

# PRESTATIONS CONSUEL – COURANTS FAIBLES

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### 1. Définitions

- « **Client** » : désigne la personne physique ou morale qui achète les Prestations auprès de CONSUEL.
- « **Conditions Générales** » : désigne les présentes conditions générales de vente et d'exécution des Prestations.
- « **CONSUEL** » : désigne l'association CONSUEL telle que définie à son règlement d'intervention entériné par l'arrêté ministériel du 22 novembre 2011 publié dans le Bulletin Officiel n°43 qui vend et exécute les Prestations.
- « **CONSUEL – Cfa** » : désigne le service CONSUEL – Courants faibles
- « **Parties** » : désigne conjointement le CONSUEL et le Client.
- « **Prestation(s)** » : désigne conjointement les Prestations (de la demande jusqu'à la clôture) de Service d'attestation de conformité CONSUEL – Cfa, de diagnostics CONSUEL, ainsi que les Prestations d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage telles que définies à l'article 5 des Conditions Générales.
- « **Référentiels** » : désigne les principaux textes, normes et guides utilisés par le CONSUEL dans le cadre des Prestations CONSUEL - Cfa, à savoir : UTE C90 – 122, 124, 125, 132, la série des normes européennes NF EN 50083, NF EN 60603-7, NF EN 50441, UTE C93-531, les normes NF EN 60728, NF C15-100, XP C90-483 et XP C90-486, ainsi que les guides « Objectif Fibre ».

### 2. Objet – Opposabilité

Les Conditions Générales définissent les modalités selon lesquelles les Prestations sont réalisées par le CONSUEL.

En passant commande, le Client reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Générales et les accepter sans réserve, y compris en particulier, les limitations relatives à la responsabilité.

Les Conditions Générales constituent le socle unique des relations commerciales entre le CONSUEL et le Client. Toute dérogation et/ou modification aux dispositions des Conditions Générales doit - pour être opposable au CONSUEL - avoir fait l'objet d'un accord exprès entre les Parties.

Les Conditions Générales et les tarifs des Prestations sont ceux en vigueur au jour de la conclusion de la commande ; étant entendu que le CONSUEL se réserve par ailleurs le droit de modifier sans préavis les Conditions Générales et les tarifs des Prestations, sauf accord exprès contraire entre les Parties.

### 3. Offres de Prestations

Les informations relatives aux Prestations de quelque nature qu'elles soient, fournies par le CONSUEL à travers ses catalogues et/ou documents commerciaux sont fournies à titre purement indicatif.

Les Prestations pouvant être amenées à évoluer, le CONSUEL se réserve le droit, à tout moment, de modifier les caractéristiques de celles-ci de ses catalogues et/ou documents commerciaux.

Le Client reconnaît que des modifications peuvent intervenir à tout moment, y compris après la conclusion de la commande, si ces modifications résultent de l'application de normes, textes ou règlements quels qu'ils soient applicables à tout ou partie des Prestations.

Les offres sont valables pendant toute la durée de la validité des catalogues et/ou documents commerciaux. Cette validité concerne uniquement la France métropolitaine.

Le prix global de l'offre se définit comme la somme du prix HT de la Prestation, auquel s'ajoute le montant de TVA (variable selon le taux applicable). Le taux de TVA que le Client doit prendre en compte est celui associé au lieu géographique (département) prévu pour la réalisation de la Prestation ; et non pas le lieu de domicile du Client.

Les offres peuvent être retirées à tout moment et sans que la responsabilité du CONSUEL ne puisse être engagée. Le cas échéant, les frais engagés par les Parties au titre de la Prestation seront perdus.

### 4. Prérequis

La commande des Prestations suppose que le Client satisfasse aux prérequis suivants :

- Que les Prestations demandées soient situées en France métropolitaine ;
- Que l'ensemble des informations demandées par le CONSUEL et relatives aux sites objets des Prestations (plans divers, adresses, nombre de bâtiments, de cages, de lots et de niveaux notamment) soit communiqué au CONSUEL.

Le CONSUEL ne saurait être tenu responsable pour toute commande et/ou exécution de Prestations pour un Client ne répondant pas aux prérequis.

### 5. Nature et contenu des Prestations

Les Prestations n'ont pas vocation à se substituer aux diagnostics et/ou études techniques obligatoires prévues par la réglementation en vigueur, ce que le Client reconnaît et déclare expressément accepter. Par conséquent, le CONSUEL rappelle au Client que, nonobstant les Prestations, il est tenu de se conformer à toute réglementation qui lui est applicable et de procéder aux diagnostics et/ou études obligatoires.

