



POLYMAINT

SERVICES

Conditions générales de vente et conditions d'intervention

Document destiné au site internet, aux devis et aux échanges contractuels avec les clients particuliers et professionnels.

POLYMAINT SERVICES SASU

5 Impasse de la Colombette, 31000 Toulouse

SIRET 987 647 898 00012 - RCS 987 647 898 R.C.S. Toulouse

TVA intracommunautaire FR39987647898

contact@polymaint-services.com - +33 6 99 66 66 28

Conditions générales de vente et conditions d'intervention

Statut du document : version complète intégrant les informations communiquées par POLYMAINT SERVICES.

Médiateur de la consommation : Association Médiateurs Ad'Hoc, 5 rue des Renforts, 31000 Toulouse, France.

Recommandation : faire relire la version finale par l'assureur, l'expert-comptable ou un conseil juridique avant mise en ligne et avant intégration systématique aux devis.

1. Identification de l'entreprise

Les présentes Conditions générales de vente et conditions d'intervention sont proposées par :

POLYMAINT SERVICES SASU

Société par actions simplifiée unipersonnelle au capital social de **7 000 €**

Siège social : **5 Impasse de la Colombette, 31000 Toulouse, France**

SIRET : **987 647 898 00012**

SIREN : **987 647 898**

RCS : **987 647 898 R.C.S. Toulouse**

Code APE / NAF : **4321A**

TVA intracommunautaire : **FR39987647898**

Téléphone : **+33 6 99 66 66 28**

Adresse e-mail : **contact@polymaint-services.com**

Site internet : **https://www.polymaint-services.com**

Assurance responsabilité civile professionnelle et assurance décennale : **AXA**

Numéro de contrat communiqué : **0000021938088804**

Activités déclarées comme couvertes : électricité, plomberie liée aux projets de salle de bain ou de cuisine, salle de bain, cuisine, menuiserie, parquet, domotique.

Zone géographique déclarée : **France métropolitaine.**

Validité de l'attestation communiquée : **jusqu'au 01/01/2027**, sous réserve des conditions, exclusions, plafonds et périodes de validité figurant sur l'attestation d'assurance en vigueur.

Ci-après désignée « l'Entreprise ».

Le client est toute personne physique ou morale sollicitant une prestation auprès de POLYMAINT SERVICES, ci-après désignée « le Client ».

2. Objet

Les présentes conditions ont pour objet de définir les modalités selon lesquelles POLYMAINT SERVICES propose, chiffre, organise et réalise ses prestations.

Elles s'appliquent notamment aux prestations suivantes :

- conception, installation, rénovation et maintenance ;
- intégration de cuisines ;
- rénovation, aménagement et installation de salles de bain ;
- électricité générale ;
- rénovation électrique, mise en sécurité et interventions associées ;
- domotique, automatisation, motorisation et équipements connectés ;
- menuiserie intérieure ;
- parquet ;
- mobilier et agencements sur mesure ;
- rénovation intérieure générale ;
- peinture et finitions ;
- maintenance, petits travaux et dépannages selon disponibilité ;
- coordination de prestations liées au chantier.

La plomberie n'est pas présentée comme une prestation autonome principale de l'Entreprise. Elle peut être réalisée lorsqu'elle est directement liée à un projet de salle de bain, de cuisine, d'aménagement intérieur ou à une prestation expressément prévue au devis.

Toute commande implique l'acceptation des présentes conditions, sauf conditions particulières expressément acceptées par écrit par l'Entreprise.

3. Documents contractuels

La relation contractuelle entre l'Entreprise et le Client est composée, par ordre de priorité décroissant, des documents suivants :

1. le devis signé ou accepté par écrit ;
2. les éventuelles conditions particulières ou avenants acceptés par écrit ;
3. les présentes Conditions générales de vente et conditions d'intervention ;
4. les plans, descriptifs, métrés, notices techniques, choix de matériaux ou annexes validés par les parties.

En cas de contradiction entre plusieurs documents, le devis signé et les conditions particulières prévalent.

4. Demande, étude et devis

Toute prestation fait l'objet d'une analyse préalable afin d'évaluer les besoins du Client, la faisabilité, les contraintes techniques, les délais et le périmètre d'intervention.

