compromet la conformité de l'ouvrage.

Le contrat ne peut être cédé à un tiers, notamment à l'acquéreur du bien immobilier, sans accord écrit. Hors droit de rétractation ou motif légal, l'annulation par le client donne lieu au paiement des prestations réalisées, des produits commandés ou fabriqués, des frais non récupérables et du préjudice direct justifié, déduction faite des économies réalisées par l'entreprise.

III. DÉLAIS, LIVRAISON ET STOCKAGE

ARTICLE 14 - DÉLAIS DE FABRICATION, LIVRAISON ET POSE

Le devis indique une date ou un délai de livraison et, le cas échéant, une période prévisionnelle de pose. Pour un consommateur, ces indications sont respectées sous réserve des causes légitimes de suspension ou de prolongation prévues ci-dessous. Pour un professionnel, les délais sont prévisionnels sauf date ferme expressément acceptée.

Les délais commencent lorsque toutes les conditions nécessaires sont réunies : contrat conclu, paiement légalement exigible encaissé, métrage effectué, choix validés, financement définitif et autorisations indispensables obtenues.

Ils sont suspendus ou prolongés en cas de modification demandée, retard de réponse, chantier inaccessible, support imprévisible, autorisation en attente, intempéries, force majeure ou cause imputable au client. L'entreprise informe le client de tout décalage substantiel.

ARTICLE 15 - DROITS DU CONSOMMATEUR EN CAS DE RETARD

Les retards d'un fabricant, d'un transporteur ou d'un fournisseur ne constituent pas automatiquement un cas de force majeure. Ils ne justifient une prolongation que s'ils échappent au contrôle raisonnable de l'entreprise et ne peuvent être surmontés par des mesures appropriées.

Le consommateur conserve les droits prévus par les articles L. 216-1 et suivants du Code de la consommation : il peut mettre le professionnel en demeure d'exécuter dans un délai supplémentaire raisonnable puis, si l'exécution n'intervient pas, résoudre le contrat dans les conditions légales. La résolution immédiate demeure possible dans les cas prévus par la loi.

ARTICLE 16 - REPORT, LIVRAISON ET STOCKAGE

Si la livraison ou la pose est reportée pour une cause imputable au client, l'entreprise peut proposer une livraison sans pose, reprogrammer l'intervention selon son planning et facturer les coûts supplémentaires réels de manutention, transport ou stockage après information préalable.

Un stockage gratuit de trente jours à compter de la mise à disposition peut être accordé sauf indication contraire. Au-delà, les frais raisonnables et justifiés peuvent être facturés. L'entreprise conserve les produits avec le soin normalement attendu, sans répondre d'une dégradation causée par un événement extérieur qu'elle ne pouvait éviter.

IV. PRÉPARATION ET EXÉCUTION DU CHANTIER

ARTICLE 17 - OBLIGATIONS GÉNÉRALES ET PRÉPARATION DU CLIENT

Le client collabore loyalement, fournit des informations exactes, permet les visites et prépare le chantier. Avant l'arrivée des équipes, il dégage les ouvertures et circulations, retire rideaux, tringles et objets fragiles, protège les biens non concernés et met à disposition une alimentation électrique en état de fonctionnement ainsi qu'un point d'eau lorsque nécessaire.

Il réserve les accès et, si cela a été convenu, les emplacements de stationnement. Les coûts d'une nacelle, grue, autorisation de voirie, échafaudage ou équipement spécial non identifiable lors du devis peuvent faire l'objet d'un avenant.

ARTICLE 18 - ACCÈS, CLÉS, ALARMES, ENFANTS ET ANIMAUX

Le client garantit un accès praticable et sécurisé aux dates convenues. Il communique des clés, badges ou codes valides, désactive les alarmes gênant l'intervention et signale la vidéosurveillance ou les dispositifs domotiques susceptibles d'affecter le chantier.

