Conditions générales de vente TOP DEVIS

CLIENTS

Version en vigueur au 05/11/2026

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 » ou « Commanditaire » : Toute personne physique majeure, consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, qui commande et finance les travaux 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 » : compte de paiement ouvert au nom du Client par l'intermédiaire de notre partenaire de paiement CashSentinel, sur lequel le Client dépose les sommes destinées à rémunérer l'Artisan. Ces sommes ne sont libérées qu'après la validation du Client, dans les conditions des articles 8.2 et 8.4 et les conditions de CashSentinel.
- « Conciliation amiable interne » : Intervention amiable de la Plateforme visant à faciliter la résolution d'un différend entre le Client et l'Artisan.
- « Service de sécurisation seule » : Service par lequel TOP DEVIS organise l'accès au dispositif de paiement sécurisé pour un Client et un Artisan qui se connaissaient avant l'intervention de TOP DEVIS et avaient déjà défini leur projet de contrat de travaux.
- « Visite factuelle » : Déplacement facultatif de TOP DEVIS destiné à constater visuellement la situation et à faciliter les échanges, à l'exclusion de toute expertise, maîtrise d'œuvre, réception, contrôle technique ou certification de conformité.

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. Pour un chantier sécurisé, l'acceptation du devis

comportant une référence claire aux présentes CGV, suivie du dépôt des fonds sur le dispositif CashSentinel, emporte également acceptation contractuelle des présentes CGV, à condition qu'elles aient été mises à la disposition du Client avant son engagement sur un support lui permettant de les conserver.

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.

5. Prestations spécifiques proposées par TOP DEVIS

TOP DEVIS propose au Client un accompagnement standard gratuit comprenant, selon le dossier, la mise en relation, l'analyse organisationnelle du devis, l'accès au paiement sécurisé et le suivi des échanges. Le Client ne règle à TOP DEVIS ni commission d'apport d'affaires ni commission de sécurisation.

5.1. Service de sécurisation lorsque l'Artisan disposait déjà de son Client

Lorsque l'Artisan a lui-même présenté le Client à TOP DEVIS, la prestation de TOP DEVIS est limitée à l'organisation administrative de l'accès au dispositif de paiement sécurisé. TOP DEVIS n'a, dans cette formule, ni recherché ni choisi l'Artisan et n'a pas examiné le devis, son prix, son contenu technique, ses quantités, ses délais ou son adéquation au projet. Le Client demeure seul responsable du choix de l'Artisan et de l'acceptation du devis.

La rémunération de TOP DEVIS au titre de la sécurisation est due exclusivement par l'Artisan. Les frais ordinaires du dispositif de paiement sécurisé compris dans le parcours standard sont supportés par TOP DEVIS et ne sont pas facturés au Client.

5.2. Déplacements et suivi lorsque TOP DEVIS présente l'Artisan

Lorsque TOP DEVIS a trouvé et présenté l'Artisan au Client, les déplacements et le suivi organisationnel habituel du chantier réalisés par TOP DEVIS sont inclus dans le service. Ils sont gratuits pour le Client et ne font l'objet d'aucune facturation complémentaire. Ces interventions demeurent non techniques et ne constituent ni une mission de maîtrise d'œuvre, ni un contrôle de conformité, ni une expertise, ni une réception des travaux.

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 Kbis 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 de paiement prévues à l'article 8.2, 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 CashSentinel, notre partenaire de paiement indépendant. Les sommes destinées à rémunérer l'Artisan sont déposées par le Client sur son Compte de paiement sécurisé, ouvert à son nom par l'intermédiaire de notre partenaire de paiement CashSentinel. TOP DEVIS ne détient jamais ces fonds et ne les libère pas elle-même. Les fonds restent sur ce compte et sont libérés au bénéfice de l'Artisan selon le calendrier de l'article 8.2 et dans les conditions de l'article 8.4.

