

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

## 1. Champ d'application

**COPAS Accessibilité** est la marque commerciale dédiée à la commercialisation de la gamme de produits accessibilité distribuée et installée par **COPAS Ascenseurs**, SAS au capital de 251.600€ - RC Aubenas - Siret 434 993 531 000 38 - APE 4329B

Les présentes **Conditions Générales de Vente (CGV)** s'appliquent à toutes les ventes, installations et prestations de services réalisées par **COPAS Ascenseurs** (ci-après « le Vendeur »), relatives notamment aux :

- Équipements pour Personnes à Mobilité Réduite (EPMR),
- chaises monte-escaliers
- et équipements assimilés, auprès de clients **particuliers et professionnels** (ci-après « le Client »).

**Toute commande implique l'adhésion pleine et entière du Client aux présentes CGV**, à l'exclusion de tout autre document contradictoire.

## 2. Information précontractuelle – Absence de démarchage

Le Client **reconnait expressément** que **COPAS Ascenseurs** :

- **ne pratique aucun démarchage téléphonique,**
- **ni sollicitation commerciale par téléphone au sens des articles L.221-1 et suivants du Code de la consommation.**

Les commandes sont conclues soit :

- à l'initiative du Client (demande de devis, prise de contact volontaire),
- soit à la suite d'un rendez-vous expressément convenu avec le Client.

En conséquence, les ventes ne relèvent pas du régime du démarchage téléphonique. Les dispositions spécifiques applicables aux contrats conclus hors établissement ne s'appliquent que si les conditions légales sont réunies.

## 3. Devis et commande

Toute vente fait l'objet d'un **devis préalable gratuit**, valable pour la durée indiquée sur celui-ci.

La commande est considérée comme ferme et définitive après :

- acceptation écrite du devis par le Client (*signature avec la mention « bon pour accord »*),
- versement de l'acompte prévu au devis,
- et réception par le Vendeur de l'ensemble des informations techniques nécessaires à la réalisation de la commande.

Toute modification ou annulation de commande après validation devra faire l'objet d'un accord écrit du Vendeur et pourra entraîner une facturation des frais engagés.

## 4. Prix

Les prix sont exprimés en euros (€), hors taxes (HT) ou toutes taxes comprises (TTC) selon le statut du Client, et ceux en vigueur au jour de la commande.

Ils incluent le matériel, la main-d'œuvre d'installation, les déplacements et, le cas échéant, la mise en service, tels que définis au devis.

Toute prestation ou fourniture non prévue initialement fera l'objet d'un devis complémentaire.

## 5. Conditions de paiement

Sauf stipulation contraire :

- un acompte est exigible à la commande,
- le solde est payable à la livraison et/ou à la fin de l'installation.

Tout retard de paiement entraînera, de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- pour les professionnels : l'application automatique de pénalités de retard et de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement (article L.441-10 du Code de commerce),
- pour les particuliers : la suspension possible des prestations et recours aux voies de recouvrement légales .

## 6. Réserve de propriété

Conformément à la loi du 12 mai 1980, **COPAS Ascenseurs conserve la propriété des biens vendus jusqu'au paiement intégral du prix** (principal et accessoires).

Le transfert des risques intervient à la livraison.

En cas de défaut de paiement, le Vendeur pourra revendiquer ou reprendre les biens, après mise en demeure infructueuse.

## 7. Délais de livraison et d'installation

Les délais de livraison et d'installation sont indiqués sur le devis et dépendent du produit proposé.

Ils courent à compter :

- de la validation de la commande,
- du versement de l'acompte
- et de la réception de l'ensemble des éléments techniques nécessaires.

## 8. Installation et accès au site

Le Client s'engage à garantir l'accessibilité des lieux et la conformité du site d'installation.

**Tout retard ou surcoût** lié à :

- Un défaut d'accès,
- Des travaux préparatoires non réalisés,
- Des informations erronées fournies par le Client, pourra être facturé au Client

## 9. Garantie

Les équipements fournis par **COPAS Ascenseurs** bénéficient d'une **garantie contractuelle de deux (2) ans** (pièces et main-d'œuvre) à compter de la date de mise en service, sous réserve d'un **entretien régulier conforme aux prescriptions du fabricant**.

Cette garantie s'ajoute aux garanties légales de conformité (*articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation*) et de garantie contre les vices cachés (*articles 1641 et suivants du Code civil*).