Les enfants, animaux et personnes étrangères aux travaux doivent rester éloignés de la zone d'intervention. Lorsque l'équipe ne peut travailler du fait d'une absence, d'un accès impossible, d'un chantier non préparé ou d'un risque créé par le client, l'intervention peut être reportée et les frais réellement occasionnés facturés.

ARTICLE 19 - SUPPORTS EXISTANTS ET DÉSORDRES NON APPARENTS

Le devis repose sur les éléments visibles et accessibles. La dépose peut révéler une maçonnerie friable, un linteau dégradé, un bois pourri, de l'humidité, une corrosion, une ancienne pose non conforme, une fissure cachée ou un défaut structurel impossible à constater auparavant.

Si le support est impropre, dangereux ou incompatible avec les règles de l'art, l'entreprise peut suspendre les travaux et proposer les corrections nécessaires. Les travaux supplémentaires font l'objet d'un accord écrit, sauf mesure conservatoire urgente. La responsabilité de l'entreprise ne peut être engagée pour un désordre préexistant qu'elle n'a ni causé ni aggravé par une faute.

ARTICLE 20 - AMIANTE, PLOMB ET MATÉRIAUX DANGEREUX

Le client communique avant intervention tout diagnostic ou information relatif à l'amiante, au plomb ou à un matériau dangereux. Lorsque la réglementation impose un repérage avant travaux, ce document doit être remis à l'entreprise.

En présence d'un matériau suspect, le chantier peut être immédiatement suspendu. Les diagnostics, retraits, confinements et mesures de protection relèvent d'opérateurs habilités et font l'objet d'une prestation distincte, sauf inclusion expresse au devis.

ARTICLE 21 - RÉSEAUX CACHÉS ET INSTALLATIONS EXISTANTES

Le client signale les réseaux électriques, gaz, eau, chauffage, climatisation, télécommunications ou domotiques connus dans la zone de perçage ou de dépose. L'entreprise prend les précautions normales mais ne répond pas d'un réseau invisible, non signalé et impossible à détecter par une inspection raisonnable, sauf faute de sa part.

La remise en état d'une installation non conforme, anormalement positionnée ou découverte en cours de chantier peut faire l'objet d'un avenant.

ARTICLE 22 - CONDITIONS D'EXÉCUTION, NUISANCES ET INTEMPÉRIES

Les travaux sont exécutés conformément au devis, aux règles de l'art, aux prescriptions des fabricants et aux normes applicables. Une rénovation peut impliquer dépose, perçage, découpe, calfeutrement, réglage, bruit, poussière, vibrations et ouverture temporaire du bâtiment. Ces effets normaux ne constituent pas en eux-mêmes une mauvaise exécution.

L'entreprise peut reporter ou suspendre une intervention en cas de pluie importante, vent fort, gel, neige, chaleur excessive ou toute condition compromettant la sécurité, l'étanchéité ou l'emploi correct des produits de pose. Le chantier est reprogrammé dans un délai raisonnable.

ARTICLE 23 - TRAVAUX SUPPLÉMENTAIRES ET FINITIONS

Toute prestation non prévue au devis, demandée par le client ou rendue nécessaire par une difficulté imprévisible, est précédée d'un avenant ou d'un devis complémentaire. En cas d'urgence liée à la sécurité, l'entreprise peut réaliser les seules mesures conservatoires indispensables et en informer le client.

Sauf mention contraire, les retouches ponctuelles directement liées à la pose ne comprennent pas une rénovation générale des peintures, enduits, papiers peints, sols, façades ou éléments décoratifs. Les différences entre une finition neuve localisée et un revêtement ancien ne constituent pas un défaut de pose.

ARTICLE 24 - SOUS-TRAITANCE ET PRODUITS FOURNIS PAR LE CLIENT

LES FERMETURES RÊVÉO peut recourir à des sous-traitants qualifiés dans le respect de la loi du 31 décembre 1975 et, lorsque cela est requis, les présenter à l'acceptation du client. L'entreprise demeure l'interlocuteur contractuel du client pour les prestations incluses au devis.