La responsabilité du CONSUEL ne pourra en aucun cas être recherchée à ce titre.

Il est rappelé par ailleurs ici que le CONSUEL n'assume pas un rôle de contrôleur technique au sens des articles L 111-23 à 26 du Code de la construction et de l'habitation et/ou de maître d'œuvre et/ou de bureau d'études techniques et/ou de bureau de contrôle et n'a pas pour vocation de se substituer à ces professionnels. Plus généralement, le CONSUEL n'est pas un constructeur au sens des articles 1792 et suivants du Code civil. Le CONSUEL n'a pour mission ni de réaliser les travaux, ni d'assurer la direction, le contrôle et la conduite du chantier.

Les Prestations proposées et exécutées par le CONSUEL sont celles détaillées aux articles 5.1, 5.2 et 5.3 des Conditions Générales. Il est ici précisé que l'étendue des Prestations exécutées par le CONSUEL dépend des différentes Prestations sélectionnées par le Client dans le cadre de la commande.

#### 5.1 Attestation de Conformité CONSUEL – Courants faibles

Le service Attestation de Conformité CONSUEL – Cfa consiste à apposer sur un certificat de conformité un visa CONSUEL (physique ou électronique). Celui-ci s'obtient suite à la vérification par le CONSUEL de la véracité des éléments déclarés par le Client sur le Bon de commande adressé initialement par lui, conformément à l'article 6.1 des présentes Conditions Générales. Cette déclaration affiche le respect par le Client de l'ensemble des prescriptions présentes dans les textes, règlements et normes en vigueur et en particulier celles en liaison avec les règles de fixation au bâti, l'évacuation des personnes en cas d'incendie ou pour retarder un incendie, la réglementation applicable aux lieux de travail.

La vérification par le CONSUEL sera faite à travers un examen visuel des installations du site concerné, au cours duquel le CONSUEL s'assurera uniquement d'évaluer – par sondage et échantillonnage – les différents aspects techniques des matériels mis en place et de vérifier le fonctionnement global de l'installation :

- Pour la télédistribution (réception en arrivée antenne, traitement en station de tête, distribution sur le réseau)
- Pour les réseaux de communication intérieurs aux logements : le câblage. Et lorsque nécessaire, le débit et la bande-passante.
- Pour la fibre optique : uniquement la partie intérieure aux immeubles collectifs verticaux d'habitation, du point de raccordement jusqu'au Dispositif Terminal Intérieur Optique. En revanche, le CONSUEL ne se prononce pas sur les solutions retenues avec l'aide de l'opérateur pour la mise en œuvre de la distribution. De ce fait, le CONSUEL ne saurait être tenu pour responsable d'un refus de mise en service qui pourrait être signalé par le ou les opérateurs d'immeuble.

Chaque visite donnera lieu à un rapport adressé au Client mentionnant les éventuels écarts par rapport aux Référentiels.

Lorsque le rapport de visite ne fait état d'aucune observation le CONSUEL appose alors son visa sur le certificat de conformité et l'adresse au Client accompagné du rapport de visite. Le CONSUEL s'engage à ne pas communiquer ce rapport à des tiers sauf dans les cas suivants : demande motivée du Client, requête d'une autorité judiciaire ou d'un expert judiciaire, dans le cadre d'une instance judiciaire, dans le cadre de toute procédure de réclamation.

Ce visa ne dégage en aucune façon la responsabilité du Client et ne le dispense pas des autres obligations réglementaires qui lui incombent, notamment celles relatives aux règles de conception, de confort, d'évolutivité et de performance des installations de télévision et/ou Réseaux de Communication.

Dès lors que le rapport de visite comporte au moins une observation, il est retourné au Client accompagné d'un courrier lui demandant de réaliser les travaux nécessaires en vue de lever lesdites observations. Dès réception d'une déclaration écrite du Client, portant sa signature, ou tout autre moyen justifiant la provenance du document (mail...), mentionnant la nature de la/des modification(s) qu'il reconnaît avoir réalisée(s) sous sa responsabilité afin de corriger ces observations, et accompagnée si nécessaire de pièces complémentaires, le visa sera alors apposé sur le certificat de conformité par le CONSUEL. Toute déclaration incomplète ou incorrecte sera retournée au Client avant de pouvoir être instruite par le CONSUEL. En cas d'observation(s) portant sur la garantie de résultat que le Client s'est engagé à fournir aux usagers de l'installation concernée, une nouvelle visite payante pourra être déclenchée en complément de la réception de la déclaration de levée de réserves précitée conformément à l'article 6.1 des présentes Conditions Générales.

