

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE CLIENTS

1. Objet

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles TOP DEVIS, société par actions simplifiée unipersonnelle au capital social de 25000 €, dont le siège social est situé au 67 COURS MIRABEAU 13100 AIX-EN-PROVENCE, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Aix-en-Provence sous le numéro 100 061 225, propose à des consommateurs agissant à des fins non professionnelles (ci-après le(s) « Client(s) ») des services d'intermédiation, d'assistance organisationnelle et d'accompagnement dans le cadre de projets de travaux réalisés par des professionnels indépendants. Les présentes CGV régissent les relations contractuelles entre la Plateforme et le Client, et en aucun cas l'exécution des travaux eux-mêmes, lesquels relèvent exclusivement du contrat conclu entre le Client et l'Artisan.

2. Définitions

Aux fins des présentes CGV, les termes suivants ont la signification ci-après :

- « Plateforme » : Environnement numérique exploité par TOP DEVIS permettant la mise en relation entre Clients et Artisans et l'accès aux services proposés.
- « Client » : Toute personne physique majeure, consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, utilisant la Plateforme pour ses besoins personnels.
- « Artisan » : Tout professionnel du bâtiment, personne physique ou morale, référencé sur la Plateforme et offrant au Client la réalisation de travaux de rénovation.
- « Service de mise en relation et d'assistance » : Services d'intermédiation, d'assistance organisationnelle, de visites de chantier non techniques et offres d'accompagnement spécifiques proposées par TOP DEVIS, à l'exclusion de toute mission de maîtrise d'œuvre, conception, direction technique ou exécution des travaux.
- « Compte de paiement sécurisé » : Dispositif ou solution de paiement sécurisé opéré par un prestataire de services de paiement agréé, sur lequel ou par l'intermédiaire duquel sont versées les sommes destinées à rémunérer l'Artisan, lesquelles ne sont libérées que selon les conditions prévues aux présentes.
- « Conciliation amiable interne » : Intervention amiable de la Plateforme visant à faciliter la résolution d'un différend entre le Client et l'Artisan.

3. Capacité et acceptation des CGV

3.1. L'utilisation des Services est réservée aux personnes physiques majeures ayant la capacité juridique de contracter et agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

3.2. Le fait pour le Client de cocher la case « J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente » lors de son inscription ou de la validation de sa commande emporte acceptation pleine et entière des présentes CGV, qui prévalent sur tout autre document.

3.3. La Plateforme se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la validation de la commande par le Client. En cas de modification substantielle affectant les modalités d'utilisation du service (notamment critères de classement, modalités de paiement ou de sécurisation), le Client en est informé préalablement, dans un délai raisonnable, par tout moyen approprié.

4. Nature du rôle de la Plateforme

4.1. La Plateforme intervient en qualité d'intermédiaire mettant en relation des Clients et des Artisans et proposant des services accessoires. Elle n'est ni maître d'ouvrage, ni maître d'œuvre, ni entreprise générale de travaux, ni mandataire du Client pour la passation ou l'exécution des contrats de travaux.

4.2. La Plateforme n'exécute aucun travail de conception, de calcul, de dimensionnement, de direction technique, de contrôle ou de réception des travaux. Elle ne fournit ni plans, ni notes de calcul, ni diagnostics techniques, sauf service distinct et expressément contractualisé.

4.3. Le contrat de travaux est conclu directement entre le Client et l'Artisan, lesquels demeurent seuls responsables de la définition du périmètre des travaux, de leur prix, de leur qualité, de leur conformité et de leurs délais, sous réserve des dispositions relatives au paiement sécurisé et à l'intervention amiable décrites aux présentes. TOP DEVIS n'est pas partie à ce contrat et n'en garantit ni l'exécution, ni la qualité, ni les délais. Le Client demeure seul responsable du choix de l'Artisan, de l'acceptation du devis, de la définition du périmètre des travaux et de la réception de ceux-ci. TOP DEVIS n'intervient pas dans la négociation technique ou financière des prestations réalisées par l'Artisan.