Lorsqu'un produit est fourni par le client, l'entreprise ne garantit ni sa qualité, ni ses dimensions, ni sa conformité, ni ses performances. Elle peut refuser un produit incomplet, dangereux ou inadapté. Sa responsabilité reste limitée à sa propre prestation, sous réserve des garanties légales applicables.

ARTICLE 25 - MOTORISATIONS, DOMOTIQUE ET INSTALLATION ÉLECTRIQUE

Les motorisations et automatismes nécessitent une alimentation adaptée, protégée et conforme. Sauf mention au devis, l'entreprise n'assure pas la mise en conformité générale du tableau, la création de réseaux étrangers aux équipements commandés, l'amélioration du Wi-Fi ou la maintenance des services numériques exploités par un tiers.

Un dysfonctionnement provenant exclusivement d'une surtension, d'une alimentation défectueuse, d'une couverture réseau insuffisante, d'un serveur tiers ou d'une modification postérieure n'est pas imputable à l'entreprise. Un diagnostic électrique ou informatique pourra être demandé avant intervention.

ARTICLE 26 - NETTOYAGE, DÉPOSE ET DÉCHETS

À l'issue de l'intervention, l'entreprise réalise un nettoyage courant de la zone et enlève les déchets directement issus des travaux lorsque cette prestation est incluse. Il ne s'agit pas d'un nettoyage complet de l'habitation, des vitrages, des sols, de la façade ou des espaces extérieurs.

Pendant le chantier, les produits, outils, emballages et anciennes menuiseries peuvent être entreposés temporairement dans une zone convenue et sécurisée. Les déchets étrangers aux travaux ou relevant d'une filière spéciale non prévue au devis restent à la charge du client.

V. RÉCEPTION, GARANTIES ET SERVICE APRÈS-VENTE

ARTICLE 27 - RÉCEPTION DES TRAVAUX SUR REVELHOME

À l'achèvement, les parties procèdent à la réception, qui constate l'acceptation des travaux avec ou sans réserves. Le procès-verbal peut être établi et signé sur RevelHome ; la signature électronique vaut réception contradictoire dans les conditions légales.

Le client vérifie le fonctionnement, l'état apparent des produits, vitrages, accessoires et finitions. S'il refuse de signer, il motive sa position par écrit. L'entreprise peut documenter l'achèvement et solliciter une réception contradictoire ; les règles relatives à la réception tacite ou judiciaire demeurent celles du droit applicable.

ARTICLE 28 - RÉSERVES ET PAIEMENT DU SOLDE

Les réserves doivent être précises, directement liées au contrat et portées au procès-verbal ou notifiées par écrit. L'entreprise lève les réserves fondées dans un délai raisonnable tenant compte de la disponibilité des pièces, du fabricant et des contraintes techniques.

Une réserve limitée n'autorise pas la rétention de l'intégralité du solde lorsqu'elle est manifestement disproportionnée. Les parties déterminent de bonne foi la somme correspondant aux seuls travaux contestés et utilisent, s'il y a lieu, la consignation ou les voies prévues par la loi. Le paiement ne prive pas le client de ses garanties légales.

ARTICLE 29 - TOLÉRANCES D'ASPECT, DE FONCTIONNEMENT ET VITRAGES

Les produits sont appréciés au regard du devis, des normes applicables et des critères objectifs du fabricant. Une variation minime de teinte, brillance, veinage, texture, joint, mastic ou jeu de fonctionnement ne constitue pas une non-conformité si elle demeure dans les tolérances admises, n'altère pas l'usage et ne contredit pas une caractéristique expressément convenue.

Les vitrages sont examinés dans des conditions normales d'utilisation et d'éclairage. Toute casse, impact ou rayure apparente est signalé lors de la réception ou dès sa découverte. L'absence de réserve ne prive pas le client de ses droits pour un défaut non apparent ou couvert par une garantie légale.