S'il s'avérait que le Client n'apportait pas de réponses aux demandes du CONSUEL nécessaires au bon traitement de son dossier, le CONSUEL pourra alors être amené à archiver sans suite la Prestation conformément à l'article 7 des présentes Conditions Générales. La réouverture du dossier fera l'objet d'une nouvelle Demande par le Client.

Le certificat de conformité visé par le CONSUEL reprendra l'ensemble des éléments indiqués sur le bon de commande initial adressé par le Client, conformément à l'article 6.1 des présentes Conditions Générales.

#### 5.2 Diagnostic CONSUEL – Courants faibles

Le diagnostic CONSUEL – Cfa permet au Client d'obtenir un bilan de l'état de son installation de télédistribution et/ou de son réseau de communication intérieur aux logements.

Lors de cette Prestation, le CONSUEL s'assure donc uniquement d'évaluer les différents aspects techniques des matériels mis en place et de vérifier le fonctionnement global de l'installation de télédistribution (réception en arrivée antenne, traitement en station de tête, distribution sur le réseau) et/ou du réseau de communication intérieur aux logements.

Chaque visite donnera lieu à un rapport adressé au Client comprenant notamment les différentes recommandations générales techniques en vue d'éventuels travaux à réaliser par le Client.

#### 5.3 Assistance à Maîtrise d'Ouvrage CONSUEL – Courants faibles

L'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage CONSUEL – Cfa permet au Client de s'assurer du respect de ses souhaits (qualité et nombre des réseaux de télédistribution, qualité des réseaux de communications intérieurs aux logements) et de leur réalisation dans les règles de l'art en application des Référentiels.

Lors de cette Prestation, le CONSUEL s'assure donc uniquement de relever, d'identifier et de rendre compte au Client, dans un livrable personnalisé, des éléments en inadéquation avec les souhaits du Client ou ne respectant pas les règles de l'art, ou tout autre commentaire que le CONSUEL jugera nécessaire, constatés sur les ouvrages visités.

Cette Prestation se décompose en quatre (4) options décrites aux articles 5.3.1, 5.3.2, 5.3.3 et 5.3.4. Lors de la formulation de sa Demande, le Client peut choisir une ou plusieurs de ces options.

##### 5.3.1 Diagnostic avant travaux

Pour les Clients ayant choisi cette option, celle-ci consiste en la réalisation d'un diagnostic avant travaux de réhabilitation permettant au Client d'obtenir un bilan de l'état de son installation de télédistribution et/ou de son réseau de communication intérieur aux logements. Lors de cette Prestation, le CONSUEL s'assure donc uniquement d'évaluer les différents aspects techniques des matériels mis en place et de vérifier le fonctionnement global de l'installation de télédistribution (réception en arrivée antenne, traitement en station de tête, distribution sur le réseau) et/ou du réseau de communication intérieur aux logements.

Chaque diagnostic avant travaux donnera lieu à un rapport adressé au Client comprenant notamment les différentes recommandations générales techniques en vue d'éventuels travaux réalisés par le Client.

##### 5.3.2 Suivi en « Phase Projet »

Pour les Clients ayant choisi cette option, celle-ci consiste en une analyse des données spécifiques (comme par exemple les plans de masse, de niveau, coupe, façade...), une aide à la rédaction des différentes pièces écrites ainsi qu'une mise à disposition pour une aide à l'analyse technique des offres des entreprises afin que les souhaits du Client soient respectés.

Ce suivi en « Phase Projet » donnera lieu à un compte rendu adressé au Client comprenant notamment une aide rédactionnelle des différentes pièces écrites. En revanche, et compte-tenu du caractère uniquement technique de sa mission, le CONSUEL ne fait aucune analyse financière et ne propose pas non plus de marque ou de matériel spécifique.

##### 5.3.3 Suivi en « Phase Travaux »

Pour les Clients ayant choisi cette option, celle-ci consiste à vérifier la cohérence globale entre le projet validé initialement par le Client et les travaux réalisés, ainsi que le respect des règles de l'art.

Chaque intervention donnera lieu à un compte rendu adressé au Client ainsi qu'aux autres intervenants en présence (Architecte, Maîtrise d'Œuvre, ...), sauf demande du Client qui limiterait alors la liste des destinataires.

En revanche, et compte-tenu du caractère uniquement technique de sa mission, le CONSUEL ne fait aucune analyse financière, notamment relative au suivi du budget du projet. A ce titre, la responsabilité du CONSUEL ne pourra pas être engagée en cas de plus-value ou de travaux supplémentaires qui pourraient être sollicités entre le Client et ses prestataires.

