

ARTICLE 1 – IDENTIFICATION DES PARTIES

URBA NANTES ASSISTANCE (UNA-44) Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limitée au capital de 2 000 euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Nantes, sous le n° SIRET : 10285578000015. Son siège social est situé 59, rue de la Lournau 44230 à Saint-Sébastien-sur-Loire – France.
Téléphone : 06 24 97 85 75 – Email : contact@una-44.fr

Ci-après dénommée « le Prestataire ».

Les présentes CGV s'appliquent aux contrats conclus avec toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, ci-après dénommée « le Client ».

ARTICLE 2 – OBJET DES PRESTATIONS

Le Prestataire exerce une activité d'assistance administrative en matière d'urbanisme opérationnel, principalement pour les projets relevant de la déclaration préalable de travaux.

Selon la mission confiée, l'intervention du Prestataire peut comprendre l'analyse des règles d'urbanisme applicables au projet nécessitant une déclaration préalable ou toute autre formalité d'urbanisme, la préparation des formulaires administratifs, la réalisation des pièces graphiques et des justifications nécessaires, ainsi que l'accomplissement de certaines opérations préparatoires.

Les présentes CGV fixent les règles générales applicables à l'exécution de la mission. Le devis détermine les prestations commandées, leur prix et leur périmètre. Toute prestation non expressément mentionnée au devis est exclue. En cas de contradiction entre le devis et les présentes CGV, les conditions particulières du devis prévalent.

ARTICLE 3 – NATURE ET DESCRIPTION DES PRESTATIONS**3.1 Déclarations préalables : Les bases essentielles**

Le Prestataire propose une prestation essentielle de déclaration préalable, déclinée en deux bases tarifaires selon que le projet comporte ou non une création d'emprise au sol et/ou de surface de plancher.

Cette prestation comprend la préparation du formulaire CERFA ainsi que la réalisation, selon les caractéristiques du projet, des pièces administratives et graphiques nécessaires parmi les pièces DPC1 à DPC6.

Les tarifs sont établis pour une prestation réalisée à distance, sans déplacement sur site, à partir des plans de l'existant, informations et photographies fournis par le Client conformément à l'article 6 des présentes CGV.

Lorsque les éléments disponibles ne permettent pas la réalisation de la mission dans les conditions initialement prévues, le Prestataire peut demander des informations ou documents complémentaires ou proposer une adaptation de la mission dans les conditions prévues à l'article 5.2. Toute prestation complémentaire doit être expressément prévue au devis.

3.2 Options complémentaires

Les options complémentaires peuvent être souscrites en complément d'une prestation de base essentielle, d'une pièce à la carte ou d'une formalité isolée.

L'application de chaque option dépend de la nature de la mission à laquelle elle se rattache et, le cas échéant, des conditions particulières prévues ci-après.

3.2.1 Analyse réglementaire du projet

Cette option a pour objet d'identifier, à la date de la mission, les principales règles d'urbanisme applicables au projet ou à la mission confiée, d'apprécier la compatibilité apparente du projet avec celles-ci et, lorsque cela est possible, de préparer les éléments de justification destinés à être intégrés au dossier.

Selon la nature de la mission et le stade auquel l'analyse intervient, celle-ci peut être limitée à un ou plusieurs points réglementaires précisément identifiés, notamment à la suite d'une demande ou d'une observation de l'administration au cours de l'instruction du dossier.

Le périmètre de l'analyse et son prix sont précisés au devis.

3.2.2 Dépôt du dossier

Lorsque le dépôt du dossier est compris dans la mission prévue au devis, il intervient après validation des pièces par le Client et règlement des sommes exigibles. Il est effectué par voie dématérialisée, sauf en cas d'indisponibilité de la plateforme de dépôt en ligne.

Sous réserve de l'accord du Client, le dépôt peut alors être réalisé selon toute autre modalité admise par l'administration. Les éventuels frais supplémentaires qui en résultent sont facturés au Client après information préalable.