ARTICLE 30 - GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ - CLIENT CONSOMMATEUR

Lorsque le contrat comporte la vente d'un bien à un consommateur, LES FERMETURES RÊVÉO répond de la garantie légale de conformité, y compris des défauts provenant de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge ou réalisée sous sa responsabilité. Le professionnel répondant de la garantie est LES FERMETURES RÊVÉO, aux coordonnées de l'article 1.

ENCADRÉ LÉGAL - GARANTIES DU CONSOMMATEUR

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.

ARTICLE 31 - VICES CACHÉS ET GARANTIES LÉGALES DES TRAVAUX

Le client bénéficie, lorsque leurs conditions sont réunies, de la garantie des vices cachés des articles 1641 et suivants du Code civil. Pour les travaux relevant du régime des constructeurs, la réception constitue le point de départ des garanties légales applicables : garantie de parfait achèvement pendant un an, garantie de bon fonctionnement des éléments d'équipement dissociables pendant deux ans et responsabilité décennale pendant dix ans pour les désordres compromettant la solidité ou rendant l'ouvrage impropre à sa destination.

La qualification du désordre et la garantie applicable sont appréciées selon la nature des travaux et les conditions légales. Aucune clause des présentes CGV ne réduit ces garanties d'ordre public.

ARTICLE 32 - GARANTIE COMMERCIALE DE POSE DE DIX ANS

En complément des garanties légales, LES FERMETURES RÊVÉO, en qualité de garant, accorde gratuitement une garantie commerciale de pose de dix ans à compter de la réception, pour les chantiers qu'elle a contractés en France métropolitaine. Elle couvre les défauts de mise en œuvre directement imputables à l'intervention de l'entreprise et affectant les produits posés par elle.

La demande est adressée aux coordonnées de l'article 1 avec la référence du devis, une description et, si possible, des photographies. Après diagnostic, l'entreprise réalise sans frais la réparation couverte ou toute solution techniquement équivalente. La garantie ne couvre pas l'usure, l'entretien, les consommables, les chocs, l'effraction, le vandalisme, les mouvements du bâtiment, un support défectueux, une cause extérieure, un mauvais usage ou une intervention tierce ayant causé ou aggravé le dommage.

Cette garantie commerciale n'affecte ni la garantie légale de conformité, ni la garantie des vices cachés, ni les garanties légales de construction. Les garanties commerciales des fabricants sont régies par leurs documents remis au client.

ARTICLE 33 - ENTRETIEN ET EXCLUSIONS DE LA GARANTIE COMMERCIALE

Le client entretient les ouvrages selon les notices du fabricant et l'annexe 3 : nettoyage des profils et rails, dégagement des évacuations d'eau, contrôle des joints, lubrification préconisée, retrait des obstacles et entretien des motorisations. Il ne force pas un mécanisme bloqué.

La garantie commerciale ne couvre pas l'usure normale, le défaut d'entretien ayant causé le dommage, les piles, consommables, réglages d'usage, dégradations après réception, sinistres, tentative d'effraction, événement climatique exceptionnel, modification non autorisée ou défaut d'une installation étrangère. Une exclusion n'est opposable que si la cause invoquée a effectivement provoqué ou aggravé le dommage.

ARTICLE 34 - CONDENSATION, VENTILATION ET HUMIDITÉ

Le remplacement de menuiseries peut améliorer fortement l'étanchéité à l'air et révéler un défaut de ventilation, une VMC insuffisante, un excès d'humidité, un pont thermique, une infiltration provenant d'une autre partie du bâtiment ou un usage générant de la vapeur d'eau.

L'entreprise ne répond pas d'une condensation ou d'une humidité provenant exclusivement d'une cause extérieure aux produits et à leur pose. Elle demeure responsable d'un défaut d'aération, d'étanchéité ou d'installation qui lui est imputable selon le contrat et les règles applicables.