Selon la nature du projet, l'Entreprise peut demander au Client de fournir :

- plans, photos, dimensions, relevés ou diagnostics existants ;
- contraintes d'accès, de copropriété, de stationnement ou d'horaires ;
- choix de matériaux, équipements, finitions ou références souhaitées ;
- informations relatives aux installations existantes, notamment électriques, sanitaires, structurelles ou techniques.

Un devis détaillé est établi avant intervention lorsque la réglementation l'impose ou lorsque la nature de la prestation le nécessite.

Le devis précise notamment, selon le cas :

- l'identité de l'Entreprise et du Client ;
- l'adresse d'intervention ;
- la description des prestations ;
- les quantités, fournitures, prix unitaires ou forfaitaires ;
- le montant hors taxes, la TVA applicable et le montant toutes taxes comprises ;
- les modalités de paiement ;
- la durée de validité de l'offre ;
- les conditions d'exécution ;
- les exclusions éventuelles ;
- les délais estimatifs ou conditions de planification.

Sauf mention contraire écrite sur le devis, les devis sont valables **30 jours** à compter de leur date d'émission.

Le devis devient contractuel uniquement après acceptation écrite du Client et, le cas échéant, encaissement de l'acompte prévu.

5. Devis, diagnostic et frais de déplacement en électricité

Pour les demandes de devis ou de diagnostic en électricité, l'Entreprise peut facturer un **forfait de déplacement, diagnostic et étude de 185 € TTC**, lorsque ce forfait est annoncé au Client avant le déplacement ou indiqué dans les échanges préalables.

Ce forfait peut couvrir notamment :

- le déplacement ;
- l'analyse de l'installation existante ;
- le diagnostic visuel ou technique non destructif ;

- l'évaluation des contraintes ;
- la préparation d'un chiffrage ou d'une recommandation technique.

Lorsque le Client accepte ensuite le devis de travaux correspondant, l'Entreprise peut, si cela est prévu dans le devis ou les échanges, déduire tout ou partie de ce forfait du montant de la prestation.

Ce forfait ne constitue pas un diagnostic réglementaire obligatoire au sens strict, sauf mention contraire écrite. Il ne remplace pas les diagnostics immobiliers obligatoires, les contrôles d'organismes agréés, les études de bureau de contrôle ou les vérifications réglementaires relevant d'un tiers habilité.

6. Prix

Les prix sont exprimés en euros, hors taxes et/ou toutes taxes comprises selon le statut du Client et les mentions figurant au devis.

Les prix sont établis sur la base des informations connues au jour du devis. Ils tiennent compte du périmètre décrit, des quantités estimées, de l'accessibilité du chantier, des choix techniques retenus et des conditions normales d'exécution.

Les prix ne comprennent pas, sauf mention écrite contraire :

- les travaux non décrits dans le devis ;
- les reprises liées à des vices cachés ou désordres non visibles lors de la visite ou de l'étude ;
- les diagnostics obligatoires, études structurelles, bureaux de contrôle ou interventions spécialisées ;
- les autorisations administratives, autorisations de copropriété ou démarches particulières ;
- les travaux sur amiante, plomb, humidité structurelle, infestation, réseaux enterrés ou éléments dangereux ;
- les frais de stationnement, occupation de voirie ou accès exceptionnel lorsque ceux-ci ne sont pas prévus au devis ;
- les travaux supplémentaires demandés par le Client en cours de chantier.

Toute modification de périmètre, ajout de prestation ou découverte nécessitant une adaptation fera l'objet d'un devis complémentaire, d'un avenant ou d'une validation écrite avant exécution, sauf situation d'urgence ou de sécurité nécessitant une mesure conservatoire immédiate.

7. Acceptation de la commande

La commande est considérée comme ferme lorsque le Client a :

- signé le devis avec la mention d'acceptation ; ou
- accepté le devis par voie électronique ou par écrit ; et
- réglé l'acompte prévu, lorsque celui-ci est demandé.

L'Entreprise peut refuser ou suspendre une commande en cas d'information incomplète, d'impossibilité technique, de risque de sécurité, de non-paiement, de demande manifestement contraire aux règles de l'art, aux normes applicables ou aux obligations légales.

8. Acompte, facturation et paiement

Sauf mention contraire dans le devis, les modalités de paiement standard sont les suivantes :

- **30 % d'acompte à la commande** ;
- un paiement intermédiaire à mi-chantier ou selon l'avancement, lorsque le devis le prévoit ;
- le solde à la fin du chantier, à la réception ou à l'émission de la facture finale.