4.4 Dans le cadre du parcours proposé sur la Plateforme, TOP DEVIS peut mettre à disposition un outil technique permettant la transmission au Client du devis établi par l'Artisan ainsi que sa signature électronique. Cette intervention présente un caractère exclusivement technique et organisationnel. Le devis demeure établi sous la seule responsabilité de l'Artisan, qui en détermine librement le contenu, le périmètre, le prix, les délais et les conditions d'exécution. La circonstance que le devis soit transmis ou signé par l'intermédiaire de la Plateforme ne confère à TOP DEVIS ni la qualité de cocontractant, ni celle de mandataire de l'Artisan, ni celle d'émetteur du devis ou du contrat de travaux.

5. Prestations spécifiques proposées par TOP DEVIS

En complément de la mise en relation, TOP DEVIS peut proposer des prestations d'accompagnement organisationnel, notamment des visites de chantier, des services premium ou toute prestation visant à faciliter le déroulement du projet. Ces prestations sont distinctes du contrat de travaux et font l'objet d'une information préalable du Client quant à leurs conditions et à leur coût. Le recours à ces prestations n'emporte aucune participation de TOP DEVIS à l'exécution technique des travaux ni aucune extension de sa responsabilité.

6. Service de mise en relation qualifiée

6.1. Processus de sélection des Artisans

La Plateforme procède à une sélection des Artisans référencés, fondée notamment sur :

- La vérification de l'existence légale de l'entreprise (extrait K-bis ou équivalent),
- La vérification de la qualification professionnelle déclarée,
- La vérification de la détention d'assurances obligatoires déclarées (notamment responsabilité civile professionnelle et, le cas échéant, assurance décennale),
- L'examen de références professionnelles et/ou appréciations d'anciens Clients lorsque disponibles.

Ces vérifications sont effectuées sur la base de documents fournis par l'Artisan et/ou d'informations publiques accessibles. La Plateforme ne saurait garantir l'exhaustivité ou l'actualité permanente de ces informations et ne se substitue pas aux obligations de vigilance du Client.

6.2. Proposition d'Artisans

En fonction du projet renseigné par le Client (type de travaux, localisation, budget indicatif, délais souhaités), la Plateforme peut proposer un ou plusieurs Artisans susceptibles d'intervenir. Le Client demeure libre de choisir l'Artisan parmi les propositions, de ne contracter avec aucun Artisan, de solliciter d'autres professionnels par ses propres moyens.

6.3. Indépendance des Artisans

Les Artisans référencés interviennent en toute indépendance et sous leur seule responsabilité. Ils ne sont ni salariés, ni agents, ni représentants de la Plateforme. La Plateforme perçoit une rémunération au titre de la mise en relation et des services fournis aux Artisans, sous la forme d'une commission contractuelle due par ces derniers en cas de conclusion d'un contrat de travaux avec un Client présenté via la Plateforme. Cette commission constitue la contrepartie des services d'intermédiation et d'utilisation de la Plateforme. Le Client est expressément informé que l'existence de cette commission n'influence ni le référencement, ni le classement, ni la présentation des Artisans sur la Plateforme. Les critères de classement et de mise en avant des Artisans reposent exclusivement sur des paramètres objectifs et transparents accessibles dans la rubrique dédiée de la Plateforme, conformément aux dispositions applicables aux opérateurs de plateformes en ligne.

7. Service d'assistance à la gestion et au suivi de chantier

7.1. Objet de l'assistance

Le Service d'assistance a pour objet d'aider le Client à structurer ses échanges avec l'Artisan (planning indicatif, étapes d'avancement et comptes-rendus), faciliter la circulation de l'information (centralisation des documents, échanges sur la Plateforme), alerter le Client, lorsqu'il y a lieu, sur les écarts apparents par rapport au planning ou au devis convenu, sur la base des informations communiquées.

7.2. Exclusions formelles

Le Service d'assistance :

- N'inclut aucune mission de conception, d'étude, de diagnostic, de choix technique ou esthétique ;
- N'inclut aucune mission de direction ou surveillance technique des travaux, ni de contrôle de conformité aux normes (urbanisme, sécurité, thermique, acoustique, etc.) ;
- Ne vaut ni réception juridique des travaux ni avis technique au sens des règles de l'art ;
- Ne remplace ni un maître d'œuvre, ni un architecte, ni un bureau d'études, ni un contrôleur technique.

