



VERSION DE TRAVAIL - POINT OBLIGATOIRE À COMPLÉTER

Avant diffusion, Fenergy doit renseigner à l'article 19 le médiateur de la consommation auquel l'entreprise a effectivement adhéré. Une validation par le conseil juridique ou l'organisation professionnelle de Fenergy est recommandée.

Version applicable au 14 août 2026 - consommateurs, non-professionnels et dispositions spécifiques aux professionnels

ARTICLE 1 - IDENTITÉ ET COORDONNÉES DE FENERGY

FENERGY est une société à responsabilité limitée au capital de 120 000 euros, dont le siège social est situé 2025 route de Gray, 21850 Saint-Apollinaire, immatriculée au RCS de Dijon sous le numéro 527 611 255. SIRET : 527 611 255 00029. TVA intracommunautaire : FR96 527 611 255. Représentant légal : M. Rabie MOUSSAMIH.

Téléphone : 03 80 35 48 42 - Courriel : contact@fenergy.fr - Site : www.fenergy.fr.

Fenergy est titulaire d'une assurance responsabilité travaux MMA IARD n° 10370581604 et d'une assurance responsabilité civile MMA IARD n° 148971845. L'attestation en cours de validité est jointe au devis ou remise sur demande. Sa qualification QUALIBAT RGE 3511 est valable sous réserve du certificat en vigueur à la date du contrat.

ARTICLE 2 - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») régissent les devis, ventes et prestations de Fenergy portant notamment sur la fourniture et/ou la pose de fenêtres, portes, volets, brise-soleil orientables, stores, moustiquaires, portails, clôtures, portes de garage, pergolas et accessoires (« Produits » et « Travaux »).

Elles s'appliquent aux clients consommateurs et non-professionnels. Elles peuvent également s'appliquer aux clients professionnels ; dans ce cas, l'article 20 prévaut pour les matières qu'il traite. Toute condition particulière inscrite au devis et acceptée par les parties prévaut sur les présentes CGV.

Les CGV applicables sont celles remises au Client avant la conclusion du contrat. La nullité éventuelle d'une clause n'affecte pas les autres stipulations.

ARTICLE 3 - INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE ET CHOIX DU CLIENT

Le devis, ses annexes, plans, fiches techniques et choix validés décrivent les caractéristiques essentielles, quantités, dimensions, performances, finitions, sens d'ouverture, motorisations, accessoires, prix et prestations compris. Le Client doit vérifier ces éléments avant signature et signaler immédiatement toute erreur ou besoin particulier.

Les catalogues, photographies, simulations et rendus d'écran ont une valeur illustrative. De légères différences de teinte, veinage, texture, brillance ou aspect peuvent résulter des matériaux, des bords de fabrication, de l'éclairage ou de l'affichage et ne constituent pas une non-conformité lorsqu'elles restent dans les tolérances usuelles et contractuelles.

Fenergy apporte son conseil selon les informations accessibles et les besoins exprimés. Le Client informe Fenergy de toute contrainte d'usage, de sécurité, d'accessibilité, de copropriété, de site protégé, de ventilation, d'alarme, d'automatisme ou d'intégration domotique.

ARTICLE 4 - DEVIS, COMMANDE ET FORMATION DU CONTRAT

Sauf durée différente indiquée, le devis est valable trente jours à compter de son émission. Le contrat est formé après signature sans modification du devis, acceptation des CGV et encaissement de l'acompte, sous réserve des délais légaux applicables. La signature électronique, la copie numérisée et l'acceptation sur support durable ont la même valeur probante qu'un original papier, dans les conditions légales.

Toute modification après commande nécessite l'accord écrit de Fenergy et, s'il y a lieu, un avenant indiquant l'incidence sur le prix et le délai. Fenergy peut refuser une modification devenue techniquement impossible ou intervenue après lancement en fabrication.

Le Client qui entend financer tout ou partie de la commande par un crédit doit le déclarer par écrit avant la conclusion du contrat afin que les mentions et conditions suspensives légalement requises soient intégrées.

ARTICLE 5 - MÉTRÉ, VALIDATION TECHNIQUE ET PRODUITS SUR MESURE

Les dimensions mentionnées lors de l'étude commerciale sont indicatives jusqu'au métré technique définitif. La fabrication est lancée après validation de la faisabilité, des cotes de fabrication et des choix du Client. En cas d'impossibilité technique substantielle découverte au métré, les parties recherchent une solution équivalente ; à défaut d'accord, la partie concernée de la commande est annulée et les sommes correspondantes sont remboursées.