### 5.3.4 Diagnostic CONSUEL – Courants faibles de fin de travaux

Pour les Clients ayant choisi cette option, celle-ci permet au Client d'obtenir un bilan de l'état de son installation de télédistribution et/ou de son réseau de communication intérieur aux logements.

Lors de cette option, le CONSUEL s'assure donc uniquement de vérifier la qualité des travaux réalisés par rapport aux normes en vigueur, ainsi que de leur cohérence par rapport au contenu du cahier des charges ou des souhaits exprimés par le Client, si ces derniers ont bien été transmis au CONSUEL.

Chaque visite donnera alors lieu à un rapport adressé au Client comprenant notamment les éventuels écarts constatés.

## 6. Souscription des Prestations

### 6.1 Service Attestation de Conformité CONSUEL – Courants faibles

La souscription de cette Prestation se fait exclusivement via le bon de commande téléchargé et complété, par le Client, à partir du site internet du CONSUEL dédié aux Courants faibles – [www.consuel.com](http://www.consuel.com) - puis adressé au CONSUEL – Service Courants Faibles – Tour KUPKA B – CS 50339 – 92906 PARIS LA DÉFENSE CEDEX. Il devra être accompagné d'un règlement, exclusivement par chèque, à l'ordre du CONSUEL, du montant TTC (dont taux de TVA en vigueur) indiqué sur le bon de commande ; et éventuellement du plan de masse dans le cas de réseau collectif horizontal.

La signature du bon de commande implique l'adhésion pleine et entière par le Client des présentes Conditions Générales. Le Client devra communiquer, à tout moment, toute information utile au CONSUEL pour l'exercice de sa mission.

Des frais complémentaires d'un montant forfaitaire équivalent à 30% du montant de la commande initiale seront demandés au Client lorsque l'installation présente des observations, conformément à l'article 5.1 des présentes Conditions Générales, ou lorsque la visite prévue n'a pu avoir lieu du fait du Client, ou du fait de l'état d'avancement insuffisant des travaux réalisés par le Client.

### 6.2 Les commandes des Prestations 5.2 et 5.3 se font de l'une des façons suivantes :

- En complétant le bon de confirmation de commande présent sur la proposition financière proposée par le CONSUEL à laquelle sont annexées les présentes Conditions Générales. Les bons de confirmation de commande dûment complétés et signés sont ensuite adressés par le Client au CONSUEL par voie électronique ou par courrier à l'adresse mentionnée sur la proposition financière. Le bon de commande, reprend notamment la nature des Prestations commandées, la liste des sites concernés, le nombre et type d'ouvrage, ainsi que la tarification et les conditions générales d'organisation et de facturation des Prestations du CONSUEL.
- Sur papier libre adressé au CONSUEL à l'adresse mentionnée sur le bon de commande ou par voie électronique. Le cas échéant, les commandes doivent comporter le numéro de la commande du Client, le nom et la qualité de la personne établissant l'ordre, la nature des Prestations commandées, la liste des sites concernés, le nombre et type d'ouvrage.

Toute commande passée à partir du bon de confirmation de commande ou sur papier libre doit faire l'objet d'une proposition financière du CONSUEL, adressée au Client par courriel ou tout autre moyen au choix du CONSUEL, et à laquelle une proposition financière, un bon de confirmation de commande et les présentes Conditions Générales seront joints. Pour valoir bon de commande ferme et définitif, le bon de confirmation de commande, auquel sont annexées les Conditions Générales, devra être retourné signé au CONSUEL par le Client avant l'expiration de sa date limite de validité.

Les Prestations sont ensuite programmées par le CONSUEL en accord avec le Client après réception du bon de confirmation de commande ou de la commande sur papier libre précitées.

### 6.3 Le CONSUEL se réserve le droit de refuser toute commande de Clients, notamment, dans les cas suivants :

- Non-respect par le Client des conditions fixées par les Conditions Générales ;
- L'existence d'un différend entre les Parties quant à un bon de commande antérieur et/ou au paiement de factures du CONSUEL.

### 6.4 Le Client reconnaît et accepte expressément :

que le CONSUEL peut annuler et/ou suspendre et/ou reporter et/ou modifier l'exécution de toute commande en cas de survenance de tout événement postérieur à la conclusion de celle-ci empêchant son exécution dans des conditions normales par le CONSUEL, notamment en cas d'évolution des normes, textes et/ou règlements quels qu'ils soient, applicables à tout ou partie des Prestations et/ou dans l'hypothèse d'un cas de force majeure tel que défini à l'article 16.1 des Conditions Générales et/ou en cas d'insolvabilité du Client.