8.2. Calendrier des paiements de l'Artisan

Aucun acompte ni règlement n'est versé directement à l'Artisan. Les sommes déposées par le Client restent sur son Compte de paiement sécurisé jusqu'à leur libération (voir article 8.1).

a) Chantier d'une durée de quatre (4) semaines ou moins : l'Artisan est payé en une seule fois, à la fin des travaux, après la validation du Client.

b) Chantier d'une durée de plus de quatre (4) semaines : les travaux sont découpés en étapes, de façon qu'une libération puisse intervenir toutes les trois (3) à quatre (4) semaines selon l'avancement. Chaque étape fait l'objet de son propre devis et n'est payée qu'après la validation du Client.

Dans tous les cas, le Client donne sa validation depuis son espace personnel CashSentinel, selon les conditions de CashSentinel et l'article 8.4.

8.3. Versement des fonds par le Client

Le Client dépose sur le Compte de paiement sécurisé le montant de chaque devis au moment où il l'accepte, et avant le démarrage de l'étape concernée, selon les instructions de notre partenaire de paiement CashSentinel. TOP DEVIS informe l'Artisan que le dépôt a été pris en compte ; cette information n'emporte aucune libération des fonds, qui suit l'article 8.4. À défaut de dépôt, l'Artisan demeure libre de ne pas commencer l'étape concernée.

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 ou juridiques résultant de telles opérations.

8.4. Libération des fonds au profit de l'Artisan

Chaque libération prévue à l'article 8.2 (paiement unique à la fin des travaux, ou paiement de chaque étape) n'intervient qu'après la validation du Client, donnée depuis son espace personnel CashSentinel. Sans cette validation, aucune somme n'est versée à l'Artisan, et aucune libération n'intervient du seul fait de l'écoulement d'un délai.

Si le Client estime que les travaux ou l'étape ne sont pas achevés, ou s'il est en désaccord avec l'Artisan, il ne donne pas sa validation et peut demander l'intervention amiable prévue à l'article 9. Les sommes restent alors sur son Compte de paiement sécurisé jusqu'à sa validation, un accord écrit entre le Client et l'Artisan ou une décision de justice exécutoire.

Sur le rôle de TOP DEVIS à l'égard des fonds, voir l'article 8.1. Les conditions applicables au compte sont celles du Contrat-Cadre de Services de Paiement – Client Final de CashSentinel, accepté par le Client à l'ouverture de son compte et disponible sur https://cashsentinel.com/fr/conditions-generales.

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

La Plateforme n'est pas établissement de paiement ni de crédit. Elle ne détient pas les fonds du Client (voir article 8.1). TOP DEVIS ne donne aucun ordre de paiement à la place du Client : seul le Client déclenche, depuis son espace CashSentinel, la libération des fonds au profit de l'Artisan. Le Client reconnaît que ce partenaire 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 prise en charge des frais du paiement sécurisé

Le contrat de travaux entre le Client et l'Artisan peut être annulé en tout ou partie, ou faire l'objet d'une résolution amiable ou judiciaire entraînant restitution des sommes versées. Dans ce cas, les fonds disponibles sur le Compte de paiement sécurisé sont restitués au Client, sur son compte bancaire, après annulation du dossier chez CashSentinel, selon les conditions de CashSentinel.

Le Client reconnaît que le dispositif de paiement sécurisé est opéré par notre partenaire de paiement CashSentinel, société indépendante, dont les conditions techniques et contractuelles lui sont propres.

Dans le cadre du parcours standard, TOP DEVIS supporte les frais ordinaires facturés pour l’ouverture, l’utilisation et le fonctionnement normal du compte dédié sécurisé. Ces frais ne sont pas déduits des sommes revenant au Client et ne font l’objet d’aucune facture directe adressée au Client par TOP DEVIS.

Cette prise en charge ne couvre pas les prestations facultatives, les visites exceptionnelles, les expertises, les contre-expertises, les frais bancaires exceptionnels, les frais résultant d’informations erronées, d’une fraude, d’un rejet, d’une contestation abusive ou de toute opération particulière non comprise dans le parcours standard. Ces frais suivent les règles prévues aux présentes CGV et les conditions du prestataire de paiement.

Le service de sécurisation peut être utilisé pour un chantier situé en France métropolitaine ou en Corse, à l’exclusion des territoires ultramarins, sous réserve de l’éligibilité du dossier. TOP DEVIS ne reçoit, ne détient, ne conserve et ne transfère jamais les fonds du Client.