Les Produits sont fréquemment fabriqués selon les dimensions, couleurs, vitrages, quincailleries et options propres au Client. Une fois la fabrication lancée, toute annulation ou modification hors exercice valable d'un droit légal peut donner lieu à facturation des coûts engagés et du préjudice justifié, l'acompte venant en déduction.

Lorsque les cotes ou informations sont fournies par le Client ou un tiers sans vérification de Fenergy, leur exactitude relève de celui qui les fournit. Toute adaptation rendue nécessaire fait l'objet d'un accord sur le prix et le délai.

ARTICLE 6 - PRIX, TAXES ET TRAVAUX SUPPLÉMENTAIRES

Les prix sont exprimés en euros, hors taxes et toutes taxes comprises, et comprennent exclusivement les fournitures et prestations décrites au devis. Les frais de livraison, levage, échafaudage, protection, évacuation ou remise en état ne sont inclus que s'ils sont expressément chiffrés.

Le taux de TVA est appliqué selon la nature des locaux, l'ancienneté du bâtiment, les performances des équipements et les déclarations du Client. Si les conditions d'un taux réduit ne sont pas réunies ou si l'administration remet en cause les informations fournies, la différence de taxe reste due par le Client, sauf faute de Fenergy.

Les désordres cachés, supports dégradés, défauts d'aplomb importants, réseaux non signalés, présence d'amiante ou de plomb, ou travaux non visibles lors de l'étude peuvent nécessiter un avenant. Sauf urgence de sécurité, aucun travail supplémentaire payant n'est exécuté sans accord du Client.

ARTICLE 7 - PAIEMENT

Sauf échéancier différent au devis, les paiements sont les suivants :

- Fourniture avec pose : 40 % d'acompte à la commande, 40 % à la confirmation de la planification de la pose, et le solde de 20 % à l'achèvement des travaux.

- Fourniture seule : 50 % d'acompte à la commande et le solde avant livraison ou enlèvement.

Pour un contrat conclu hors établissement, Fenergy ne reçoit aucun paiement ni aucune contrepartie avant l'expiration du délai légal de sept jours, sauf exception prévue par la loi. Les sommes versées sont des acomptes et non des arrhes : elles engagent les deux parties.

Le paiement s'effectue par virement, chèque, carte ou espèces dans les limites légales. Un paiement n'est libératoire qu'après encaissement effectif. En cas d'impayé après mise en demeure, Fenergy peut suspendre les commandes, livraisons ou travaux non exécutés, sans renoncer aux sommes dues ni aux recours prévus par la loi.

ARTICLE 8 - DÉLAIS, LIVRAISON ET PLANIFICATION

La date ou le délai de livraison et/ou d'exécution est indiqué au devis. Il court à compter de la réalisation des conditions nécessaires : expiration des délais légaux, encaissement de l'acompte, validation technique, choix définitifs, autorisations et mise à disposition d'un chantier accessible.

Fenergy informe le Client d'un retard prévisible et propose une nouvelle planification. Les droits du consommateur en cas de retard restent ceux prévus par le Code de la consommation, notamment la possibilité, après mise en demeure restée infructueuse dans un délai supplémentaire raisonnable, de résoudre le contrat dans les conditions légales.

Si la livraison ou la pose est empêchée par le Client, les délais sont prolongés. Après information préalable, les frais justifiés de transport, manutention, stockage, location de matériel ou nouvelle intervention peuvent être facturés. Le Client doit contrôler les colis remis en fourniture seule et porter des réserves précises sur le document de transport en cas d'avarie apparente.

ARTICLE 9 - CONDITIONS DU CHANTIER ET OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client garantit l'accès au chantier aux dates convenues et, sauf convention contraire, met gratuitement à disposition l'eau, l'électricité et des sanitaires à proximité. Il libère les zones de travail, protège ou déplace les objets fragiles, neutralise les alarmes utiles et informe Fenergy des règles d'accès, de stationnement et de copropriété.

Le Client signale avant travaux les réseaux, conduites, câbles, équipements encastrés, matériaux dangereux et particularités du support. Il remet les diagnostics amiante ou plomb requis par la réglementation. En cas de risque non signalé ou découvert en cours de chantier, Fenergy peut interrompre les travaux jusqu'à sécurisation ; les conséquences justifiées font l'objet d'un avenant.

Le raccordement électrique des motorisations n'est compris que s'il figure au devis et suppose une alimentation existante, accessible et conforme. Les travaux de maçonnerie, plâtrerie, peinture, carrelage, électricité, alarme ou décoration ne sont compris que s'ils sont expressément prévus.