## 7. Archivage sans suite

Le CONSUEL archive sans suite le dossier lié à la Prestation dans l'un des cas suivants :

- En l'absence de réponse du Client suite à un courrier de relance par le CONSUEL et dans lequel est fixée la date à partir de laquelle la réponse ne sera plus prise en compte.
- Pour la Prestation Assistance à Maîtrise d'Ouvrage CONSUEL – Courants faibles : Quatre (4) ans après la date de réception de la Demande par le CONSUEL, et quel que soit l'état d'avancement de la Prestation.
- Pour les autres Prestations : Un (1) an après la date de réception de la Demande par le CONSUEL, et quel que soit l'état d'avancement de la Prestation.

Cependant et sur demande du Client, la durée de traitement de la Prestation peut être prolongée. Cette demande de prolongation doit alors avoir fait l'objet d'un accord exprès du CONSUEL, lequel précisera alors la nouvelle date à partir de laquelle la Prestation sera archivée, et quel que soit son état d'avancement.

## 8. Conditions financières

### 8.1 Tarifs

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au jour de la confirmation de la commande et dont le Client déclare avoir connaissance lors de la formulation de sa Demande.

Pour la Prestation d'Attestation de Conformité CONSUEL – Cfa, le tarif est indiqué sur le bon de commande qui est complété et téléchargé par le Client. Ce tarif est établi en fonction des informations indiquées par le Client, à savoir : type d'installation, étendue et localisation géographique.

Pour la tarification des autres Prestations, les tarifs sont fixés par le CONSUEL et sont définis dans le devis remis préalablement au Client par les services du CONSUEL. Le devis précise d'ailleurs la durée de validité de la proposition faite par le CONSUEL auprès du Client. A défaut de durée de validité mentionnée sur le devis, celui-ci sera considéré comme non valide au-delà de trois (3) mois après sa date d'établissement.

En cas de signature du devis par le Client après sa période de validité, le CONSUEL pourra lui adresser alors un nouveau devis actualisé si le montant de l'offre est modifié.

Les tarifs indiqués s'entendent en euros HT, sont soumis au taux de TVA en vigueur. Le taux de TVA à appliquer ne dépend pas du lieu (département) de domicile du Client mais du lieu de réalisation de la Prestation souhaitée.

Les tarifs comprennent l'instruction et l'enregistrement de la commande, ainsi que la réalisation de la Prestation jusqu'à sa clôture.

Si une intervention complémentaire s'avère nécessaire pour finaliser la réalisation de la Prestation, le CONSUEL adresse alors une demande de règlement au Client qui devra être réglée. A défaut de paiement dans les trois (3) mois suivant la demande du CONSUEL, l'instruction de la Prestation pourra être suspendue sans que le Client puisse en faire le reproche au CONSUEL.

### 8.2 Modalités de paiement

Sauf stipulation expresse contraire, le paiement des sommes dues au CONSUEL se fera par chèque ou virement bancaire à réception de la facture. Pour toute opération d'un montant égal ou supérieur à 15 000 € HT (quinze mille euros hors taxes), un acompte de 30% (trente pour cent) sera demandé à la commande. Au-delà de 30 000 € HT (trente mille euros hors taxes), une facturation intermédiaire sera réalisée en fonction de l'avancée des opérations.

Par ailleurs, en cas de souscription par le Client de la Prestation d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage CONSUEL – Cfa décrite à l'article 5.3, celle-ci fera l'objet de facturations spécifiques après chaque intervention et/ou remise de document.

### 8.3 Défaut / Retard de paiement

Le Client reconnaît et accepte qu'aucun paiement par compensation ne pourra être effectué.

Le défaut de paiement à bonne date de l'une quelconque de sommes dues entraînera, de plein droit et sans formalité, l'application d'intérêts de retard au taux de trois (3) fois le taux de l'intérêt légal et d'une indemnité forfaitaire de quarante euros HT (40 euros hors taxes) pour frais de recouvrement conformément aux dispositions de l'article L.441-10 du Code de Commerce et l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues au CONSUEL par le Client, sans préjudice de toute autre action que le CONSUEL serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

En outre, en cas de défaut de paiement, le CONSUEL se réserve le droit de suspendre ou de résilier automatiquement et de plein droit la Prestation, sans préjudice des dommages-intérêts qu'il pourrait réclamer au Client du fait de cette résiliation.