Le Client demeure responsable :

- Du choix final de l'Artisan et des solutions techniques, éventuellement après consultation de professionnels qualifiés (architecte, bureau d'études, etc.) ;
- De la réception des travaux (avec ou sans réserves) et de la signature de tout procès-verbal avec l'Artisan.

7.3. Obligations du Client pour l'assistance

Pour permettre la bonne exécution du Service d'assistance, le Client s'engage à :

- Fournir des informations complètes et exactes sur son projet, son budget et ses contraintes ;
- Transmettre sans délai à la plateforme les devis, avenants, plans, comptes-rendus, photos utiles au suivi ;
- Informer la plateforme de toute difficulté importante (retard significatif, litige apparent, désaccord sur la qualité des travaux) dans les meilleurs délais.

8. Service de paiement sécurisé

8.1. Principe général

Les flux financiers liés aux travaux sont opérés par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement agréé, partenaire indépendant de la Plateforme.

Les sommes destinées à rémunérer l'Artisan sont versées par le Client, préalablement au démarrage du chantier, sur un Compte de paiement sécurisé opéré par ce prestataire. Les fonds sont conservés dans ce cadre jusqu'à l'achèvement des travaux, puis libérés au bénéfice de l'Artisan selon les modalités prévues au présent article.

Le Client reconnaît expressément que le recours au dispositif de paiement sécurisé constitue une modalité essentielle du fonctionnement de la Plateforme et du mécanisme de sécurisation contractuelle proposé entre le Client et l'Artisan.

8.2. Versement intégral préalable des fonds par le Client

Sauf stipulation particulière expressément convenue entre les parties et acceptée dans les conditions prévues par la Plateforme, le Client verse, avant le commencement des travaux, l'intégralité du prix convenu au devis ou au contrat de travaux sur le Compte de paiement sécurisé.

Ce versement intégral préalable a pour finalité de garantir la disponibilité des fonds destinés à rémunérer l'Artisan, tout en assurant leur blocage jusqu'à l'achèvement du chantier et à la validation finale des travaux.

La Plateforme informe l'Artisan de la bonne prise en compte du versement, sans que cette information ne vaille engagement de libération immédiate ou partielle des fonds.

À défaut de versement intégral préalable des fonds dans les conditions convenues, l'Artisan demeure libre de suspendre le commencement des travaux ou de refuser d'intervenir, conformément à ses propres engagements contractuels.

Tout paiement effectué directement entre le Client et l'Artisan en dehors du dispositif sécurisé relève de leur seule responsabilité. TOP DEVIS ne saurait être tenue responsable des conséquences financières, contractuelles ou juridiques résultant de telles opérations.

8.3. Absence de versement d'acompte à l'Artisan en cours de chantier

Sauf stipulation dérogatoire expresse prévue par écrit et acceptée par l'ensemble des parties concernées dans le cadre du dispositif proposé par la Plateforme, aucun acompte, paiement partiel ou déblocage intermédiaire n'est versé à l'Artisan pendant l'exécution du chantier.

Le Client et l'Artisan reconnaissent que le modèle économique et contractuel de la Plateforme repose, par principe, sur un blocage intégral des fonds jusqu'à l'achèvement total des travaux, afin de préserver la sécurité du dispositif et d'éviter tout différend relatif à des paiements fractionnés ou à des niveaux d'avancement intermédiaires.

8.4. Libération des fonds au profit de l'Artisan

Sauf stipulation particulière, la libération des fonds intervient après achèvement total du chantier, selon l'une des modalités suivantes :

- soit après validation expresse par le Client, au plus tard dans un délai de sept (7) jours calendaires à compter de la notification par l'Artisan de l'achèvement complet des travaux ;
- soit automatiquement, à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de cette notification, en l'absence de contestation motivée formulée par le Client via la Plateforme.