Les montants et échéances précises sont indiqués dans le devis ou la facture.

Les moyens de paiement acceptés sont :

- virement bancaire ;
- chèque ;
- espèces, uniquement dans les limites légales applicables.

Sauf mention contraire écrite, le solde est payable **immédiatement à réception de la facture**.

En cas de retard de paiement, l'Entreprise se réserve le droit de suspendre les prestations en cours, de reporter le planning et de réclamer les pénalités applicables.

Pour les Clients professionnels, tout retard de paiement peut entraîner l'application de pénalités de retard et de l'indemnité forfaitaire légale pour frais de recouvrement, sauf disposition contraire plus favorable prévue au contrat.

Les matériaux, équipements ou fournitures commandés spécifiquement pour le Client peuvent rester dus en cas d'annulation tardive, lorsqu'ils ne peuvent pas être retournés, annulés ou réutilisés dans des conditions normales.

9. Droit de rétractation des consommateurs

Lorsque le Client est un consommateur et que le contrat est conclu à distance ou hors établissement, il peut bénéficier d'un délai légal de rétractation de **14 jours**, sauf exception prévue par la loi.

Le délai court, selon le cas, à compter de la conclusion du contrat pour une prestation de services, ou de la réception du bien lorsqu'une vente de biens est concernée.

Si le Client souhaite que l'exécution de la prestation commence avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse sur support durable. En cas de rétractation après commencement de la prestation à sa demande, le Client pourra être tenu de payer le montant correspondant au service effectivement fourni jusqu'à la notification de sa rétractation.

Le droit de rétractation peut ne pas s'appliquer dans certains cas prévus par la loi, notamment pour certains travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du Client et

expressément sollicités par lui, dans la limite des travaux strictement nécessaires à l'urgence, ou pour certains biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés.

Un modèle de formulaire de rétractation figure en annexe des présentes conditions.

10. Intervention urgente expressément demandée

Pour les demandes urgentes ou les dépannages, le Client peut demander expressément une intervention rapide avant l'expiration du délai de rétractation lorsqu'un tel délai est applicable.

Cette demande doit être formulée de manière claire, par écrit ou sur tout support durable lorsque cela est possible.

Lorsque l'intervention urgente est expressément demandée par le Client, les prestations strictement nécessaires à l'urgence peuvent être exécutées sans attendre l'expiration du délai de rétractation, dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

Les prestations complémentaires non strictement nécessaires à l'urgence peuvent faire l'objet d'un devis ou d'un accord séparé.

11. Planning, horaires et délais d'intervention

Les interventions sont généralement réalisées du lundi au samedi, selon disponibilité, entre **08h00 et 19h00**.

Des interventions le soir, le week-end ou les jours fériés peuvent être proposées selon disponibilité et selon la nature de la demande. Elles peuvent faire l'objet d'une **majoration**, annoncée au Client avant intervention ou prévue au devis.

Le secteur habituel d'intervention de l'Entreprise est **Toulouse et un rayon d'environ 120 km**. Des interventions peuvent être étudiées sur l'ensemble de la **France métropolitaine**, selon la nature du projet, les contraintes de déplacement, la disponibilité et les conditions particulières acceptées par écrit.

Les délais indiqués dans les devis, échanges ou documents de travail sont donnés selon les informations disponibles au moment de l'établissement du devis.

Sauf engagement écrit spécifique, les délais sont indicatifs. Ils peuvent évoluer notamment en raison :

- de retards fournisseurs ou ruptures d'approvisionnement ;
- d'intempéries, sinistres, force majeure ou événements extérieurs ;
- de modifications demandées par le Client ;
- de découvertes techniques en cours de chantier ;
- de retards dans les validations, choix de matériaux ou règlements ;
- de difficultés d'accès, d'autorisation, de stationnement ou de copropriété ;
- d'interventions préalables nécessaires par un tiers.

L'Entreprise informe le Client dans les meilleurs délais en cas d'évolution significative du planning.