Lorsque le dépôt n'est pas compris dans la mission, ou lorsque le Prestataire intervient uniquement sur une partie d'un dossier constitué ou déposé par le Client ou par un tiers, le Client demeure responsable de la transmission du dossier et des pièces nécessaires à l'administration compétente.

3.2.3 Suivi de l'instruction du dossier

Sauf mention contraire au devis, le suivi de l'instruction est réservé aux dossiers intégralement constitués par le Prestataire. Son étendue dépend des prestations et options antérieurement souscrites pour la réalisation de la mission.

Le suivi comprend, jusqu'à la notification de la décision expresse ou jusqu'à l'expiration du délai d'instruction faisant naître une décision tacite :

- les échanges avec le service instructeur,
- l'analyse des courriers, observations et demandes formulées au cours de l'instruction,
- ainsi que la préparation et la transmission des réponses relevant du périmètre de la mission confiée.

En cas de demande portant sur la complétude ou la compréhension du dossier, sont inclus les ajustements ponctuels des pièces réalisées par le Prestataire lorsque le projet demeure inchangé, notamment les compléments de cotation, de légende, d'annotation, de repérage ou de précision.

En cas de difficulté relative à la conformité du projet, les modifications de pièces nécessaires sont comprises uniquement lorsque la non-conformité résulte d'une erreur imputable au Prestataire dans le cadre d'une analyse réglementaire réalisée en amont et relevant de son périmètre.

Cette prise en charge est exclue lorsque la difficulté résulte notamment du maintien du projet malgré les réserves formulées par le Prestataire, d'une modification ultérieure du projet à l'initiative du Client ou d'un tiers, ou d'informations inexacts, incomplètes ou tardivement communiquées par le Client.

Dans les autres cas, notamment en l'absence d'analyse réglementaire préalable ou lorsque la difficulté porte sur un point non analysé, une analyse complémentaire limitée aux points soulevés par l'administration peut être proposée.

Les modifications de pièces nécessaires constituent alors des prestations à la carte, facturées selon la grille tarifaire applicable ou sur devis complémentaire.

Les recours et la constitution d'un nouveau dossier à la suite d'un refus sont exclus. Toute autre intervention peut faire l'objet d'une adaptation de la mission dans les conditions prévues à l'article 5.2.

3.2.4 Recherche de documents administratifs existants

Le Prestataire met en œuvre les démarches nécessaires à la recherche et à la collecte de documents administratifs, notamment des plans de l'existant issus de dossiers antérieurs, auprès de l'administration. La prestation porte sur l'accomplissement de ces démarches et reste due indépendamment de l'existence des documents recherchés, de leur caractère communicable ou de leur qualité.

3.2.5 Relevés de mesures sur site

Cette option a pour seul objectif de recueillir les dimensions utiles à la représentation administrative de l'état existant et/ou du projet. Elle présente un caractère estimatif et ne constitue ni un relevé topographique, ni un bornage, ni un diagnostic technique, ni un plan d'exécution.

L'intervention sur site est réalisée dans les conditions prévues à l'article 3.2.7 des présentes CGV.

En cas de difficulté imprévue affectant les conditions de réalisation de la prestation après l'établissement du devis, la mission peut être adaptée dans les conditions prévues à l'article 5.2.

3.2.6 Reportage photographique

Cette prestation comprend la réalisation des prises de vues proches et lointaines nécessaires à la constitution d'une déclaration préalable ou de toute autre formalité d'urbanisme, ainsi que, le cas échéant, la réalisation des insertions graphiques du projet. L'intervention sur site est réalisée dans les conditions prévues à l'article 3.2.7 des présentes CGV.

3.2.7 Dispositions communes aux interventions sur site

Pour toute intervention sur site, le Client s'engage à permettre l'accès aux lieux à la date convenue.

Toute annulation ou demande de report moins de 48 heures ouvrées avant l'intervention, ainsi que toute impossibilité d'intervention imputable au Client, peut donner lieu à la facturation des frais engagés et du temps réservé, au taux horaire prévu à l'article 8, dans la limite du prix de l'intervention concernée.

Toute nouvelle intervention, tout déplacement supplémentaire ou toute intervention hors Nantes Métropole peut donner lieu à une tarification complémentaire, après information et accord du Client.