ARTICLE 10 - EXÉCUTION, PROTECTION ET SOUS-TRAITANCE

Fenergy exécute les Travaux conformément au devis, aux règles de l'art et aux prescriptions techniques applicables. Elle peut confier une partie de l'exécution à des sous-traitants qualifiés dans le respect de la loi du 31 décembre 1975, tout en restant l'interlocuteur contractuel du Client.

Les protections courantes et l'évacuation des déchets de chantier sont réalisées selon le devis. La dépose peut révéler des défauts préexistants ou provoquer des reprises de finition inhérentes à l'intervention ; les reprises non prévues sont

chiffrées séparément. Fenergy limite les nuisances mais ne peut garantir l'absence totale de poussière, vibrations ou bruit.

Le Client s'interdit d'intervenir sur les ouvrages en cours ou de faire intervenir un tiers sans accord de Fenergy lorsque cela compromet la sécurité, la conformité ou la garantie.

ARTICLE 11 - AUTORISATIONS, COPROPRIÉTÉ ET AIDES

Le Client obtient avant travaux les autorisations administratives ou privées nécessaires : déclaration préalable, permis, accord de l'architecte des Bâtiments de France, du bailleur, du syndic ou de l'assemblée générale. L'assistance de Fenergy à ces démarches n'est due que si elle est prévue au devis et ne vaut pas garantie d'obtention.

Les aides, primes, certificats d'économies d'énergie, crédits ou avantages fiscaux dépendent de la situation du Client, de la réglementation et des organismes instructeurs. Sauf mission écrite d'accompagnement, le Client effectue les démarches et attend les accords requis avant tout commencement de travaux. Fenergy ne garantit ni l'éligibilité ni le montant ni le délai de versement.

La mention RGE n'est valable que pour les domaines couverts et pendant la période du certificat. Le Client vérifie, avec Fenergy, la validité et l'adéquation du certificat avant de déposer son dossier d'aide.

ARTICLE 12 - RÉCEPTION DES TRAVAUX ET RÉSERVES

À l'achèvement, les parties procèdent contradictoirement à la réception et signent un procès-verbal indiquant, le cas échéant, les réserves visibles et le délai estimatif de reprise. Le Client teste les ouvrants, fermetures, motorisations et accessoires avec l'équipe de pose et reçoit les consignes d'usage disponibles.

Les réserves précises n'autorisent à différer que la part du prix correspondant aux prestations effectivement contestées, dans les conditions prévues par la loi. Le solde non contesté reste exigible. Fenergy lève les réserves dans un délai raisonnable tenant compte de la nature de la reprise et de la disponibilité des pièces.

La prise de possession et l'utilisation sans réserve apparente peuvent être prises en compte pour caractériser une réception tacite selon les conditions légales, sans priver le Client de ses garanties pour les défauts non apparents.

ARTICLE 13 - TRANSFERT DES RISQUES ET RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Pour une fourniture livrée par Fenergy, le risque de perte ou d'endommagement est transféré lorsque le Client, ou le tiers qu'il désigne autre que le transporteur proposé par Fenergy, prend physiquement possession du bien. Si le Client choisit lui-même un transporteur non proposé par Fenergy, le transfert intervient à la remise au transporteur.

Fenergy conserve la propriété des Produits jusqu'au paiement intégral du prix. Cette réserve de propriété ne prive pas le consommateur des règles légales relatives au transfert des risques ni des garanties applicables. Le Client doit préserver les Produits individualisables non intégrés à l'ouvrage.

ARTICLE 14 - DROIT DE RÉTRACTATION

Lorsque le contrat est conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement et qu'aucune exception légale ne s'applique, le consommateur dispose de quatorze jours pour se rétracter sans motif. Le point de départ dépend de la nature du contrat : conclusion pour une prestation de services ; réception du bien, du dernier bien ou du dernier lot

pour une vente. Pour un contrat hors établissement, la rétractation peut être exercée dès la conclusion.

Exception importante : conformément à l'article L. 221-28, 3° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés. Sont notamment susceptibles d'être concernés les menuiseries fabriquées sur mesure selon les cotes, couleurs, vitrages, sens d'ouverture ou options choisis par le Client. Le devis identifie, autant que possible, les Produits concernés. Les prestations distinctes demeurent soumises à leur régime légal.