ARTICLE 35 - RÉCLAMATIONS, SAV ET PIÈCES DE RECHANGE

Toute demande est adressée par écrit avec les références du chantier, la description du problème et les éléments utiles. Le client permet un accès raisonnable pour le diagnostic et la réparation. Sauf urgence destinée à prévenir un dommage imminent, il évite toute intervention tierce avant constat.

Une intervention tierce ne supprime pas automatiquement une garantie légale, mais peut exclure la garantie commerciale si elle a modifié l'installation, causé ou aggravé le désordre ou empêché d'en identifier l'origine. Si le diagnostic révèle une cause non couverte, un devis de déplacement et de réparation peut être proposé.

En cas d'arrêt d'une référence, une pièce ou solution équivalente peut être proposée. Une différence esthétique inévitable liée à l'évolution d'une gamme est expliquée au client avant intervention.

VI. RESPONSABILITÉ, DONNÉES ET ASSURANCES

ARTICLE 36 - RESPONSABILITÉ ET FORCE MAJEURE

LES FERMETURES RÊVÉO répond des dommages directs et prévisibles résultant d'un manquement qui lui est imputable. Sa responsabilité n'est pas engagée lorsque le dommage résulte exclusivement d'une faute du client, d'une information inexacte, d'un défaut préexistant non détectable, d'une intervention tierce, d'un mauvais usage, d'un défaut d'entretien ou d'une cause étrangère.

Constitue une force majeure l'événement échappant au contrôle de la partie, imprévisible lors de la conclusion et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêchant l'exécution. L'obligation est suspendue pendant un empêchement temporaire et le contrat peut être résolu si l'empêchement est définitif ou si le retard justifie légalement la résolution.

Pour les professionnels uniquement, et dans la mesure permise par la loi, l'entreprise ne répond pas des pertes indirectes d'exploitation, de marge, de clientèle ou de chance. Sauf faute lourde ou intentionnelle, dommage corporel, atteinte à une obligation essentielle ou règle impérative, sa responsabilité contractuelle globale est limitée au montant hors taxes de la commande directement concernée.

ARTICLE 37 - PHOTOGRAPHIES ET DONNÉES PERSONNELLES

Des photographies ou vidéos peuvent être prises avant, pendant et après les travaux pour le métrage, le suivi, le SAV, l'assurance, l'expertise ou la preuve. Elles peuvent être transmises aux salariés, poseurs, sous-traitants, fabricants, assureurs, experts et conseils dans la stricte mesure nécessaire. Toute communication commerciale permettant d'identifier le client ou son habitation requiert une autorisation distincte.

Les données collectées servent à établir les devis, exécuter les commandes, organiser les travaux, facturer, recouvrer, gérer les garanties et respecter les obligations légales. Elles sont conservées pendant les durées nécessaires au contrat, aux garanties, à la comptabilité et aux prescriptions. Le client peut exercer ses droits d'accès, rectification, effacement, opposition, limitation et portabilité à contact@fermetures-reveo.fr et saisir la CNIL.

ARTICLE 38 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET ASSURANCES

Les études, plans, dessins, méthodes, visuels et documents originaux élaborés par l'entreprise restent protégés par les droits de propriété intellectuelle. Leur remise au client autorise leur utilisation pour le projet concerné mais non leur reproduction commerciale, modification ou diffusion au-delà de ce besoin sans accord.

Les références des assurances professionnelles et, lorsque les travaux y sont soumis, de l'assurance de responsabilité décennale applicable figurent sur les devis, factures ou attestations remises conformément à la loi. La garantie dépend des activités déclarées, de la période, du chantier et des conditions du contrat d'assurance.

VII. RÉTRACTATION, MÉDIATION ET LITIGES

ARTICLE 39 - CHAMP DU DROIT DE RÉTRACTATION ET PAIEMENT PENDANT SEPT JOURS

Le consommateur dispose en principe de quatorze jours pour se rétracter d'un contrat conclu à distance, après démarchage téléphonique ou hors établissement. Pour une prestation de services, le délai court à compter de la conclusion ; pour une vente de biens, à compter de la réception, le consommateur pouvant exercer son droit dès la conclusion lorsqu'il s'agit d'un contrat hors établissement. La qualification juridique du contrat détermine le régime exact.