3.3 Pièces à la carte et formalités isolées**3.3.1 Mission à la pièce**

Le Prestataire peut réaliser, compléter ou reprendre une ou plusieurs pièces déterminées d'un dossier de déclaration préalable préparé ou déposé par le Client ou par un tiers, notamment afin de répondre à une demande de pièces complémentaires. Les tarifs d'ajustement ou de modification sont réservés aux dossiers initialement constitués par le Prestataire. À défaut, le tarif TTC applicable à la pièce concernée est celui prévu par la grille tarifaire ou fera l'objet d'un devis.

La mission à la pièce n'entraîne aucune vérification de la cohérence générale, de la conformité réglementaire ou du caractère complet du dossier et du projet.



Lorsque les éléments transmis sont insuffisants, incohérents ou inexploitable pour réaliser les pièces commandées, les options prévues à l'article 3.2 peuvent être proposées et la mission adaptée dans les conditions de l'article 5.2.

3.3.2 Certificats d'urbanisme

Le Prestataire peut assurer la préparation et, lorsque le devis le prévoit, le dépôt d'une demande de certificat d'urbanisme d'information ou opérationnel.

Sauf mention contraire au devis, cette prestation constitue une formalité administrative et ne comprend ni analyse réglementaire approfondie, ni étude de faisabilité ou de scénarios, ni conception ou adaptation du projet. Le Client fournit les informations nécessaires à la présentation de l'opération, notamment sa nature, sa localisation et ses principales caractéristiques.

La prestation comprend le renseignement du formulaire et la préparation des pièces administratives nécessaires à partir des éléments fournis. Sont exclus, sauf stipulation contraire, les relevés, plans détaillés, études techniques, modifications du projet, échanges nécessitant une analyse complémentaire, nouvelles demandes et prorogations.

Lorsque le dépôt est compris dans la mission, celle-ci s'achève à la transmission de son justificatif. La réponse de l'administration éventuellement reçue par le Prestataire est transmise au Client sans analyse. Toute analyse, réponse à l'administration, modification du projet ou nouveau dépôt constitue une prestation complémentaire dans les conditions de l'article 5.2.

La prestation ne garantit ni le contenu ou le caractère favorable de la réponse, ni l'obtention ultérieure d'une autorisation d'urbanisme.

ARTICLE 4 – NATURE ET LIMITES DES PRESTATIONS

4.1 Périmètre et limites de l'intervention

Le Prestataire intervient exclusivement en matière d'urbanisme opérationnel.

Ses prestations ne se substituent pas à celles d'un architecte, d'un géomètre-expert, d'un avocat, d'un bureau d'études ou de tout autre professionnel spécialisé lorsque leur concours est nécessaire. Elles excluent notamment les études techniques ou spécialisées, les missions relevant du droit privé ou du droit de la construction, les montages juridiques, patrimoniaux ou fonciers, les autorisations relevant d'autres réglementations ainsi que les recours contentieux.

Le Prestataire peut attirer l'attention du Client sur un élément extérieur au périmètre de sa mission ou sur la nécessité de consulter un professionnel compétent, sans que cette information n'étende la mission contractuellement confiée.

4.2 Documents et informations utilisées

Pour l'exécution de sa mission, le Prestataire s'appuie sur les éléments transmis par le Client et sur les données publiques disponibles à cette date, notamment les documents d'urbanisme, données cadastrales, cartographiques et administratives, sans pouvoir en garantir l'exactitude, l'exhaustivité ou l'actualisation.

Les documents transmis par le Client sont utilisés comme base de travail et ne font pas l'objet d'une vérification technique, structurelle ou dimensionnelle exhaustive.

4.3 Recours à des collaborateurs ou sous-traitants

Le Prestataire peut confier à des collaborateurs ou sous-traitants qualifiés l'exécution de certaines tâches matérielles, graphiques ou administratives relevant de la mission, sauf stipulation contraire expressément prévue au devis.

Le Prestataire demeure l'interlocuteur contractuel du Client et répond à son égard de la bonne exécution des prestations ainsi confiées, dans les conditions et limites prévues par le contrat.