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.

9.4. Visite factuelle facultative

La visite factuelle payante prévue au présent article concerne exclusivement le service national de sécurisation seule, lorsque l’Artisan disposait déjà de son Client avant l’intervention de TOP DEVIS. Elle ne concerne pas les déplacements et le suivi organisationnel habituel inclus gratuitement lorsque TOP DEVIS a trouvé et présenté l’Artisan au Client.

Dans le cadre de la sécurisation seule, à la demande expresse du Client ou de l’Artisan, TOP DEVIS peut proposer une visite factuelle sur le chantier. Cette visite est une prestation distincte, payante et soumise à l’acceptation écrite préalable de la partie qui la commande.

Pour un Client consommateur, son prix est de cinq cent quarante euros (540 €) toutes taxes comprises, auxquels s’ajoutent deux euros et quarante centimes (2,40 €) toutes taxes comprises par kilomètre aller-retour entre le siège social de TOP DEVIS et l’adresse du chantier. Ce même tarif kilométrique s’applique en France métropolitaine et en Corse. Les autres frais nécessaires sont communiqués et acceptés avant la commande.

9.5. Recours à un expert indépendant

Un désaccord peut persister lors de la validation d'une étape ou à la fin des travaux, sans accord écrit entre le Client et l'Artisan. Dans ce cas, TOP DEVIS peut organiser l'intervention d'un expert indépendant. L’identité de l’expert, l’objet de sa mission, son coût prévisionnel et les modalités pratiques sont communiqués aux parties avant son déplacement.

TOP DEVIS peut avancer le coût de cette expertise. Si le rapport définitif attribue de manière claire, exclusive et sans réserve l’origine du désordre ou du manquement au Client, celui-ci rembourse à TOP DEVIS le coût réel et justifié de l’expertise, majoré de trois cent soixante euros (360 €) toutes taxes comprises correspondant au traitement administratif, à l’organisation de l’expertise et au suivi du différend. Si le rapport retient la responsabilité exclusive de l’Artisan, ces sommes sont mises à la charge de l’Artisan conformément aux CGV Artisans.

En cas de responsabilité partagée, de réserve ou de conclusion non déterminante, aucun forfait de gestion fondé sur une responsabilité exclusive n’est imputé. La répartition des frais d’expertise nécessite un accord écrit. À défaut, les frais restent provisoirement supportés par la partie ayant sollicité l’expertise, sans préjudice d’une répartition ultérieure décidée amiablement ou judiciairement.

L’expertise est organisée de manière contradictoire. Chaque partie est convoquée, peut présenter ses observations et reçoit le rapport définitif, lequel est également transmis à TOP DEVIS.

Si le rapport conclut clairement, exclusivement et sans réserve en faveur du Client, TOP DEVIS facture l'Artisan. Le rapport ne libère ni ne restitue par lui-même aucune somme. Les sommes restent sur le Compte de paiement sécurisé du Client jusqu'à sa validation ou leur restitution dans les conditions de l'article 8.6. Elles peuvent aussi en sortir sur accord écrit entre le Client et l'Artisan ou sur décision de justice exécutoire.

Le Client accepte le devis comportant une référence claire aux présentes CGV, puis dépose les fonds sur le Compte de paiement sécurisé. Cette acceptation suivie du dépôt vaut acceptation contractuelle du processus de sécurisation, de traitement des difficultés, d'expertise éventuelle et de refacturation des frais prévu aux présentes. Toute opération sur ce compte demeure soumise aux conditions contractuelles et opérationnelles de CashSentinel.

9.6. Contre-expertise

Le Client ou l'Artisan peut demander une contre-expertise réalisée par un autre expert indépendant. Lorsque cette contre-expertise est organisée par TOP DEVIS, la facture établie à la suite de la première expertise doit avoir été intégralement réglée avant l'ouverture de la nouvelle mission. Les frais de contre-expertise sont avancés par la partie qui la demande, sauf accord écrit différent.

Cette condition ne prive pas le Client du droit de mandater directement un autre expert à ses frais, de saisir le médiateur de la consommation, de solliciter une expertise judiciaire ou de saisir la juridiction compétente.