Le droit ne s'applique pas automatiquement à un contrat signé dans l'établissement commercial. Il est étendu à certains professionnels employant au plus cinq salariés lorsque le contrat est conclu hors établissement et que son objet n'entre pas dans le champ de leur activité principale.

Pour un contrat hors établissement, aucun paiement ni contrepartie ne peut être reçu avant l'expiration de sept jours, sauf exception légale. L'échéancier de l'article 10 est adapté en conséquence. Pour un contrat conclu à distance au moyen d'une interface en ligne, l'entreprise met à disposition la fonctionnalité de rétractation prévue par l'article L. 221-21 lorsque ce texte est applicable.

ARTICLE 40 - BIENS SUR MESURE, COMMENCEMENT ANTICIPÉ ET EFFETS DE LA RÉTRACTATION

Le droit de rétractation est exclu pour les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, notamment lorsqu'une fenêtre, porte, fermeture ou équipement est fabriqué selon les dimensions du chantier, un sens d'ouverture, un coloris ou des options individualisées. L'exception ne s'étend pas aux biens standards ni au-delà de ce que permet la loi.

Si une prestation de services doit commencer avant la fin du délai, le client formule une demande expresse sur papier ou support durable et reconnaît qu'il perdra son droit après exécution complète. En cas de rétractation avant achèvement, il paie la partie proportionnelle du service effectivement fourni, à condition que les informations et la demande légales aient été recueillies.

La rétractation s'exerce au moyen du formulaire annexé ou de toute déclaration non ambiguë. L'entreprise rembourse les sommes dues dans les délais légaux et selon le même moyen de paiement, sous réserve des règles relatives au retour des biens. Les informations détaillées figurent en annexe 1.

ARTICLE 41 - RÉCLAMATION AMIABLE ET MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Le client adresse d'abord sa réclamation écrite à LES FERMETURES RÊVÉO, Lieu-dit Gravoteau, 77610 Fontenay-Trésigny, ou à contact@fermetures-reveo.fr. L'entreprise examine la demande et recherche une solution amiable.

MÉDIATION DE LA CONSOMMATION
Conformément aux articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation, le client consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation après avoir adressé à LES FERMETURES RÊVÉO une réclamation écrite restée sans solution. L'identité et les coordonnées du médiateur compétent sont communiquées au consommateur sur les documents contractuels, le site internet de l'entreprise ou tout autre support durable. La médiation est facultative et ne prive pas les parties de leur droit de saisir une juridiction.

ARTICLE 42 - DROIT APPLICABLE, JURIDICTIONS ET DISPOSITIONS PROFESSIONNELLES

Le contrat est soumis au droit français. Le consommateur peut saisir les juridictions compétentes selon le Code de procédure civile ou la juridiction du lieu où il demeurait lors de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPÉTENCE - ENTRE COMMERÇANTS UNIQUEMENT
TOUT LITIGE ENTRE PARTIES AYANT CONTRACTÉ EN QUALITÉ DE COMMERÇANTS, RELATIF À LA VALIDITÉ, L'INTERPRÉTATION, L'EXÉCUTION OU LA RÉSILIATION DU CONTRAT, RELÈVERA DE LA COMPÉTENCE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE MEAUX, Y COMPRIS EN CAS DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU D'APPEL EN GARANTIE, SOUS RÉSERVE DES RÈGLES IMPÉRATIVES.

Un client professionnel ne bénéficie du droit de rétractation que dans les conditions particulières de l'article L. 221-3 du Code de la consommation. Aucune compensation ou retenue unilatérale ne peut être opérée par un professionnel sans créance certaine, liquide et exigible, accord écrit ou décision exécutoire.

