

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ECHKOMMEN

Janvier 2024

1. DISPOSITIONS GENERALES

1.1. Objet

La Société ENR Lux exerçant sous l'enseigne ECHKOMMEN exerce les activités de « vente et prestation de services dans le domaine des travaux d'installation, réparation et rénovation de l'habitat destinés aux particuliers et professionnels » en direct ou par sous-traitance.

La Société ENR Lux réalise tous les travaux d'une durée maximale de deux jours dans les domaines suivants :

- Plomberie/ sanitaire
- Electricité
- Maçonnerie
- Carrelage
- Parquet
- Débarrassage
- Domotique
- Etanchéité

Les présentes conditions générales de vente (pouvant être qualifiées ci-après par le sigle CGV) détaillent les conditions contractuelles (droits et obligations) entre la Société ENR Lux dénommée le Prestataire et le Client, dans le cadre des prestations définies au titre des conditions particulières.

Les présentes conditions générales de vente de prestations de services sont applicables de plein droit à tout contrat portant sur la fourniture de nos services conclus par un Client.

1.2. Acceptation

Le Client déclare avoir pris connaissance des C.G.V avant de passer commande et les avoir acceptées sans réserve. Toute commande vaut acceptation des conditions générales de vente de prestations de services en vigueur.

Les CGV prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles expressément approuvées par écrit par le Prestataire, notamment dans les conditions particulières. A cet égard les CGV sont opposables au client.

1.3. Dispositions contractuelles

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des conditions générales de vente sauf s'il s'agit d'une clause impulsive et déterminante ayant amené l'une des parties à conclure le contrat de prestation de services.

Le fait que le Prestataire ne se prévale pas à un moment donné de l'une des clauses des CGV ne vaut pas renonciation à celles-ci qui pourront s'appliquer ultérieurement.

1.4. Modification des CGV

Le Prestataire se réserve la faculté de modifier ses conditions générales de vente à tout moment.

Les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur à la date de la conclusion du contrat avec le Client.

Toute modification des conditions générales de vente sera présumée acceptée par le Client qui, après avoir été averti par un simple écrit, n'a pas exprimé son désaccord dans un délai de trente jours.

2. COMMANDES ET DEVIS

2.1. Commande – Devis – Caractère définitif

Définition de la commande : Tout ordre du Client portant sur les prestations et tarifs du Prestataire acceptées par ce dernier, accompagné du versement de l'acompte demandé (sous réserve de ce qui suit).

Toute commande signée par le Client constitue une vente ferme et définitive sous la réserve de son acceptation par le Prestataire et ne peut être remise en cause que dans les cas limitativement énumérés présentes conditions générales de vente.

Sauf cas particulier, les services du Prestataire donnent lieu à l'établissement d'un devis préalable (lettre de mission valant conditions particulières mentionnant notamment les prestations, leurs prix et la durée et/ou date d'exécution du contrat).

La vente ne sera considérée comme définitive qu'après acceptation expresse par le Client du devis du Prestataire pendant sa durée de validité, mentionnée sur le devis.

Le Client effectuera une demande de travaux via le formulaire en ligne.

Le Prestataire s'engage à délivrer au client un devis dans les 72 heures de l'envoi du formulaire de demande de travaux sous réserve que lesdits travaux respectent les limites posées par l'article 1.1 des CGV relatives à la durée et au type de travaux.

En effet, comme il est stipulé à l'article 1.1 des présentes conditions générales de vente, la société ECHKOMMEN intervient uniquement pour des travaux exécutables en deux jours et dans les domaines limitativement énumérées dans l'article 1.1.

Dans le cas où les travaux visés dans le formulaire ne correspondraient pas aux cas visés dans l'article 1.1. relatif à la durée d'exécution ou au type de travaux, le Prestataire en informerait le Client dans le délai de 72 heures suivant l'envoi du formulaire de demande de travaux.

Le prestataire s'engage à exécuter les travaux dans le délai visé à l'article 6 des présentes CGV.

2.2 Modification – Annulation de commande

Le client ne peut annuler ou modifier la commande sans accord express du Prestataire, qui peut refuser sans avoir à justifier d'un motif. En cas d'acceptation, un nouveau devis ou un avenant au devis initial est établi par le Prestataire et soumis aux mêmes formalités que le devis initial. Il en est de même si le Prestataire doit modifier le devis pour l'un des motifs cités aux présentes.