## 9. Engagements du Client

Le Client s'engage à mettre tous les moyens en œuvre afin de permettre au CONSUEL de réaliser les Prestations. Dans ce cadre, le Client s'engage notamment à :

- Informer le CONSUEL du statut d'avancement de l'opération
- Informer le CONSUEL du planning prévisionnel de réalisation des travaux
- Fournir au CONSUEL les coordonnées, qualité et missions des personnes qui auront en charge le projet
- Faciliter l'accès des sites concernés
- Transmettre au CONSUEL avant toute intervention sur site les éventuels diagnostics (présence amiante, ...) déjà réalisés qui seraient en sa possession
- Informer le CONSUEL de toute annulation et/ou déplacement du rendez-vous avec un préavis minimum de deux (2) semaines
- Informer le CONSUEL de la présence de tout risque pouvant porter atteinte à la santé ou l'intégrité de ses personnels intervenant sur les sites concernés.

En tout état de cause, le Client conserve la direction et la responsabilité des installations, équipements et appareils sur lesquels le CONSUEL est appelé à intervenir.

Dans le cas d'impossibilité d'accéder à certains sites, la solution de substitution la plus immédiate possible sera recherchée. En l'absence d'une telle solution, il sera décidé le cas échéant de procéder à de nouvelles visites qui feront l'objet d'un devis complémentaire.

## 10. Engagements et responsabilités de CONSUEL

Le CONSUEL n'assurant pas un rôle de contrôleur technique au sens des articles L 111-23 à 26 du Code de la construction et de l'habitation et/ou de maître d'œuvre et/ou de bureau d'études techniques, et n'ayant pas pour vocation de se substituer à ces professionnels, ses obligations ne portent que sur certaines vérifications de fonctionnement, l'aide à la rédaction de pièces écrites, les visites sur site ainsi que l'établissement des livrables précités. Plus généralement, le CONSUEL n'est pas un constructeur au sens des articles 1792 et suivants du Code Civil.

Dans le cadre des Prestations lui incombant, le CONSUEL n'est tenu qu'à une simple obligation de moyens.

Par conséquent, le Client reconnaît et accepte que la fourniture des Prestations par le CONSUEL ne constitue en aucun cas une garantie de conformité des installations de télédistribution ou de fonctionnement des réseaux de communication intérieurs aux logements, objets des Prestations.

Dès lors, la responsabilité de CONSUEL ne saurait en aucun cas être engagée notamment en cas de :

- Non-conformité des installations de télédistribution et/ou des réseaux de communications intérieurs aux logements objets des Prestations aux règlements et normes applicables en vigueur ;
- Dysfonctionnement et/ou de mauvais fonctionnement des installations de télédistribution et/ou des réseaux de communication intérieurs aux logements objets des Prestations ;
- Inadéquation des installations de télédistribution et/ou des réseaux de communication intérieurs aux logements objets des Prestations ;
- Mauvaises performances des installations de télédistribution et/ou des réseaux de communication intérieurs aux logements objets des Prestations ;

Ces responsabilités incombent aux seuls constructeurs, concepteurs, prescripteurs et installateurs, des installations de télédistribution et/ou des réseaux de communication intérieurs aux logements. Dès lors, les éventuels coûts de remise en état et/ou de conformité des installations de télédistribution et/ou des réseaux de communications intérieurs aux logements sont à la seule charge de ces derniers et le Client renonce expressément à formuler toute demande à ce titre à l'encontre du CONSUEL.

Dans le cadre de l'exécution des Prestations lui incombant, la responsabilité du CONSUEL ne pourrait en aucun cas être engagée dans les cas suivants :

- Pour les parties des installations de télédistribution et/ou des réseaux de communications intérieurs aux logements situées dans une partie de l'établissement que le CONSUEL n'a pas visité ;
- En cas d'informations erronées ou incomplètes transmises par le Client ;
- En cas de force majeure telle que définie à l'article 16.1 des Conditions Générales ;
- Dans l'hypothèse où les installations de télédistribution et/ou de réseaux de communication intérieurs aux logements subiraient, dans le mois suivant la visite de CONSUEL, un sinistre, un désordre ou un dommage ayant pour origine un défaut affectant les installations de télédistribution visitées et alors que les documents remis ne feraient état d'aucun défaut, le CONSUEL ne sera tenu responsable qu'en cas de démonstration par le Client du non-respect de ses obligations au titre des présentes Conditions Générales.