Les intervenants n'accèdent qu'aux informations nécessaires à l'accomplissement des tâches qui leur sont confiées et sont soumis à des obligations appropriées de confidentialité et de protection des données personnelles.

ARTICLE 5 – FORMATION, EXÉCUTION, SUSPENSION ET CLÔTURE DU CONTRAT

5.1 Formation du contrat et démarrage de la mission

Le contrat est formé à compter de l'acceptation du devis par le Client, par signature manuscrite ou électronique, validation en ligne ou tout accord écrit non équivoque faisant référence au devis concerné.

L'acceptation du devis emporte acceptation des présentes CGV, communiquées au Client avant la conclusion du contrat, ainsi que des annexes qui y sont jointes.

Le devis est valable pendant trente jours à compter de sa date d'émission, sauf mention contraire.

La mission débute dans les conditions et délais prévus au devis, sous réserve de la réception de l'acompte lorsqu'il est prévu, ainsi que des documents et informations nécessaires à son exécution.

Lorsque le contrat est soumis à un droit de rétractation, le commencement de la prestation avant l'expiration de ce délai suppose une demande expresse du Client dans les conditions prévues à l'article 9.

5.2 Phase préparatoire et adaptation de la mission

La mission peut débuter par l'examen des éléments transmis et le cadrage des conditions nécessaires à son exécution.

Lorsque les éléments disponibles ne permettent pas de poursuivre la mission dans les conditions initialement prévues, le Prestataire en informe le Client et peut proposer une adaptation de la mission ou une prestation complémentaire.

Aucune prestation complémentaire n'est réalisée sans l'accord préalable du Client. À défaut d'accord, la mission peut être interrompue dans les conditions prévues à l'article 5.3.

5.3 Abandon, suspension et clôture de la mission

Sous réserve du droit de rétractation prévu à l'article 9, en cas d'arrêt de la mission à la demande du Client ou d'interruption résultant de l'absence d'accord sur une adaptation nécessaire dans les conditions prévues à l'article 5.2, les prestations effectivement réalisées restent dues.

Pour une prestation prévue au forfait, le montant dû est déterminé selon le temps effectivement consacré à la mission, sur la base du taux horaire prévu à l'article 8, sans pouvoir excéder le prix forfaitaire convenu.

Le temps pris en compte peut notamment comprendre l'examen initial et le cadrage du dossier, les recherches et analyses réalisées, les échanges nécessaires à la mission, la préparation des documents ainsi que les pièces administratives ou graphiques commencées ou achevées.

Les sommes déjà versées s'imputent sur le montant dû. Tout éventuel trop-perçu est remboursé au Client.

En l'absence de réponse du Client ou de transmission des éléments nécessaires, la mission peut être suspendue puis clôturée après une relance écrite demeurée sans réponse pendant trente jours et mentionnant la possibilité de cette clôture.

Toute reprise ultérieure est soumise aux disponibilités du Prestataire et peut nécessiter une actualisation ou une adaptation de la mission dans les conditions prévues à l'article 5.2.

ARTICLE 6 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à collaborer à la réalisation de la mission et à transmettre, dans des délais compatibles avec son exécution, les informations et documents exacts, complets et exploitables nécessaires à la représentation de l'existant et du projet.

Il signale sans délai toute modification du projet, vérifie les caractéristiques factuelles représentées dans les pièces, notamment les dimensions, matériaux, coloris, implantation et choix de projet, et valide celles-ci avant leur utilisation ou leur dépôt.

Il transmet sans délai au Prestataire tout courrier, demande ou décision de l'administration utile à la mission, en précisant sa date de notification lorsqu'elle fait courir un délai.

ARTICLE 7 – DÉLAIS D'EXÉCUTION, LIVRAISON ET CONSERVATION

7.1 Délais d'exécution

Le délai contractuel de réalisation de la mission est celui indiqué au devis. Il court à compter du démarrage effectif de la mission dans les conditions prévues au devis et aux présentes CGV.