Le Prestataire se réserve le droit de refuser ou annuler toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure, ou en raison d'un motif légitime.

2.3 Durée – Fin de contrat – Rupture anticipée

2.3.1 Durée du contrat

Le contrat prend effet dès acceptation par le Client du devis proposé pendant sa durée de validité ; l'accomplissement de la mission par le Prestataire ne commencera qu'après réception de tous les documents et informations demandés au Client ou à un tiers.

2.3.2 Rupture anticipée

Le contrat peut être résolu par le Client à tout moment par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable contre accusé de réception express (étant exclus les simples accusés de lecture ou de remise à destinataire), en cas :

de manquement du Prestataire à son obligation d'exécution à la date ou à l'expiration de la date limite fixée dans les conditions particulières ou, à défaut d'une telle date, dans les trente jours suivant la conclusion du contrat, après que le Prestataire ait été enjoint, selon les mêmes modalités et sans résultat, de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le Prestataire de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution à moins que le Prestataire ne se soit exécuté entre temps.

Néanmoins le Client peut immédiatement résoudre le contrat lorsque le Prestataire refuse de fournir le service ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de fourniture de service à la date prévue, si cette date ou ce délai constitue pour le Client une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du Client avant la conclusion du contrat.

Les frais et les risques sont à la charge exclusive du Prestataire.

L'application de hausse du prix non justifiée par une modification technique de la prestation imposée par les pouvoirs publics ou par les conditions particulières (indexation du prix...), après demande par lettre recommandée avec accusé de réception du Client (ou autre support écrit durable avec accusé de réception) de rétablissement du prix convenu, restée sans effet pendant quinze jours.

La commande peut être résolue par le Prestataire, en cas :

de refus du Client que le Prestataire livre la prestation ;

- ✓ de non-paiement du prix (ou du solde du prix) à sa date d'exigibilité.
- ✓ de non communication par le Client des documents, pièces et informations utiles à l'exécution de la Prestation,
- ✓ non mise à disposition par le Client au représentant du Prestataire d'un espace de travail propre et calme lui permettant d'accomplir sa mission,
- ✓ risque pour la sécurité et intégrité des représentants du Prestataire notamment pour accéder au domicile du Client, en présence de personnes présentant un risque...
- ✓ comportement inapproprié du Client envers le représentant du Prestataire.

Cette résolution interviendra par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de préavis de 7 jours calendaires (sauf autre délai mentionné dans ladite lettre).

Toutefois, la résiliation pourra intervenir sans préavis dès réception de la lettre recommandée du Prestataire en cas de manquement grave ou de motif légitime, sans préjudice de toute demande de dommages et intérêts ou action complémentaire (avec faculté pour le Prestataire de suspendre la fourniture des services dès l'évènement justifiant ladite résiliation).

En cas de résiliation anticipée du contrat sans manquement du Prestataire, celui-ci pourra facturer les diligences et frais relatifs aux prestations commencées, en conservant le cas échéant tout ou partie des sommes versés par le Client, sans préjudice de demande de dommage et intérêt complémentaire.

3. PRESTATIONS DE SERVICES

Les caractéristiques essentielles des prestations de service fournies par le Prestataire sont de manière claire et compréhensible décrites dans le devis (lettre de mission) valant conditions particulières.

Les exemples de prestations, les tarifs, les graphismes figurant sur le site Internet ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne saurait constituer un engagement contractuel de l'entreprise.

4. PRIX

Le prix de vente des services est celui indiqué sur les conditions particulières.

Le prix des prestations est calculé en fonction de la nature du service :

- ou forfaitairement quand le prix peut être calculé à l'avance,
- ou variable, selon un taux horaire défini aux conditions particulières, applicable à la durée effective de la prestation fournie,
- ou selon une partie forfaitaire et une partie variable.

Le prix de vente des services ne comprend pas les frais éventuels facturés en supplément.

5. PAIEMENT DU PRIX

5.1. Modes de paiement

Le règlement peut s'effectuer :

- ✓ par cartes bancaires : Visa, MasterCard, American Express, (autres cartes de paiement sur accord du Prestataire)
- ✓ par espèces dans la limite des plafonds légaux avec reçu du Professionnel
- ✓ Par virement bancaire, ou prélèvement bancaire sur demande et autorisation

Le Prestataire se réserve de refuser un moyen de paiement qui lui occasionne des frais.