Le Client reconnaît expressément que l'absence de réaction dans le délai susvisé vaut validation tacite de l'achèvement des travaux et autorise, en conséquence, la libération des fonds au profit de l'Artisan. En cas de contestation formulée dans les conditions prévues ci-dessus, la procédure décrite à l'article 9 est déclenchée et les fonds demeurent bloqués jusqu'à accord entre le Client et l'Artisan ou jusqu'à décision de justice définitive, sauf consentement écrit des parties à une solution différente.

8.5. Rôle limité de la Plateforme – absence de qualification fiduciaire

La Plateforme n'est ni établissement de paiement, ni établissement de crédit, ni séquestre, ni fiduciaire.

Elle ne détient jamais personnellement les fonds du Client, ceux-ci étant conservés par le prestataire de services de paiement agréé intervenant dans le cadre du dispositif de paiement sécurisé.

La Plateforme agit uniquement comme intermédiaire technique et organisationnel facilitant la mise en œuvre du parcours de paiement défini entre le Client, l'Artisan et le prestataire de services de paiement. Elle se borne à mettre à disposition l'interface ou les fonctionnalités permettant la transmission des informations utiles au paiement et, le cas échéant, au déblocage des fonds selon les modalités contractuellement prévues.

Le Client reconnaît que le prestataire agit en qualité d'opérateur financier indépendant et que les opérations de paiement relèvent de sa responsabilité exclusive. TOP DEVIS n'exerce aucune activité de service de paiement au sens des dispositions légales applicables et n'intervient ni dans la conservation ni dans le transfert des fonds.

8.6. Remboursement des fonds au Client et frais liés au paiement sécurisé

En cas d'annulation totale ou partielle du contrat de travaux entre le Client et l'Artisan, ou en cas de résolution amiable ou judiciaire entraînant restitution des sommes versées, la Plateforme transmet au prestataire de services de paiement les instructions nécessaires afin de permettre la restitution au Client des fonds encore disponibles, sous réserve des décisions intervenues entre les parties et des éventuelles sommes dues à la Plateforme au titre de ses propres services.

Le Client reconnaît que le recours au dispositif de paiement sécurisé implique l'intervention d'un prestataire de services de paiement tiers, dont les conditions tarifaires, techniques et contractuelles lui sont propres et indépendantes de celles de TOP DEVIS.

À ce titre, des frais de traitement, commissions, coûts de transaction ou frais techniques peuvent être prélevés par le prestataire de paiement lors de l'encaissement des fonds, de leur conservation, de leur transfert ou de toute opération ultérieure, y compris en cas d'annulation ou de remboursement. Ces frais ne constituent pas une rémunération de TOP DEVIS et relèvent exclusivement de la politique tarifaire du prestataire de paiement.

Le Client est expressément informé que ces frais peuvent ne pas être remboursés par le prestataire de paiement, notamment en cas de restitution totale ou partielle des sommes versées, de résolution du contrat de travaux ou d'annulation d'une opération.

Dans une telle hypothèse, le Client accepte que les frais de transaction demeurent acquis au prestataire de paiement et puissent être déduits des sommes restituées. TOP DEVIS ne saurait être tenue responsable du montant de ces frais, de leur évolution, de leur facturation ni de leur absence de remboursement.

Le Client reconnaît que les conditions tarifaires du prestataire de paiement sont susceptibles d'évoluer à tout moment et qu'elles s'appliquent automatiquement aux opérations réalisées via la Plateforme.

9. Intervention amiable interne en cas de difficulté

9.1. Champ de l'intervention

En cas de difficulté dans l'exécution du contrat de travaux (retards, désaccord sur la qualité ou la conformité, contestation d'une facture, etc.), le Client et/ou l'Artisan peuvent solliciter l'intervention amiable interne de la Plateforme.

9.2. Processus

Le demandeur expose sa réclamation via l'espace dédié sur la Plateforme, en communiquant tous documents utiles (devis, photos, échanges, etc.).

La Plateforme recueille les observations de l'autre partie et peut organiser, le cas échéant, des échanges par écrit, téléphone ou visioconférence.

La Plateforme peut formuler des propositions de solution amiable (réalisation de travaux complémentaires, remise de prix, échelonnement, etc.), sans pouvoir les imposer.