Lorsque le droit existe, le Client l'exerce au moyen du formulaire annexé ou de toute déclaration dénuée d'ambiguïté adressée avant l'expiration du délai. Si le Client demande expressément le commencement d'une prestation pendant le délai, il reste redevable, en cas de rétractation, du montant proportionnel au service exécuté jusqu'à sa décision, dans les conditions légales. Les ventes conclues en foire ou salon ne bénéficient pas du droit de rétractation prévu pour les contrats hors établissement, sous réserve des règles liées à un crédit affecté.

Les protections des articles L. 221-5 et suivants peuvent s'étendre au professionnel employant au plus cinq salariés lorsque le contrat est conclu hors établissement et n'entre pas dans le champ de son activité principale, conformément à l'article L. 221-3.

ARTICLE 15 - GARANTIES LÉGALES ET CONTRACTUELLES

ENCADRÉ LÉGAL - GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

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.

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 le professionnel refuse la mise en conformité, si celle-ci intervient après trente jours ou occasionne un inconvénient majeur, ou si la non-conformité persiste après une tentative infructueuse. Une réduction du prix ou la résolution immédiate est également possible lorsque le défaut est suffisamment grave. La résolution n'est pas ouverte pour un défaut mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie restant à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Ces droits résultent des articles L. 217-1 à L. 217-32 du Code de la consommation. Le consommateur bénéficie également de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 à 1649 du Code civil pendant deux ans à compter de la découverte du défaut, avec droit à réduction du prix ou remboursement intégral contre restitution.

Vendeur garant : FENERGY, 2025 route de Gray, 21850 Saint-Apollinaire - 03 80 35 48 42 - contact@fenergy.fr

Garanties des travaux. À compter de la réception, le Client bénéficie, lorsque leurs conditions sont réunies, de la garantie de parfait achèvement pendant un an, de la garantie de bon

fonctionnement des éléments d'équipement dissociables pendant deux ans et de la responsabilité décennale pendant dix ans pour les désordres qui compromettent la solidité de l'ouvrage ou le rendent impropre à sa destination.

Garanties commerciales. Les garanties éventuelles des fabricants sont décrites dans leurs notices ou certificats. Elles s'ajoutent aux garanties légales sans les remplacer. Leur durée, leur périmètre et leurs exclusions sont ceux du fabricant ; Fenergy accompagne le Client dans leur mise en œuvre lorsqu'elle est vendeur ou installateur du Produit.

ARTICLE 16 - SERVICE APRÈS-VENTE, ENTRETIEN ET EXCLUSIONS

Toute demande de service après-vente est adressée à Fenergy avec le numéro de devis ou de facture, une description précise du désordre et, si possible, des photographies ou vidéos. Fenergy organise un diagnostic et intervient dans un délai raisonnable au regard de l'urgence, de la disponibilité des pièces et des contraintes d'accès.

Les garanties ne couvrent pas, hors dispositions impératives : l'usure normale ; le défaut d'entretien ; l'usage anormal ; les chocs ; les réglages rendus nécessaires par le mouvement du bâti ; les dégâts causés par l'humidité, la condensation, les infiltrations étrangères aux ouvrages de Fenergy, les nuisibles, la surtension, la foudre ou un événement extérieur ; ni les transformations, réparations ou réglages réalisés par un tiers non autorisé.

Le Client respecte les notices, nettoie les évacuations et organes de drainage, entretient joints, quincailleries et finitions, et signale rapidement toute anomalie afin d'éviter son aggravation. La disponibilité des pièces détachées est celle communiquée par le fabricant ; elle figure au devis ou dans la documentation lorsqu'elle est connue de Fenergy.

ARTICLE 17 - RESPONSABILITÉ, FORCE MAJEURE ET IMPRÉVISION

Fenergy répond des dommages directs résultant d'une faute prouvée dans l'exécution du contrat, sans limitation des droits impératifs du consommateur ni des responsabilités légales de construction. Elle n'est pas responsable des désordres provenant d'informations inexacts, d'un ouvrage préexistant défectueux, d'un choix imposé malgré une réserve écrite ou d'une intervention étrangère à ses prestations.

Aucune partie n'est responsable d'un retard ou d'une inexécution causé par un événement de force majeure répondant à l'article 1218 du Code civil. Les obligations empêchées sont suspendues ; si l'empêchement devient définitif, le contrat est résolu dans les conditions légales.

En cas de changement imprévisible rendant l'exécution excessivement onéreuse, les parties se rapprochent de bonne foi afin d'adapter le contrat conformément à l'article 1195 du Code civil. Pendant la renégociation, elles poursuivent les obligations qui peuvent raisonnablement être exécutées.