5.2. Retard de paiement

Toute somme non payée à l'échéance est productive, sans mise en demeure préalable :

- ✓ d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €
- ✓ d'un intérêt au taux mentionné aux conditions particulières et à défaut au taux légal majoré de 1.5.

Ces sommes sont exigibles le jour suivant la date de paiement figurant sur la facture.

5.3. Défaut de paiement

Le Prestataire se réserve le droit, lorsque le prix convenu n'est pas payé à l'échéance soit de demander l'exécution du contrat, soit de résoudre le contrat dans les conditions prévues à l'article 2.3.2.

En cas de pluralité d'échéances, le défaut de paiement de l'une des échéances entraîne, lorsque le Prestataire n'opte pas pour la résolution de la commande, l'exigibilité immédiate des échéances ultérieures.

6. EXECUTION ET LIVRAISON DU SERVICE

6.1. Délai

Les services sont exécutés dans un délai maximum de sept jours courant à compter de la réception du devis accepté par le Client et du versement de l'acompte sollicité.

Le Client s'engage à fournir au prestataire tous les documents et informations nécessaires à l'exécution de la prestation, dès la demande du Prestataire. A défaut et sans préjudice de ce qui précède, le prestataire ne sera pas tenu de respecter le délai prévu aux présentes CGV et éventuellement aux conditions particulières. Il exécutera la prestation dans un délai de 7 jours maximum à compter de la réception de l'intégralité des documents et informations précités.

6.2. Retard

Lorsque le service n'est pas fourni dans le délai mentionné ci-dessus, le Client peut résoudre le contrat selon les modalités décrites à l'article 2.3.2.

Ces dispositions ne trouveront pas à s'appliquer si le retard de livraison est causé par la faute du Client (rétention d'information, documents transmis tardivement etc....).

6.3. Lieu

Les prestations sont exécutées au domicile du Client indiqué par lui sur le contrat. Tout changement d'adresse devra être notifié par écrit au Prestataire et sera interruptif du délai d'exécution des travaux, de sorte qu'un nouveau délai d'exécution de 7 jours sera ouvert à compter de ladite notification.

6.4. Modalités

Le professionnel effectue la prestation à l'aide de ses propres outils et effectue les déplacements en lien avec sa mission avec ses propres véhicules.

Le Client doit permettre au Prestataire et ses représentants d'accomplir sa mission dans un environnement salubre et adéquat.

7. OBLIGATIONS, RESPONSABILITE, FORCE MAJEURE

7.1 Obligations du Prestataire

Le Prestataire est tenu d'une obligation de moyen dans l'exécution de ses prestations. A ce titre, il s'engage à mettre en œuvre les mesures permettant l'accomplissement de sa mission définie au contrat.

7.2. Exonération de responsabilité et force majeure

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat due, soit au fait du Client, soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

8. DROIT DE RETRACTATION APPLICABLES AUX CLIENTS CONSOMMATEURS

Dans le cas du Contrat conclu à distance, le Client dispose, conformément à la loi, d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du Contrat. Dans ce délai, le Client peut exercer son droit de rétractation auprès de la société ENR Lux et annuler sa commande, sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalité, en adressant un courriel à l'adresse echkommen.contact.lu@gmail.com exprimant sa volonté dénuée d'ambiguïté de se rétracter. Le Client peut se servir du modèle de formulaire de rétractation annexée aux présentes CGV.

L'exercice par le Client de son droit de rétractation implique que la prestation de Services n'ait pas débutée pendant le délai de rétractation. En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix des Services commandés sont remboursés et ce dans un délai maximum de 14 jours à compter de la réception par ENR Lux, de la notification de la rétractation du Client.

Toutefois, le Client qui souhaite que la prestation de Services soit immédiatement exécutée par ENR Lux sans attendre la fin du délai de rétractation est dûment informé, qu'en raison de cette demande expresse, et conformément à l'article L. 222-9. (7) du Code de consommation, il ne peut plus exercer son droit de rétractation pour la prestation considérée. Dans cette hypothèse, par la seule acceptation des présentes CGV, le Client Consommateur reconnaît expressément, qu'il perdra son droit de

rétractation une fois que le contrat aura été pleinement exécuté par ENR Lux, dans tous les cas où l'exécution des Prestations a commencé, avant l'expiration du délai de rétractation, moyennant son accord préalable exprès.

9. TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES

Aux fins des présentes conditions générales, on entend par "législation sur la protection des données" (i) le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil 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, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) ("RGPD"), et (ii) toute loi ou tout règlement applicable des États membres de l'UE donnant effet au RGPD ou mettant en œuvre ses dispositions, tous tels que modifiés, complétés ou remplacés.

En contactant avec ENR Lux, même pour une simple demande de Services, les Clients et visiteurs du site www.echkommen.lu et autres sites de ECHKOMMEN acceptent que leurs adresse email, nom et prénom et informations relatives aux Services demandés soient enregistrés par ECHKOMMEN. Ces données sont utilisées d'une part pour envoyer le devis, des informations et mises à jour relatives à votre commande.

Les données ne seront traitées que dans le but de permettre une utilisation optimale des Services fournis par ECHKOMMEN, c'est-à-dire afin de procéder au traitement des commandes passées par les Clients, envoyer des devis et des informations relatives aux prestations fournies à la demande des prospects. Le traitement des Données est par conséquent nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie (contrat de fourniture de services) ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci (par exemple envoyer un devis).

Les données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires de ECHKOMMEN chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes. Elles ne sont jamais communiquées à un tiers à des fins de publicité. Dans le cadre de son activité, ECHKOMMEN pourra, en outre, être amenée à communiquer les données à des personnes auxquelles ECHKOMMEN sous-traite certains travaux liés à la fourniture des Services. Il s'agit des tiers suivants : sous-traitants tels que fiduciaires (comptabilité), conseillers externes, partenaires, administrations et autorités fiscales.

ECHKOMMEN ne transfère pas les données de ses Clients dans des pays tiers. Par pays tiers, il y a lieu d'entendre tout pays situé en dehors de l'Espace Economique Européen et ne jouissant pas d'une décision d'adéquation délivrée par la Commission européenne.

Par ailleurs, ECHKOMMEN peut être contrainte à divulguer les Données pour se conformer aux lois en vigueur ou à la demande d'une autorité, ou dans le cadre d'une procédure judiciaire, pour faire respecter les présentes CGV, par exemple pour répondre à des plaintes et/ou des revendications, pour protéger les droits ou les intérêts de ECHKOMMEN ou de ses Clients.

Si des données à caractère personnel sont partagées par les Parties dans le cadre du présent Contrat ou en rapport avec celui-ci, chaque Partie détermine seule (et non conjointement avec l'autre Partie), lors du traitement des données à caractère personnel dans le cadre du présent Contrat ou en rapport

avec celui-ci, la finalité et les moyens du traitement des données en question. Chaque Partie agit donc en tant que responsable indépendant du traitement des données.

Lors du traitement des données à caractère personnel, chaque Partie est tenue :

- (a) de respecter ses obligations en vertu des lois sur la protection des données ;
- (b) de fournir aux personnes concernées les informations visées aux articles 13 et 14 du RGPD;
- (c) ne pas accomplir ou permettre d'accomplir des actes ou des omissions susceptibles d'engager la responsabilité de l'autre Partie en vertu des lois sur la protection des données ;
- (d) veiller à ce qu'elle échange les données à caractère personnel avec l'autre Partie de manière sécurisée ;
- (e) veiller à ce que des garanties suffisantes soient fournies et à ce que des mesures techniques et organisationnelles appropriées soient mises en œuvre afin que le traitement soit effectué conformément aux exigences du RGPD et que la protection des droits de la personne concernée soit assurée ;
- (f) fournir une assistance, des informations et une coopération appropriée lorsque l'autre Partie le demande en ce qui concerne les questions de protection des données, y compris :
 - En ce qui concerne toutes les questions qui, de l'avis raisonnable de l'autre Partie, sont nécessaires pour assurer le respect continu des lois sur la protection des données par cette Partie ;
 - En ce qui concerne les réclamations et/ou l'exercice ou l'exercice présumé de droits par une personne concernée en vertu de la législation sur la protection des données ou en ce qui concerne les enquêtes ou les mesures d'application de l'autorité luxembourgeoise de protection des données ("CNPD") ou d'une autre autorité de contrôle concernant ou liées au traitement des données à caractère personnel par l'autre Partie dans le cadre ou en relation avec le présent accord ; et
 - Toute violation de la sécurité, et/ou toute perte, destruction, dommage ou altération des données à caractère personnel ; et