9.3. Absence de pouvoir juridictionnel – liberté des parties

L'intervention amiable interne ne constitue ni une expertise, ni une médiation au sens des articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation, ni un arbitrage. Les parties demeurent libres :

- D'accepter ou de refuser toute proposition de solution,
- De saisir un médiateur de la consommation compétent (article 13),
- Ou de porter le litige devant les juridictions compétentes.

L'engagement dans ce processus n'interrompt ni ne suspend les délais de prescription, sauf dispositions légales impératives.

10. Prix des services et modalités de facturation

10.1. Prix des services de la Plateforme

Les tarifs applicables aux Services de la Plateforme sont indiqués en euros, toutes taxes comprises, sur le site topdevis.fr et/ou dans la proposition adressée au Client avant toute confirmation de commande. Les prix peuvent être :

- Soit à la charge du Client (forfait, abonnement, commission etc.),
- Soit à la charge de l'Artisan,
- Soit répartis entre les parties, selon les modalités précisées lors de la commande.

Toute rémunération de la Plateforme susceptible d'influencer la présentation, le référencement ou le classement des Artisans est portée à la connaissance du Client de manière loyale, claire et transparente.

10.2. Révision des prix

La Plateforme peut modifier ses tarifs pour l'avenir. Les modifications ne s'appliquent pas aux Services déjà commandés et acceptés par le Client.

10.3. Facturation

Le Client reçoit une facture dématérialisée pour les Services facturés par la Plateforme. L'Artisan émet, de son côté, ses propres factures pour les travaux réalisés. La Plateforme n'est pas responsable de la conformité fiscale des factures émises par l'Artisan.

11. Droit de rétractation du consommateur

11.1. Principe

Lorsque le contrat de Services entre la Plateforme et le Client est conclu à distance ou hors établissement, le Client bénéficie, le cas échéant, d'un droit de rétractation dans les conditions prévues aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation. Le délai de rétractation est de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat de Services.

11.2. Exécution anticipée

Le Client qui souhaite que l'exécution des Services commence avant l'expiration du délai de rétractation en fait la demande expresse. En cas d'exercice du droit de rétractation après commencement d'exécution, le Client demeure redevable d'un montant proportionnel aux Services effectivement fournis jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

11.3. Absence de rétractation dans certains cas

Le droit de rétractation peut être exclu ou limité dans les cas prévus par l'article L. 221-28 du Code de la consommation, notamment lorsque les Services ont été pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et que leur exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation.

12. Responsabilité

12.1. Responsabilité de la Plateforme au titre de ses Services propres

La Plateforme est tenue d'une obligation de moyens pour la fourniture de ses Services. Elle s'engage à les exécuter avec diligence et conformément aux usages de la profession. Elle répond des seuls dommages directs, certains et prouvés résultant d'un manquement établi à ses obligations contractuelles.

12.2. Exclusions de responsabilité

La Plateforme ne saurait notamment être tenue responsable des informations inexactes, incomplètes ou obsolètes fournies par les Artisans ou par le Client ; De toute faute, omission, retard, inexécution ou malfaçon imputable à l'Artisan dans l'exécution des travaux ; De tout dommage résultant d'un choix technique ou esthétique fait par le Client ou par l'Artisan ; Des retards ou inexécutions dus à un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil ; De tout préjudice indirect (perte de chance, perte de jouissance, trouble de jouissance, etc.).

12.3. Plafond de responsabilité

Sous réserve des dispositions d'ordre public, la responsabilité totale et cumulée de la Plateforme au titre des Services est, pour l'ensemble des préjudices confondus, limitée au montant des sommes effectivement perçues par la Plateforme au titre des Services fournis au Client pour le projet concerné. Aucune indemnisation ne pourra être réclamée au titre du contrat de travaux conclu entre le Client et l'Artisan.