12. Obligations du Client avant et pendant l'intervention

Le Client s'engage à permettre l'exécution normale des prestations et notamment à :

- donner accès au lieu d'intervention aux dates convenues ;
- fournir des informations exactes et complètes ;
- signaler toute contrainte technique, administrative ou de sécurité connue ;
- obtenir les autorisations nécessaires lorsqu'elles relèvent de sa responsabilité : copropriété, propriétaire, syndic, voisinage, autorisation de voirie, autorisation administrative ;
- libérer les zones d'intervention autant que possible ;
- protéger ou déplacer les objets fragiles, personnels ou de valeur ;
- maintenir les enfants, animaux et tiers non autorisés à distance des zones de travail ;
- fournir, lorsque nécessaire, un accès à l'eau, à l'électricité, aux sanitaires ou aux zones de stockage ;
- respecter les consignes de sécurité données par l'Entreprise.

Les frais de stationnement, d'occupation de voirie, d'autorisation d'accès, de badge, de péage, de manutention spécifique ou de conditions d'accès exceptionnelles peuvent être facturés au Client lorsqu'ils sont nécessaires à l'exécution de la prestation et non prévus dans le devis initial.

Tout retard, impossibilité d'accès ou manquement du Client peut entraîner un report de planning, une facturation complémentaire ou une suspension des prestations.

13. Conditions de chantier et sécurité

L'Entreprise intervient dans le respect des règles de l'art, des normes applicables à son domaine d'intervention et des règles de sécurité.

Si une situation présentant un risque pour les personnes, les biens, les installations ou l'environnement est constatée, l'Entreprise peut suspendre tout ou partie de l'intervention jusqu'à sécurisation du chantier.

Les zones de chantier peuvent présenter des risques : outils, poussières, bruit, câbles, matériaux, produits, objets coupants, éléments démontés ou zones temporairement non sécurisées. Le Client s'engage à ne pas pénétrer dans les zones de travail sans autorisation et à respecter les balisages ou consignes.

Lorsque des équipements de protection, coupures de réseaux ou mesures particulières sont nécessaires, les parties conviennent des modalités d'exécution adaptées.

14. Découvertes, imprévus et limites techniques

Les travaux de rénovation, maintenance ou intervention sur existant peuvent révéler des contraintes non visibles lors de l'étude initiale :

- défauts structurels ;
- humidité, infiltration, moisissure, infestation ;
- supports non conformes ou dégradés ;
- réseaux électriques, plomberie, évacuations ou gaines non conformes ;
- absence de terre, surcharge, tableau électrique inadapté ;
- matériaux dangereux ou suspects ;
- différences entre plans fournis et réalité du chantier ;
- malfaçons ou interventions antérieures non visibles.

Ces éléments peuvent nécessiter une adaptation technique, un devis complémentaire, une intervention spécialisée ou un arrêt temporaire.

L'Entreprise ne peut être tenue responsable des conséquences liées à des éléments existants non visibles, non signalés ou non accessibles lors de l'établissement du devis.

15. Travaux supplémentaires et modifications

Toute demande de modification ou prestation supplémentaire formulée par le Client doit être validée par écrit avant exécution.

Cette validation peut prendre la forme :

- d'un devis complémentaire ;
- d'un avenant ;
- d'un accord écrit par e-mail ;
- d'une validation écrite sur support durable.

Les modifications peuvent avoir une incidence sur le prix, le délai, les fournitures et l'organisation du chantier.

16. Fournitures, matériaux et choix du Client

Les matériaux, équipements et fournitures sont choisis selon les références prévues au devis ou validées par le Client.

Lorsque le Client fournit lui-même certains produits, équipements ou matériaux, il en assume la conformité, la disponibilité, l'état, la compatibilité, la garantie fabricant, les notices, les accessoires et les éventuels défauts.

L'Entreprise peut accepter la pose de matériaux fournis par le Client uniquement **sous réserve de validation technique préalable**.

L'Entreprise peut refuser la pose d'un produit fourni par le Client si celui-ci présente un risque, une incompatibilité, une absence de notice, une non-conformité apparente, une qualité insuffisante, une absence de garantie claire ou une difficulté de pose anormale.

POLYMAINT SERVICES ne garantit pas les matériaux, équipements ou produits fournis directement par le Client. La responsabilité de l'Entreprise ne peut être engagée pour les défauts intrinsèques, pannes, incompatibilités, non-conformités ou conséquences liées à un produit fourni par le Client, sauf faute prouvée dans la pose ou l'exécution de la prestation confiée à l'Entreprise.