En tout état de cause, les Parties conviennent expressément qu'en cas de mise en cause de la responsabilité du CONSUEL, quel(s) que soient la nature et/ou le fondement de l'action :

- Seuls les dommages directs en lien avec les Prestations sont susceptibles de donner lieu à réparation ;
- Tous les dommages indirects, consécutifs et/ou accessoires et notamment préjudice commercial, perte de clientèle, trouble commercial quelconque, perte d'image de marque, subis par le Client/ou par un tiers, ne pourront ouvrir droit à réparation au profit du Client et/ou d'un tiers et ce, même si le CONSUEL a été prévenu de tels dommages ;
- La responsabilité du CONSUEL sera limitée, quels que soient la nature et le fondement juridique de toute action engagée à son encontre, au montant net perçu par le CONSUEL au titre des Prestations objets du litige.

Le Client reconnaît que la commande n'aurait pas été conclue sans les limitations de responsabilité définies au présent article.

## 11. Données personnelles

Le Client s'engage à fournir uniquement des données le concernant concernant celles de personnes qu'il certifie avoir obtenues de façon licite et aux fins de traitement de la Prestation. En outre, il déclare avoir informé les personnes concernées du transfert des données personnelles les concernant au CONSUEL.

Les données recueillies par le CONSUEL sont utilisées pour les finalités et la durée prévues dans la politique de confidentialité accessible sur le Site Internet. Elles sont destinées au CONSUEL et à ses prestataires pour l'exécution des demandes et Prestations. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 Janvier 1978 et au Règlement (UE) 2016/679 sur la protection des données personnelles, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de limitation, de portabilité, de suppression des données et de retrait de son consentement. Pour ce faire, le Client doit s'adresser au : Service central CONSUEL, Délégué à la protection des Données, Tour KUPKA B, CS 50339, 92906 PARIS LA DÉFENSE CEDEX, ou par mail à [dpo@consuel.com](mailto:dpo@consuel.com).

L'acceptation des Conditions Générales de Réalisation (voir article 2) vaut acceptation sans réserve de la politique de confidentialité accessible sur le Site Internet du CONSUEL.

Le Client autorise le CONSUEL à utiliser tout moyen de correspondance électronique pour envoyer des informations à caractère technique et commercial, dans le respect des limitations légales en vigueur.

## 12. Propriété intellectuelle

La vente des Prestations et l'exécution de celles-ci n'entraînent aucune cession des droits de propriété intellectuelle du CONSUEL au Client. Par conséquent, le CONSUEL et/ou ses concédants reste(nt) propriétaire(s) de tous les droits de propriété intellectuelle sur les Prestations.

Le logo, la marque et l'ensemble des documents établis par le CONSUEL sont protégés par la législation française sur le droit d'auteur et la propriété intellectuelle.

Aucun élément relatif notamment au logo, aux documents ou aux rapports de visite ne peut être copié, reproduit, modifié, sous quelque support que ce soit, de façon partielle ou intégrale, sans l'autorisation préalable et écrite de la Direction Générale du CONSUEL.

Le Client s'engage notamment à ne pas porter directement ou indirectement atteinte aux droits de propriété intellectuelle du CONSUEL et/ou de ses concédants sur la Prestation. De plus, le Client autorise expressément le CONSUEL à utiliser son nom et son logo, à titre de référence commerciale, sur tout support de communication de son choix, notamment sur son site internet.

## 13. Droit de rétractation

Conformément aux dispositions des articles L.221-18 et suivants du Code de la Consommation, le Client, si celui-ci agit à titre personnel et individuel au sens du droit de la consommation, dispose d'un délai légal de rétractation de quatorze (14) jours francs commençant à courir à compter du jour où la Demande est devenue ferme et définitive, pour annuler sa Demande sans avoir à justifier de motifs.

En revanche, et conformément à l'article L.221-28-1 du Code de la Consommation, le délai de rétractation est notamment exclu pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Dans l'hypothèse où le Client ne renonce pas à son droit de rétractation, les délais de réalisation de la Prestation ne pourront pas être réduits.

En cas de rétractation, le Client est invité à formuler sa demande auprès du CONSUEL en lui adressant par écrit sa demande de rétractation.

L'exercice du droit de rétractation donnera lieu, auprès de celui qui en a assuré le paiement, au remboursement de la totalité des sommes versées au titre de la demande pour laquelle le droit de rétractation a été mis en œuvre dans les délais, et, le cas échéant, des frais de livraison dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivants sa connaissance de la volonté du Client consommateur de se rétracter.