12.4 Responsabilité de l'Artisan

L'Artisan est seul responsable de l'exécution des travaux, de leur conformité aux règles de l'art, du respect des normes applicables, des conditions de sécurité du chantier, des délais d'intervention ainsi que de la mise en œuvre des garanties légales et contractuelles. Il lui appartient de disposer des assurances obligatoires couvrant son activité et les travaux réalisés. TOP DEVIS n'intervient à aucun moment dans la réalisation matérielle ou technique des travaux et ne peut être tenue responsable des manquements imputables à l'Artisan.

12.5 Responsabilité décisionnelle du Client

Le Client demeure seul décisionnaire quant au choix de l'Artisan, à l'acceptation des devis, au démarrage des travaux, à leur poursuite, à leur modification et à leur réception. Il lui appartient d'apprécier la pertinence des prestations proposées, d'échanger avec les professionnels concernés et, le cas échéant, de solliciter des conseils techniques indépendants. TOP DEVIS ne saurait être tenue responsable des décisions prises par le Client dans ce cadre.

12.6 Limitation du rôle de TOP DEVIS

TOP DEVIS intervient exclusivement en qualité d'intermédiaire et de facilitateur organisationnel. Elle n'exerce aucune mission assimilable à une prestation de maîtrise d'œuvre, d'assistance technique, de coordination de chantier, de contrôle, d'expertise ou d'ingénierie. Les services proposés ne peuvent être interprétés comme impliquant une participation à la conception, à la réalisation ou à la validation technique des travaux.

12.7 Visites et observations de chantier

Les visites réalisées par TOP DEVIS ont un caractère strictement organisationnel, informatif et relationnel. Elles peuvent consister à observer l'avancement général du projet, faciliter les échanges entre les parties ou attirer l'attention du Client sur des éléments apparents pouvant nécessiter une vérification par un professionnel compétent. Ces observations ne constituent en aucun cas un avis technique, une validation des travaux, une certification de conformité ou une recommandation professionnelle. Toute décision relative aux travaux relève exclusivement du Client et des professionnels intervenants.

12.8 Absence de responsabilité sur les travaux

TOP DEVIS ne saurait être tenue responsable, directement ou indirectement, des malfaçons, non-conformités, sinistres, dommages, retards, abandons de chantier ou difficultés d'exécution imputables aux Artisans. Le Client reconnaît que la réalisation des travaux relève exclusivement de la responsabilité des professionnels qu'il a choisis.

12.9 Délais d'exécution et retards

Les délais d'exécution des travaux sont librement définis et convenus entre le Client et l'Artisan dans le devis ou le contrat de travaux. TOP DEVIS n'intervient ni dans la fixation de ces délais, ni dans leur gestion opérationnelle, ni dans leur suivi technique. En cas de dépassement du délai contractuellement prévu, les éventuelles pénalités de retard relèvent exclusivement de la relation contractuelle entre le Client et l'Artisan. Lorsque des pénalités sont stipulées, leur mise en œuvre suppose que le retard soit exclusivement imputable à l'Artisan et qu'aucune cause légitime de suspension ou de prolongation du délai ne soit caractérisée, notamment en cas d'intempéries, de modification du périmètre des travaux à la demande du Client, de retard de validation finale des travaux, d'absence ou d'indisponibilité du Client, de difficulté d'approvisionnement, d'intervention d'un tiers sur le chantier ou de cas de force majeure. Le Client reconnaît que TOP DEVIS ne saurait être tenue responsable d'un dépassement de délai imputable à l'Artisan et qu'aucune pénalité de retard ne peut être réclamée à l'encontre de la Plateforme.

12.10 Solvabilité et situation des Artisans

TOP DEVIS ne garantit ni la capacité financière des Artisans, ni leur pérennité, ni leur situation économique, ni leur maintien d'activité. Le Client reconnaît qu'il lui appartient d'apprécier ces éléments avant de contracter avec un professionnel.

12.11 Assurances des professionnels

La souscription, la validité et l'étendue des assurances obligatoires relèvent exclusivement de l'Artisan.

Il appartient au Client de vérifier l'existence et l'adéquation de ces garanties. TOP DEVIS ne saurait être tenue responsable de l'absence, de l'insuffisance ou de la défaillance d'une couverture assurantielle.