17. Prestations sur mesure, commandes spécifiques et non-remboursement

Certains devis peuvent inclure des prestations sur mesure, des éléments personnalisés, des matériaux spécifiques, des fournitures commandées spécialement ou des fabrications adaptées aux dimensions, choix ou besoins du Client.

Après acceptation du devis et commande fournisseur, ces éléments peuvent ne pas être remboursables lorsqu'ils ne peuvent pas être annulés, retournés, revendus ou réutilisés dans des conditions normales.

Cette clause concerne notamment, sans s'y limiter :

- mobilier sur mesure ;
- éléments de menuiserie ou d'agencement personnalisés ;
- plans de travail, façades, panneaux, équipements ou accessoires spécifiques ;
- matériaux commandés en quantité ou référence particulière ;
- produits adaptés aux choix esthétiques ou techniques du Client.

18. Sous-traitance, partenaires et interlocuteur principal

POLYMAINT SERVICES privilégie un accompagnement avec **un seul interlocuteur**, en s'appuyant sur sa propre équipe qualifiée et, lorsque nécessaire, sur des partenaires ou intervenants spécialisés.

L'Entreprise peut faire appel à des sous-traitants, partenaires ou intervenants spécialisés lorsque la nature du chantier l'exige ou lorsque cela permet une meilleure exécution des prestations.

L'Entreprise reste l'interlocuteur principal du Client pour les prestations qu'elle facture directement, sauf indication contraire.

Les prestations réalisées directement par un tiers choisi et payé par le Client restent sous la responsabilité de ce tiers.

19. Photos, réalisations et droit à l'image

L'Entreprise peut réaliser des photos ou vidéos techniques du chantier afin d'assurer le suivi, la documentation interne, la préparation de devis, la justification de certaines étapes ou la conservation d'éléments liés à l'exécution des travaux.

La publication de photos, vidéos, réalisations avant/après, avis, témoignages ou éléments permettant d'identifier directement un Client, un logement, un local ou une adresse n'intervient qu'avec l'accord du Client lorsque cet accord est requis.

L'Entreprise s'engage à ne pas publier volontairement d'informations personnelles sensibles, d'adresse complète, de documents privés ou d'éléments permettant une identification excessive sans accord approprié.

20. Réception des travaux

À la fin des travaux, une réception peut être organisée avec le Client.

La réception permet de constater l'achèvement des prestations prévues au devis, avec ou sans réserves.

Les réserves éventuelles doivent être formulées de manière précise, par écrit, **à la réception**.

Les défauts apparents non signalés lors de la réception peuvent être considérés comme acceptés, sous réserve des garanties légales applicables.

La prise de possession, l'utilisation des ouvrages ou le paiement du solde peut contribuer à caractériser l'acceptation des prestations réalisées, sans préjudice des garanties légales.

21. Réserves et levée des réserves

Lorsque des réserves sont formulées, l'Entreprise propose, selon leur nature, un délai ou une modalité d'intervention pour les lever.

Les réserves doivent concerner des prestations prévues au devis et effectivement réalisées par l'Entreprise.

Les demandes nouvelles, améliorations, changements esthétiques non prévus ou prestations complémentaires ne constituent pas des réserves et peuvent faire l'objet d'un devis séparé.

22. Garanties légales applicables aux travaux

Les prestations de travaux peuvent bénéficier, selon leur nature, des garanties légales applicables après réception, notamment :

- la garantie de parfait achèvement pendant l'année suivant la réception, pour les désordres signalés dans les conditions prévues par la loi ;
- la garantie de bon fonctionnement, pendant deux ans, pour certains éléments d'équipement dissociables ;
- la garantie décennale, pendant dix ans, pour les dommages relevant de cette garantie et affectant notamment la solidité de l'ouvrage ou le rendant impropre à sa destination.

Ces garanties s'appliquent dans les limites prévues par la réglementation, la nature des travaux réalisés, les réserves émises, les assurances souscrites et les conditions normales d'usage et d'entretien.

Sont notamment exclus les désordres résultant :

- de l'usure normale ;
- d'un défaut d'entretien ;
- d'une mauvaise utilisation ;
- d'une intervention d'un tiers ;
- d'une modification réalisée sans accord de l'Entreprise ;
- d'un support existant défectueux, non visible ou non traité ;
- d'un produit fourni par le Client présentant un défaut ou une incompatibilité.