La garantie est strictement conditionnée :

- au respect des préconisations du fabricant,
- à la réalisation des opérations d'entretien et de maintenance recommandées,
- à l'absence de modification, réparation ou intervention effectuée par une personne non agréée (par le fabricant ou le Vendeur).

Sont exclus de la garantie :

- l'usure normale des composants,
- les détériorations résultant d'un usage anormal ou non conforme,

- les dommages dus à un défaut d'entretien, à une négligence ou à un événement extérieur (choc, surtension, intempéries, etc.).
- Toute intervention sous garantie pourra être refusée ou facturée si les conditions ci-dessus ne sont pas respectées.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans Inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur. Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

#### 10. [Service après-vente \(SAV\) – Conditions d'intervention](#)

Le service après-vente de **COPAS Ascenseurs** intervient dans les conditions définies ci-après.

##### 10.1. Modalités de demande d'intervention

Toute demande d'intervention SAV doit être formulée par le Client (*par téléphone, courrier ou courrier électronique*) :

- en précisant l'identité du Client,
- l'adresse d'installation,
- la référence de l'équipement
- et la nature du dysfonctionnement constaté.

Le Vendeur se réserve le droit de procéder à un diagnostic préalable à distance avant tout déplacement.

##### 10.2. Interventions sous garantie

Les interventions relevant de la garantie contractuelle ou légale sont effectuées gratuitement, sous réserve du respect des conditions de garantie définies à l'article 9.

Sont notamment exclues des interventions gratuites : - les pannes résultant d'un défaut ou d'une absence d'entretien, - les dysfonctionnements dus à une mauvaise utilisation, - les dommages consécutifs à une intervention d'un tiers non agréé, - les déplacements injustifiés (absence du Client, équipement accessible ou non concerné).

##### 10.3. Interventions hors garantie

Les interventions hors garantie, ou ne relevant pas des garanties légales, donnent lieu à facturation selon le **taux horaire de main-d'œuvre en vigueur au jour de l'intervention**, tel que communiqué au Client (devis, grille tarifaire ou mention sur facture).

Le temps de main-d'œuvre est décompté **par heure entamée, toute heure commencée étant due**.

La facturation peut inclure notamment :

- les frais de déplacement,
- la main-d'œuvre,
- les pièces éventuellement remplacées.

Un devis pourra être établi préalablement lorsque la nature de l'intervention le justifie.

#### 10.4. Délais d'intervention

Les délais d'intervention sont donnés à titre indicatif et peuvent varier en fonction de la nature de la panne, de la disponibilité des pièces et des contraintes d'exploitation.

Aucune pénalité ou indemnité ne pourra être réclamée en cas de délai d'intervention.

#### 10.5. Accès et sécurité

Le Client s'engage à permettre l'accès aux installations dans des conditions normales de sécurité.

Toute intervention rendue impossible ou dangereuse du fait du Client pourra être reportée ou facturée.

#### 11. Responsabilité

La responsabilité du Vendeur est strictement limitée au montant de la commande concernée.

Le Vendeur ne pourra être tenu responsable des dommages indirects, pertes d'exploitation ou préjudices immatériels.

#### 12. Données personnelles

Les données personnelles collectées sont traitées conformément à la réglementation en vigueur (RGPD).

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant en informant COPAS Ascenseurs par courrier postal.

#### 13. Médiation de la consommation

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client consommateur est informé qu'il peut recourir gratuitement, en cas de litige non résolu à l'amiable avec **COPAS Ascenseurs**, à un dispositif de médiation de la consommation.

Le Vendeur adhère au dispositif de médiation suivant :

#### Centre de la Médiation et de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C)

49 rue de Ponthieu – 75008 Paris

Téléphone : 01 89 47 00 14

Site internet : [www.cm2c.net](http://www.cm2c.net)

La saisie du médiateur peut s'effectuer :

- soit en ligne via le site internet du médiateur,
- soit par courrier postal, après démarche préalable écrite auprès du Vendeur restée sans réponse satisfaisante.

#### 14. Litiges et juridiction compétente

En cas de litige :

- avec un **professionnel**, le Tribunal de commerce du siège du Vendeur est seul compétent,
- avec un **particulier**, les règles de compétence légale s'appliquent.

Le droit français est seul applicable.

---

#### Cachet commercial et signature du Client

Mention « Lu et approuvé, bon pour accord »