12.12 Projets complexes et/ou de montant significatif

Lorsque le projet présente une complexité technique particulière ou un montant élevé, le Client reconnaît la nécessité de recourir à des professionnels compétents tels qu'architecte, maître d'œuvre ou bureau d'étude. TOP DEVIS ne se substitue pas à ces intervenants et ne saurait assumer les missions qui relèvent de leur compétence.

12.13 Obligation de moyens

TOP DEVIS est tenue d'une obligation de moyens dans la fourniture de ses services. Elle s'engage à mettre en œuvre les diligences nécessaires pour assurer le bon fonctionnement de la Plateforme et l'organisation des services proposés, sans pouvoir garantir un résultat déterminé.

12.14 Limitation générale de responsabilité

La responsabilité de TOP DEVIS ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée directement imputable à ses services. En toute hypothèse, elle est limitée aux dommages directs et prévisibles, à l'exclusion de tout dommage indirect, perte financière, perte d'exploitation ou préjudice commercial.

13. Médiation de la consommation et règlement des litiges

13.1. Recours préalable interne

En cas de difficulté relative aux Services de la Plateforme, le Client est invité à adresser une réclamation écrite à TOP DEVIS, 67 COURS MIRABEAU 13100 AIX-EN-PROVENCE ou à topdevis.fr@gmail.com, en exposant clairement l'objet de sa demande et en joignant tout justificatif utile. La Plateforme s'efforcera d'apporter une réponse dans un délai raisonnable.

13.2. Médiation de la consommation

Conformément aux articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige l'opposant à la Plateforme.

Le médiateur de la consommation compétent pour la Plateforme est :

- *Médiation de l'Association Nationale des Médiateurs (ANM)*
25 allée Rose Dieng Kuntz 75019 Paris
contact@anmconso.com

Ces informations sont reprises de manière visible et lisible sur le site internet de la Plateforme, dans les présentes CGV et, le cas échéant, sur les bons de commande.

13.3. Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges

Conformément à l'article L. 616-2 du Code de la consommation et au règlement (UE) n° 524/2013, le Client est informé de l'existence de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges, accessible à l'adresse suivante : https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_fr.

13.4. Juridiction compétente

À défaut d'accord amiable, tout litige relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes CGV sera soumis aux tribunaux français compétents, déterminés selon les règles de droit commun.

14. Données personnelles

Dans le cadre de l'exécution des présentes CGV et de l'utilisation des services proposés par TOP DEVIS, les parties s'engagent à respecter l'ensemble de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, et notamment le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016

(RGPD), la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée dite « Informatique et Libertés », ainsi que toute disposition nationale ou européenne venant les compléter ou s’y substituer. Les termes relatifs aux données personnelles utilisés dans le présent article s’entendent au sens de cette réglementation.

14.1 Traitements de données réalisés en dehors de l’exécution des Services

Dans le cadre de la relation contractuelle, TOP DEVIS et le Client agissent chacun en qualité de responsables de traitement distincts pour les données relatives à leurs représentants, préposés ou contacts opérationnels, notamment les données d’identité et de contact nécessaires à la gestion de la relation commerciale, administrative et contractuelle. Ces données sont traitées pour les finalités suivantes : gestion de la relation contractuelle, communication opérationnelle, gestion administrative et comptable, respect des obligations légales et réglementaires, ainsi que, le cas échéant, communication relative aux services proposés par TOP DEVIS. Elles sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle, augmentée des délais légaux de prescription applicables. Chaque personne concernée peut exercer ses droits directement auprès du responsable du traitement concerné.

14.2 Traitements de données réalisés dans le cadre des Services TOP DEVIS

L’utilisation de la Plateforme et des services TOP DEVIS peut impliquer le traitement de données à caractère personnel relatives notamment aux Clients, aux Artisans, aux intervenants sur chantier, aux tiers impliqués dans les projets, aux données contenues dans les documents, échanges ou informations communiqués via la Plateforme. Dans ce cadre TOP DEVIS agit en qualité de responsable de traitement pour les données nécessaires au fonctionnement de la Plateforme, à la gestion des comptes, à la mise en relation, à l’organisation des prestations. Le Client demeure responsable des données personnelles qu’il introduit ou communique dans le cadre du contrat de travaux ou de l’utilisation des services. Les traitements réalisés peuvent inclure la collecte, l’enregistrement, l’organisation, la conservation, la consultation, la transmission, l’effacement et l’archivage des données nécessaires à la fourniture des services.