23. Assurance

Lorsque les travaux relèvent d'une assurance obligatoire ou d'une assurance professionnelle spécifique, l'Entreprise communique au Client les informations utiles relatives à son assurance, selon les obligations applicables.

Pour les travaux relevant de la garantie décennale, l'attestation d'assurance peut être fournie dans les conditions prévues par la réglementation.

Les informations d'assurance mentionnées dans les présentes conditions sont communiquées sur la base des informations disponibles à la date de rédaction du document. Seule l'attestation d'assurance en vigueur fait foi pour déterminer les activités couvertes, les périodes, les plafonds, les exclusions et les conditions exactes de garantie.

Le Client est invité à vérifier que son propre contrat d'assurance couvre les risques liés au chantier, à ses biens mobiliers, à l'occupation du logement et, lorsque cela est obligatoire ou recommandé, à souscrire une assurance dommages-ouvrage.

24. Responsabilité

L'Entreprise est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au devis accepté, dans les limites du périmètre convenu et des règles applicables.

La responsabilité de l'Entreprise ne saurait être engagée pour :

- les prestations non prévues au devis ;
- les défauts préexistants non visibles ;
- les informations inexactes ou incomplètes fournies par le Client ;
- les choix techniques ou esthétiques imposés par le Client contre recommandation ;
- les matériaux, produits ou équipements fournis par le Client ;
- les interventions réalisées par des tiers ;
- les retards ou dommages liés à un cas de force majeure ;

- les conséquences d'un défaut d'entretien ou d'utilisation après réception.

En aucun cas, l'Entreprise ne pourra être tenue responsable des dommages indirects, pertes d'exploitation, pertes de chiffre d'affaires, pertes de chance ou préjudices immatériels indirects, sauf disposition légale impérative contraire.

25. Annulation, report et suspension

Toute demande d'annulation ou de report doit être transmise par écrit dès que possible.

Lorsque des fournitures, matériaux, équipements ou prestations préparatoires ont déjà été commandés ou engagés pour le chantier, les frais correspondants peuvent rester dus.

L'Entreprise peut suspendre ou reporter une intervention en cas de :

- non-paiement ;
- absence d'accès au chantier ;
- défaut de validation ou d'information du Client ;
- risque de sécurité ;
- conditions d'exécution anormales ;
- force majeure ;
- demande non conforme aux règles de l'art ou aux obligations légales.

26. Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement extérieur, imprévisible ou irrésistible au sens de la jurisprudence française, rendant impossible ou excessivement difficile l'exécution normale des obligations.

Peuvent notamment constituer des cas de force majeure ou événements assimilés : catastrophe naturelle, incendie, inondation, grève extérieure, pandémie, restriction administrative, rupture exceptionnelle d'approvisionnement, accident grave, interruption durable de réseau ou événement indépendant de la volonté des parties.

27. Données personnelles

Dans le cadre des demandes de contact, devis, commandes, facturation, suivi de chantier et relation client, l'Entreprise peut collecter des données personnelles nécessaires à la gestion de la relation commerciale.

Les données peuvent notamment comprendre : identité, coordonnées, adresse d'intervention, informations nécessaires au devis, échanges, factures, justificatifs et éléments liés au suivi de la prestation.

Le formulaire de contact du site peut utiliser le service **Web3Forms** pour transmettre les demandes à l'adresse : **contact@polymaint-services.com**.

Les demandes reçues via le formulaire du site et les e-mails associés sont conservés pendant une durée maximale de **180 jours**, sauf obligation légale, comptable, contractuelle ou nécessité de conservation plus longue en cas de litige, devis accepté, facture ou suivi de chantier.

Le Client dispose des droits prévus par la réglementation applicable en matière de données personnelles, notamment droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement dans les limites légales, et peut exercer ses droits en écrivant à : **contact@polymaint-services.com**.

Une politique de confidentialité distincte peut préciser les traitements réalisés via le site internet.

28. Réclamations

Toute réclamation doit être adressée par écrit à :

POLYMAINT SERVICES SASU

5 Impasse de la Colombette

31000 Toulouse

France

E-mail : **contact@polymaint-services.com**

La réclamation doit préciser :

- l'identité du Client ;
- le chantier ou devis concerné ;
- la description précise du problème ;
- les photos, documents ou éléments utiles ;
- la demande formulée.