ARTICLE 43 - NOTIFICATIONS, INDÉPENDANCE DES CLAUSES ET VERSION APPLICABLE

Les notifications peuvent être adressées sur papier ou support durable. Chaque partie informe l'autre de tout changement de coordonnées. Le fait de ne pas invoquer ponctuellement une clause ne constitue pas une renonciation.

Si une stipulation est déclarée nulle, abusive ou inapplicable, les autres demeurent en vigueur sauf indivisibilité. La version applicable est celle remise ou rendue accessible avant la signature du devis. Les présentes CGV portent la référence 2026.1 et annulent les versions antérieures pour les contrats futurs.

Le client reconnaît avoir reçu ou pu télécharger les présentes CGV avant de s'engager. Leur acceptation résulte de la signature du devis, sans qu'une signature séparée de chaque page soit nécessaire.

ANNEXE 1 - INFORMATION ET FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

QUAND CETTE ANNEXE S'APPLIQUE-T-ELLE ?
Cette annexe s'applique uniquement lorsque le client bénéficie légalement d'un droit de rétractation, notamment pour un contrat conclu à distance ou hors établissement. Elle ne crée pas un droit lorsqu'une exception légale s'applique, en particulier pour un bien réellement fabriqué selon les spécifications du client ou nettement personnalisé.

ARTICLE A1 - INFORMATION SUR LE DROIT DE RÉTRACTATION

Vous disposez de quatorze jours pour vous rétracter sans donner de motif. Le jour de la conclusion ou de la réception n'est pas compté. Si le délai expire un samedi, dimanche ou jour férié ou chômé, il est prolongé au premier jour ouvrable suivant.

Pour une prestation de services, le délai court à compter de la conclusion du contrat. Pour une vente de biens, il court à compter de la réception du bien par vous-même ou par un tiers désigné autre que le transporteur ; en cas de plusieurs biens livrés séparément, à compter du dernier bien. Pour un contrat hors établissement, la rétractation peut être exercée dès la conclusion.

Pour exercer ce droit, adressez avant l'expiration du délai le formulaire ci-dessous ou toute déclaration dénuée d'ambiguïté à LES FERMETURES RÊVÉO, Lieu-dit Gravoteau, 77610 Fontenay-Trésigny, ou par courriel à contact@fermetures-reveo.fr. Il vous appartient de conserver une preuve de l'envoi.

En cas de rétractation valable, nous remboursons les paiements légalement remboursables, y compris le coût de livraison standard, au plus tard quatorze jours après information. Pour une vente, le remboursement peut être différé jusqu'à récupération du bien ou preuve de son expédition. Vous devez renvoyer ou restituer le bien au plus tard quatorze jours après nous avoir communiqué votre décision, lorsque le retour est matériellement possible.

Les frais directs de retour restent à votre charge si vous en avez été informé ; lorsqu'un bien livré au domicile dans le cadre d'un contrat hors établissement ne peut être renvoyé normalement par voie postale, nous le récupérons à nos frais.

Si vous avez demandé le commencement d'un service avant la fin du délai, vous devez régler le montant proportionnel à ce qui a été exécuté jusqu'à votre rétractation. Aucun montant n'est dû si la demande expresse ou l'information légale n'a pas été recueillie. Les biens sur mesure ou nettement personnalisés sont exclus du droit de rétractation dans les conditions de l'article L. 221-28.

ARTICLE A2 - FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

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

À l'attention de LES FERMETURES RÊVÉO, Lieu-dit Gravoteau, 77610 Fontenay-Trésigny - Tél. 01 64 42 36 70 - contact@fermetures-reveo.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 :

Description du bien ou de la prestation : .....

Commandé le (*) / reçu le (*) : .....

Numéro du devis : .....

Nom du ou des consommateurs : .....

Adresse du ou des consommateurs : .....

Date : .....

Signature (uniquement en cas d'envoi papier) : .....

(*) Rayez la mention inutile.

ANNEXE 2 - DEMANDE DE COMMENCEMENT ANTICIPÉ

UTILISATION
À compléter uniquement lorsque le droit de rétractation est applicable et que le client souhaite que la prestation de services commence avant l'expiration du délai de quatorze jours. Cette annexe ne doit pas être confondue avec l'exception applicable aux biens sur mesure.