14.3 Finalités des traitements

Les données personnelles sont traitées pour les finalités suivantes : gestion des comptes utilisateurs et accès à la Plateforme, mise en relation entre Clients et Artisans, organisation et suivi des projets de travaux, prévention de la fraude et sécurisation de la Plateforme, respect des obligations légales et réglementaires, gestion des réclamations et litiges, amélioration du fonctionnement des services.

14.4 Destinataires des données

Les données personnelles peuvent être transmises, dans la stricte limite nécessaire à l’exécution des services aux Artisans concernés par le projet du Client, au prestataire de services de paiement agréé intervenant dans le dispositif de paiement sécurisé, aux prestataires techniques et sous-traitants de TOP DEVIS, aux autorités administratives ou judiciaires lorsque la réglementation l’exige. TOP DEVIS s’assure que ses sous-traitants présentent des garanties suffisantes en matière de protection des données.

14.5 Obligations de TOP DEVIS

TOP DEVIS met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la confidentialité, l’intégrité et la sécurité des données personnelles traitées dans le cadre de ses services. TOP DEVIS s’engage à traiter les données uniquement pour les finalités prévues contractuellement et à limiter l’accès aux données aux seules personnes habilitées. En cas de violation de données personnelles, TOP DEVIS notifiera le Client dans les conditions prévues par la réglementation applicable lorsque cette violation concerne des traitements relevant de sa responsabilité.

14.6 Obligations du Client

Le Client garantit qu'il collecte et transmet les données personnelles dans le respect de la réglementation applicable et qu'il a informé les personnes concernées des traitements réalisés. Le Client demeure seul responsable de la licéité, de la pertinence et de la proportionnalité des données qu'il communique dans le cadre de l'utilisation des services TOP DEVIS. Il garantit TOP DEVIS contre toute réclamation, plainte ou action fondée sur l'utilisation de données qu'il aurait introduites en violation de la réglementation.

14.7 Sécurité des données

Chacune des parties s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des données personnelles. TOP DEVIS met en place des mesures destinées à empêcher les accès non autorisés, les pertes, altérations ou divulgations des données traitées dans le cadre de la Plateforme.

14.8 Droits des personnes concernées

Conformément à la réglementation applicable, toute personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition, de portabilité de ses données ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données après son décès. Ces droits peuvent être exercés auprès de TOP DEVIS à l'adresse suivante : topdevis.fr@gmail.com. Toute personne concernée dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

15. Propriété intellectuelle

15.1. Le site, la Plateforme, les textes, commentaires, illustrations, logos, marques, bases de données et, plus généralement, tous les éléments reproduits ou utilisés sur la Plateforme sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle.

15.2. Toute reproduction, représentation, adaptation ou exploitation, totale ou partielle, de la Plateforme ou de l'un quelconque de ses éléments, sans l'autorisation écrite préalable de la Plateforme est strictement interdite.

16. Dispositions diverses

16.1. Nullité partielle

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGV était déclarée nulle ou inapplicable par une décision judiciaire définitive, elle serait réputée non écrite sans entraîner la nullité des autres stipulations, qui conserveraient leur plein effet.

16.2. Non-renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir, à un moment donné, de l'une quelconque des stipulations des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

16.3. Loi applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

17. Information et transparence de la Plateforme

Conformément aux exigences du Code de la consommation applicables aux opérateurs de plateformes en ligne, la Plateforme met à disposition, dans une rubrique spécifique accessible depuis chaque page de résultats les modalités de référencement et de déréférencement des Artisans, les critères de classement et leurs principaux paramètres, l'existence de liens capitalistiques, contractuels ou de

rémunération susceptibles d'influencer le classement, la qualité de l'offreur (professionnel) et l'information sur les droits et obligations des parties en matière civile et fiscale, dans la mesure requise.