(g) veiller à ce que tous ses documents commerciaux et d'exploitation ainsi que les données à caractère personnel fournis soient correctement conservés, veiller à ce qu'aucun tiers ne puisse accéder à ces informations et restituer spontanément à l'autre Partie les informations et les données à caractère personnel fournies pendant la durée du Contrat, sur demande, après la résiliation du Contrat, en tenant compte des délais de conservation applicables en vertu de la législation professionnelle.

ECHKOMMEN collecte et conserve les données personnelles transmises par ses Clients de façon sécurisée grâce à des mesures de sécurité informatiques et physiques. Les données sont conservées dans des fichiers accessibles uniquement par les salariés de ECHKOMMEN et le prestataire informatique travaillant pour ECHKOMMEN.

Les données sont conservées 3 ans plus l'année en cours. Si à l'expiration de ce délai aucune relation commerciale n'est enregistrée, elles seront automatiquement effacées des serveurs. Les données sont conservées dans un data center externe situé dans un pays membre de l'Union européenne.

Les Clients sont informés qu'ils ont le droit de demander à ECHKOMMEN l'accès aux données les concernant, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement qui les concerne, ainsi que le droit de s'opposer au traitement les concernant sous certaines conditions, et le droit à la portabilité des données.

Les Clients peuvent contacter ECHKOMMEN pour toute question ou pour obtenir plus d'informations concernant le traitement de leurs données personnelles ou pour exercer leurs droits, à l'adresse email suivante : echkommen.contact.lu@gmail.com. ECHKOMMEN répondra dans un délai maximum d'un mois.

Les Clients sont encore informés que s'ils ne sont pas satisfaits de la réponse de ECHKOMMEN à une de leur demande ou de la manière dont ECHKOMMEN traite les données, ils ont le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (au Luxembourg, il s'agit de la CNPD – Autorité de protection des données - <https://www.cnpd.lu>).

10. INFORMATION PRECONTRACTUELLE : INFORMATION DU CLIENT

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes CGV et de toutes les informations et renseignements visés aux articles L. 111-1. et s. du Code de la consommation, et en particulier :

- les caractéristiques essentielles des Services, compte tenu du support de communication utilisé et du Service concerné ;
- l'identité de l'entreprise, notamment son numéro d'entreprise, son nom commercial ;
- le prix des Services et des frais annexes (matériel, par exemple) ;
- en l'absence d'exécution immédiate du Contrat, la date ou le délai auquel ECHKOMMEN s'engage à délivrer la Prestation ;
- les informations relatives à l'identité de ECHKOMMEN, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte,

- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;
- les informations relatives au droit de rétractation (existence, conditions, délai, modalités d'exercice de ce droit et formulaire type de rétractation), aux modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes.

Le fait pour une personne physique de commander sur le site Internet ou l'application de ECHKOMMEN, www.echkommen.lu emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes CGV, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui sera inopposable à ECHKOMMEN.

11. DROIT APPLICABLE

Sans préjudice du droit pour le Client Consommateur de faire valoir les droits et protection que lui assurent les dispositions impératives du droit qui serait applicable en l'absence de la présente clause, les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit luxembourgeois.

12. LITIGES

Tous les litiges relatifs aux Services fournis par ECHKOMMEN en application des présentes CGV 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 à l'amiable entre ECHKOMMEN et le Client seront exclusivement soumis aux juridictions de l'arrondissement judiciaire dans lequel se situe le siège social de ECHKOMMEN, sans préjudice de l'application des dispositions de droit international privé applicables aux litiges entre professionnels et consommateurs.

Le Client Consommateur est informé qu'il peut recourir à une médiation conventionnelle.

Annexe : Formulaire de rétractation pour le client consommateur

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Client consommateur

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

A l'attention de ECHKOMMEN , echkommen.contact.lu@gmail.com

- Je/Nous vous notifie/notifions par la présente ma/notre rétractation du contrat pour la prestation de service ci-dessous :

- Commandé 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 (*)." "

(*) Informations à compléter