ARTICLE 18 - DONNÉES PERSONNELLES ET COMMUNICATIONS

Fenergy traite les données nécessaires aux devis, commandes, métrés, chantiers, factures, garanties, contentieux, obligations comptables et, avec la base légale requise, à la relation commerciale. Les destinataires sont les personnels habilités, fournisseurs, poseurs, sous-traitants, transporteurs, financeurs et prestataires strictement nécessaires à ces finalités.

Les données sont conservées pendant la relation contractuelle puis pendant les durées légales de prescription et d'archivage. Le Client dispose des droits d'accès, rectification, effacement, limitation, opposition et portabilité dans les conditions du RGPD. Il peut écrire à Fenergy, 2025 route de Gray, 21850 Saint-



Apollinaire, ou à contact@fenergy.fr, et introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Les sollicitations commerciales par téléphone, courriel ou SMS ne sont réalisées que dans le respect du consentement et de la réglementation en vigueur. Le Client peut s'y opposer à tout moment sans affecter le suivi de son contrat.

ARTICLE 19 - RÉCLAMATIONS, MÉDIATION, DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Toute réclamation est adressée en priorité à Fenergy par courrier recommandé au 2025 route de Gray, 21850 Saint-Apollinaire, ou par courriel à contact@fenergy.fr. Fenergy s'efforce d'apporter une réponse écrite dans un délai raisonnable.

MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION - À COMPLÉTER AVANT UTILISATION

Nom, adresse postale et site internet de l'organisme de médiation auquel Fenergy a effectivement adhéré : [À COMPLÉTER]. Après réclamation écrite préalable restée sans solution, le consommateur peut saisir gratuitement ce médiateur dans les conditions de l'article L. 612-2 du Code de la consommation.

Les CGV et le contrat sont régis par le droit français. À défaut d'accord amiable ou de médiation acceptée, le consommateur peut saisir la juridiction territorialement compétente selon les règles de droit commun. Aucune clause ne le prive des règles impératives de compétence dont il bénéficie.

ARTICLE 20 - DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX CLIENTS PROFESSIONNELS

Pour un Client professionnel, les prix sont indiqués hors taxes et les factures sont payables selon l'échéancier du devis, sans compensation ni retenue non convenue. Tout retard entraîne, de plein droit dès le lendemain de l'échéance, des pénalités au taux appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix points, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement, sans préjudice d'une indemnisation complémentaire justifiée.

Les droits propres aux consommateurs, notamment la garantie légale de conformité et la médiation de la consommation, ne s'appliquent pas au Client professionnel, sauf texte spécial. L'article L. 221-3 demeure applicable aux très petites entreprises lorsque ses conditions sont réunies.

CLAUSE ATTRIBUTIVE DE JURIDICTION - CLIENTS PROFESSIONNELS UNIQUEMENT

Entre commerçants, tout litige relatif à la formation, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du contrat relève de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Dijon, y compris en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, sous réserve des règles impératives applicables.

ACCEPTATION DU DEVIS ET DES CGV

Je reconnais avoir reçu, lu et accepté les présentes CGV avant la conclusion du contrat.

Devis n° : _____

Fait à : _____ Le : ____ / ____ / ____

Nom du client : _____

Signature précédée de la mention « Bon pour accord » :

FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

Contrats conclus à distance ou hors établissement - article R. 221-1 du Code de la consommation

À NOTER

Ce formulaire est à compléter et à renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter d'un contrat pour lequel la loi reconnaît un droit de rétractation. Ce droit peut notamment être exclu pour les produits confectionnés selon vos spécifications ou nettement personnalisés.

À l'attention de :

FENERGY

2025 route de Gray
21850 Saint-Apollinaire
contact@fenergy.fr - 03 80 35 48 42

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur :

- ☐ la vente du bien ci-dessous
☐ la prestation de services ci-dessous

Description :

—

—

—

Références du contrat

Devis / commande n° : _____

Commandé le (*) : ____ / ____ / ____

Reçu le (*) : ____ / ____ / ____

Coordonnées du (des) consommateur(s)

Nom : _____

Prénom : _____

Adresse : _____

Courriel : _____

Téléphone (facultatif) : _____

Fait à : _____

Le : ____ / ____ / ____

Signature du (des) consommateur(s)
(uniquement en cas de notification sur papier)

(*) Rayez la mention inutile. La rétractation peut également être exercée par toute déclaration dénuée d'ambiguïté envoyée avant l'expiration du délai applicable. Conservez une preuve de l'envoi.