Passé ce délai, les sommes dues par le CONSUEL seront majorées :

- du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard dix (10) jours après l'expiration des délais susvisés ;
- de cinq pour cent (5 %) si le retard est compris entre dix (10) et vingt (20) jours ;
- de dix pour cent (10 %) si le retard est compris entre vingt (20) et trente (30) jours ;
- de vingt pour cent (20 %) si le retard est compris entre trente (30) et soixante (60) jours ;
- de cinquante pour cent (50 %) si le retard est compris entre soixante (60) et quatre-vingt-dix (90) jours ;
- puis de cinq (5) points supplémentaires par mois de retard jusqu'au prix de la Demande, puis du taux d'intérêt légal.

Le remboursement se fera selon le même mode de paiement que celui retenu par le Client consommateur lors de sa demande, sauf accord exprès de celui-ci pour qu'un autre mode de paiement soit utilisé.

Au-delà du délai de quatorze (14) jours et/ou en cas de renonciation au droit de rétractation, toute demande sera réputée ferme et définitive.

## 14. Confidentialité

Sauf accord exprès contraire entre les Parties et/ou dans le cas où la communication de l'information est nécessaire aux fins d'exécution des Prestations, le Client s'engage à conserver confidentielles toutes informations communiquées par le CONSUEL relatives à la vente ou à l'exécution des Prestations, notamment techniques et/ou commerciales, à toute commande, et de manière générale, toutes informations relatives aux activités du CONSUEL et ce, pendant une durée de deux (2) ans suivant l'exécution de la commande concernée.

## 15. Traitement des réclamations

Toute réclamation liée à la Prestation doit être adressée au service qualité de la relation clients du CONSUEL :

CONSUEL Service Clients  
60 G Avenue du 14 juillet  
21300 CHENOVE  
Courriel : [service.clients@consuel.com](mailto:service.clients@consuel.com)

La procédure relative au traitement des réclamations et appels est tenue à disposition du Client et peut être communiquée sur simple demande, étant précisé que pour que sa demande soit instruite, le Client dispose d'un délai de deux (2) mois pour l'introduire et l'adresser aux services du CONSUEL.

## 16. Généralités

### 16.1 Force Majeure

Aucune des Parties ne saurait être responsable de la non-exécution de ses obligations au titre des Conditions Générales en cas de survenance d'un événement de force majeure, tel que défini par les juridictions françaises.

### 16.2 Cessibilité

La commande est conclue intuitu personae, en raison de la personne du Client. En conséquence, le Client s'interdit formellement de céder ou autrement transférer de quelque façon que ce soit, tout ou partie des droits et obligations découlant de celle-ci sans l'accord exprès et préalable du CONSUEL.

### 16.3 Non-validité partielle

Si une ou plusieurs des stipulations des Conditions Générales sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement, ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations conserveront toute leur force et leur portée.

### 16.4 Renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir de l'une quelconque des stipulations des Conditions Générales et/ou du bon de commande ne saurait être interprété ultérieurement comme une renonciation à la stipulation en cause. Toute renonciation n'est effective qu'en cas de modification dûment acceptée par un représentant dûment habilité de chacune des Parties.

### 16.5 Notifications

Toute notification en vertu des Conditions Générales et/ou du bon de commande sera effectuée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à l'adresse du Client telle que définie sur le bon de commande et à l'adresse du CONSUEL telle que définie dans les Conditions Générales ou communiquée au Client postérieurement à la conclusion du bon de commande par ce dernier.

### 16.6 Preuves

Les fichiers, données, messages et registres informatisés enregistrés dans les systèmes informatiques du CONSUEL seront admis comme preuve des actes et faits intervenus entre les Parties. La conservation des registres sera présumée, sauf preuve contraire, avoir lieu dans des conditions raisonnables de sécurité si les messages, données et autres documents sont enregistrés systématiquement sur un support fiable et durable.

## 17. Droit applicable

Les Conditions Générales sont soumises à la loi française.

## 18. Litiges

Dans les limites permises par la législation française, tout litige résultant de la formation, de l'interprétation ou de l'exécution des Conditions Générales sera de la compétence exclusive des juridictions du ressort de la Cour d'appel de Paris, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Pour en savoir plus sur les services du CONSUEL – Courants Faibles : [www.consuel.com](http://www.consuel.com)

Pour nous contacter :

- Par courriel : [courantsfaibles@consuel.com](mailto:courantsfaibles@consuel.com)
- Par courrier : CONSUEL - Service Courants Faibles – Tour KUPKA B – CS 50339 – 92906 PARIS LA DÉFENSE CEDEX