L'Entreprise s'engage à examiner la réclamation et à apporter une réponse dans un délai indicatif de **21 jours** à compter de la réception d'une réclamation complète, sauf dossier complexe nécessitant des investigations complémentaires.

29. Médiation de la consommation

Conformément aux dispositions applicables aux litiges de consommation, le Client consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation après avoir tenté de résoudre le litige directement auprès de POLYMAINT SERVICES par une réclamation écrite.

Médiateur de la consommation désigné :

Association Médiateurs Ad'Hoc

5 rue des Renforts

31000 Toulouse

France

Téléphone : 05 34 31 16 33

E-mail : contact@mediateursadhoc.fr

La saisine du médiateur doit respecter les conditions prévues par la réglementation, notamment l'existence d'une réclamation écrite préalable auprès de POLYMAINT SERVICES.

Important : cet article doit être complété avant publication définitive des CGV destinées aux consommateurs.

30. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions sont soumises au droit français.

En cas de litige avec un Client consommateur, les règles de compétence légale s'appliquent.

En cas de litige avec un Client professionnel, et sauf disposition légale impérative contraire, les parties pourront rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire. À défaut d'accord amiable, les juridictions compétentes seront déterminées selon les règles applicables.

31. Modification des conditions

POLYMAINT SERVICES se réserve le droit de modifier les présentes conditions à tout moment.

La version applicable est celle en vigueur à la date de signature du devis ou d'acceptation de la commande, sauf accord contraire écrit entre les parties.

Annexe 1 - Modèle de formulaire de rétractation

Ce formulaire est à utiliser uniquement lorsque le Client bénéficie légalement d'un droit de rétractation.

À l'attention de :

POLYMAINT SERVICES SASU

5 Impasse de la Colombette

31000 Toulouse

France

E-mail : **contact@polymaint-services.com**

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation ci-dessous :

- Devis ou commande n° : **[à compléter]**
- Date de signature ou d'acceptation : **[à compléter]**
- Nom du Client : **[à compléter]**
- Adresse du Client : **[à compléter]**
- Adresse d'intervention : **[à compléter]**

Date : **[à compléter]**

Signature du Client, uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier :

[signature]

Annexe 2 - Demande d'exécution anticipée avant la fin du délai de rétractation

À utiliser lorsque le Client consommateur souhaite expressément que la prestation commence avant la fin du délai légal de rétractation.

Je soussigné(e), **[nom du Client]**, demande expressément à POLYMAINT SERVICES SASU de commencer l'exécution de la prestation prévue au devis n° **[référence]** avant la fin du délai légal de rétractation de 14 jours.

Je reconnais avoir été informé(e) que, si j'exerce mon droit de rétractation après le commencement de la prestation à ma demande expresse, je pourrai être tenu(e) de payer à POLYMAINT SERVICES SASU un montant correspondant au service effectivement fourni jusqu'à la communication de ma décision de me rétracter, proportionnellement au prix total convenu.

Date : **[à compléter]**

Signature du Client :

[signature]

Annexe 3 - Demande d'intervention urgente expressément sollicitée

À utiliser lorsque le Client sollicite une intervention urgente ou un dépannage rapide.

Je soussigné(e), **[nom du Client]**, demande expressément à POLYMAINT SERVICES SASU d'intervenir en urgence pour la prestation suivante :

[description de l'urgence ou du dépannage]

Je reconnais que l'intervention demandée vise à répondre à une situation urgente ou à une demande de dépannage expressément sollicitée par moi.

Je reconnais avoir été informé(e) que les prestations strictement nécessaires à cette intervention urgente peuvent être exécutées sans attendre l'expiration du délai de rétractation lorsque ce délai est applicable, dans les conditions prévues par la réglementation.

Date : **[à compléter]**

Signature du Client :

[signature]

Annexe 4 - Points à vérifier avant publication définitive

Avant publication définitive sur le site ou intégration dans les devis, vérifier impérativement :

- vérification finale de l'adhésion et des coordonnées du médiateur de la consommation ;
- vérification finale de l'attestation AXA : activités couvertes, dates exactes, exclusions et périmètre ;
- validation de la formulation du forfait diagnostic électrique à 185 € TTC selon la pratique commerciale réelle ;
- validation juridique finale si les CGV sont utilisées à la fois pour clients particuliers, professionnels et contrats hors établissement.