Nom et prénom du client : .....

Adresse du chantier : .....

Référence du devis : .....

Je demande expressément à LES FERMETURES RÊVÉO de commencer la prestation de services avant l'expiration du délai légal de rétractation.

☐ Je demande que la prestation commence avant la fin du délai de quatorze jours.

☐ Je reconnais que, si je me rétracte après le commencement de la prestation, je devrai payer le montant proportionnel aux services effectivement exécutés jusqu'à la communication de ma décision.

☐ Je reconnais qu'après exécution complète de la prestation, je perdrai mon droit de rétractation, à condition que l'exécution ait commencé avec mon accord préalable et exprès.

☐ Je reconnais avoir été informé que les biens confectionnés selon mes spécifications ou nettement personnalisés peuvent être exclus du droit de rétractation.

☐ Cette demande ne constitue pas une renonciation générale aux autres droits que la loi me reconnaît.

Date souhaitée de commencement : .....

Fait à : .....

Le : .....

Signature du client précédée de la mention « Bon pour demande expresse de commencement anticipé de la prestation » :

.....
.....
.....

CONSIGNE DE CONFORMITÉ
Ce formulaire n'autorise pas la perception d'un paiement pendant le délai légal de sept jours applicable à certains contrats hors établissement. Il doit être conservé avec le devis et la preuve de remise des informations relatives à la rétractation.

ANNEXE 3 - ENTRETIEN MINIMAL ET PRÉPARATION DU CHANTIER

ARTICLE C1 - ENTRETIEN MINIMAL DES PRODUITS

Produit	Entretien requis
PVC et aluminium	Nettoyage à l'eau tiède et au détergent doux au moins deux fois par an ; pas de solvant, acétone, poudre abrasive ou outil métallique. Dégager les évacuations d'eau.
Bois	Contrôle annuel de la peinture ou lasure et rénovation avant dégradation du support, conformément aux préconisations du fabricant.
Coulissants et portes	Aspirer les rails, retirer les corps étrangers, nettoyer les joints et lubrifier uniquement les points prévus par la notice. Ne jamais forcer un mécanisme.
Volets roulants	Nettoyer tablier et coulisses, retirer neige, glace ou obstacle avant manœuvre. En cas de blocage, arrêter immédiatement la motorisation.
Portails et portes de garage	Maintenir rails et zones de déplacement dégagés ; nettoyer les cellules ; vérifier périodiquement les dispositifs de sécurité et l'équilibrage.
Pergolas et stores	Nettoyer lames, gouttières et évacuations ; respecter les limites de vent, pluie ou neige prévues par la notice ; ne pas ajouter de charge.
Motorisations et domotique	Remplacer les piles, conserver les commandes à l'abri, ne pas démonter les moteurs et maintenir l'alimentation et le réseau nécessaires en bon état.

ARTICLE C2 - RAPPEL AVANT L'ARRIVÉE DES ÉQUIPES

☐ Les meubles, rideaux, tringles, objets fragiles et décorations sont retirés de la zone.	☐ Les accès, couloirs, escaliers et ouvertures sont dégagés.
☐ Une prise électrique fonctionnelle et, si nécessaire, un point d'eau sont accessibles.	☐ Les alarmes et contrôles d'accès sont désactivés ou leurs consignes ont été transmises.
☐ Les enfants et animaux seront maintenus hors de la zone de travaux.	☐ Les réseaux, matériaux dangereux, contraintes techniques et défauts connus ont été signalés.
☐ Les autorisations d'urbanisme, de copropriété ou du propriétaire ont été obtenues.	☐ Les conditions de stationnement ou d'accès des véhicules ont été préparées lorsqu'elles ont été convenues.

FIN DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - VERSION 2026.1

Version 2026.1 - entrée en vigueur le 29 juillet 2026