En cas de conclusions contradictoires, de réserves, de responsabilité partagée ou de conclusion insuffisamment claire, les sommes restent sur le Compte de paiement sécurisé du Client. Elles y restent jusqu'à sa validation, leur restitution (article 8.6), un accord amiable écrit ou une décision de justice exécutoire.

Les rapports amiables constituent des avis techniques et ne valent pas décision de justice.

10. Prix des services et modalités de facturation

10.1. Gratuité du parcours standard pour le Client

Le Client ne paie à TOP DEVIS aucune commission d'apport d'affaires ni commission de sécurisation. La mise en relation, l'accompagnement standard et les frais ordinaires du compte dédié sécurisé sont financés par TOP DEVIS et par les rémunérations dues par l'Artisan selon les CGV qui lui sont applicables.

Cette gratuité ne couvre pas une visite factuelle facultative commandée expressément par le Client, les frais d'expertise ou de contre-expertise mis à sa charge conformément à l'article 9, ni les opérations exceptionnelles qui lui sont imputables et qui ne relèvent pas du parcours standard.

10.2. Information sur la rémunération de TOP DEVIS

Lorsque TOP DEVIS apporte le chantier à l'Artisan, celui-ci est facturé au titre de l'apport d'affaires. Lorsque TOP DEVIS organise la sécurisation des fonds, l'Artisan est également facturé au titre de ce service. Ces rémunérations peuvent se cumuler et sont sans incidence sur la liberté du Client d'accepter ou de refuser le devis de l'Artisan.

Toute rémunération 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.

10.3. Révision des conditions

TOP DEVIS peut modifier ses conditions tarifaires pour l'avenir. Les modifications ne s'appliquent pas aux services et chantiers déjà acceptés avant leur entrée en vigueur.

10.4. Facturation des prestations exceptionnelles

Toute prestation exceptionnelle susceptible d'être facturée au Client fait l'objet d'une information claire sur son prix et ses conditions avant son exécution, sauf mécanisme de refacturation déjà accepté au titre de la procédure d'expertise prévue à l'article 9.

L'Artisan émet ses propres devis et factures pour les travaux réalisés. TOP DEVIS 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 du Client dans la validation d'une étape, d’absence du Client, de difficulté d’approvisionnement, d’intervention d’un tiers 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

En cas de litige entre le Client et TOP DEVIS, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable. Le Client adresse d'abord une réclamation écrite à TOP DEVIS selon l'article 13.1 (67 cours Mirabeau, 13100 Aix-en-Provence, ou topdevis.fr@gmail.com).

Le Client consommateur au sens de l'article L. 612-2 du Code de la consommation peut ensuite saisir le médiateur. Il le peut à défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse de TOP DEVIS dans un délai raisonnable d'un (1) mois. Il peut alors saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur suivant. Ce médiateur est inscrit sur la liste établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, en application de l'article L. 615-1 du Code de la consommation :

Société de la Médiation Professionnelle (SMP)

www.mediateur-consommation-smp.fr

Alteritae, 5 rue Salvaing, 12000 Rodez

La demande de médiation doit être faite par écrit, en français, dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée à TOP DEVIS. Le recours à la médiation est facultatif : chaque partie reste libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

Les litiges entre le Client et l'Artisan relatifs au contrat de travaux relèvent du médiateur désigné par l'Artisan.

Ces informations figurent également sur le site internet de TOP DEVIS et sur les devis, factures et bons de commande de ses prestations payantes.

13.3. Litiges de consommation transfrontaliers

La plateforme européenne de règlement en ligne des litiges instituée par le règlement (UE) n° 524/2013 a cessé d'exister le 20 juillet 2025. Pour obtenir des informations sur le règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation transfrontalier, le Client peut consulter le portail européen d'information accessible à l'adresse suivante : https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_fr, ainsi que le Centre Européen des Consommateurs France : https://www.europe-consommateurs.eu/.

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.

- 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.

- 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.

- 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, à notre partenaire de paiement CashSentinel, qui intervient 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 mesures techniques et organisationnelles appropriées en matière de protection des données personnelles.

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.