Ce délai peut être prolongé lorsque l'exécution de la mission est retardée par une circonstance extérieure au Prestataire ou dépendant du Client, d'une administration ou d'un tiers. Le Prestataire informe le Client, dans la mesure du possible, de tout décalage significatif.

Les délais d'instruction, de consultation ou de réponse des administrations et organismes tiers sont indépendants du délai de réalisation de la mission.

7.2 Livrables

Sauf mention contraire au devis, les livrables sont transmis par voie électronique et leur contenu dépend de la mission confiée.

Les pièces administratives et graphiques sont établies pour les besoins de la démarche d'urbanisme concernée et ne constituent pas des documents techniques ou des plans d'exécution.

Sauf prestation spécifique prévue au devis, les analyses réalisées en complément d'une autre prestation sont intégrées à la mission et ne donnent pas lieu à un rapport autonome. Les relevés, photographies, notes, croquis et autres documents intermédiaires constituent des supports de travail et ne font pas l'objet d'une livraison distincte.

Les fichiers sources ou natifs modifiables, notamment aux formats DWG, SKP ou équivalent, ne sont pas compris dans les livrables, sauf mention expresse contraire au devis.

Lorsque le dépôt ou le suivi de l'instruction est assuré par le Prestataire, les justificatifs, courriers, demandes et informations communiqués par l'administration sont transmis ou portés à la connaissance du Client.

7.3 Conservation des dossiers

Le Client demeure responsable de la conservation des livrables et documents qui lui sont transmis.

Le Prestataire conserve pendant cinq ans à compter de la clôture de la mission une copie numérique des principaux éléments nécessaires au suivi du dossier, à la preuve des prestations réalisées et à la défense de ses droits, sans préjudice des durées légales de conservation applicables à certains documents.



Cette conservation ne constitue pas une prestation d'archivage au bénéfice du Client et n'entraîne aucune obligation de conservation ou de remise ultérieure des documents de travail et fichiers non compris dans les livrables.

ARTICLE 8 – PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

8.1 Prix et prestations supplémentaires

Les prix applicables sont ceux figurant au devis accepté et sont exprimés en euros TTC. Toute prestation supplémentaire est soumise à l'accord préalable du Client.

Lorsque les présentes CGV ou le devis prévoient une facturation au temps consacré, le taux horaire de référence est fixé à 80 € HT, soit 96 € TTC par heure. Il s'applique uniquement aux interventions expressément concernées et ne se substitue pas aux tarifs forfaitaires convenus.

8.2 Tarifs partenaires, remises et réductions

Les tarifs partenaires sont réservés aux Clients adressés par un partenaire identifié avant l'établissement du devis, dans le cadre d'une opération immobilière en cours.

Ils s'appliquent exclusivement aux bases essentielles de déclaration préalable. Les options complémentaires, pièces à la carte et formalités isolées restent facturées aux tarifs applicables, sans préjudice des réductions prévues en cas de cumul d'options.

Les autres remises et offres promotionnelles s'appliquent dans les conditions prévues au devis ou dans l'offre en vigueur à la date de la commande. Sauf indication contraire, les réductions portant sur une même prestation ne sont pas cumulables.

8.3 Acompte et règlement

Lorsqu'un acompte est prévu, son montant et ses modalités de règlement sont précisés au devis. Le solde est exigible à la finalisation de la prestation et, selon la mission, avant la remise des livrables ou le dépôt du dossier.

Le règlement s'effectue par virement bancaire ou, lorsque cette possibilité est proposée, par carte bancaire.

ARTICLE 9 – DROIT DE RÉTRACTATION

Lorsque le Client bénéficie légalement d'un droit de rétractation, il dispose d'un délai de quatorze jours à compter de la conclusion du contrat pour l'exercer, sans avoir à motiver sa décision.

Le Client peut utiliser le formulaire type remis avec les documents contractuels ou adresser, avant l'expiration du délai, toute déclaration écrite dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, notamment à l'adresse : contact@una-44.fr.

Lorsque le Client demande le commencement de la prestation avant l'expiration du délai de rétractation, il reste, en cas de rétractation après le début de son exécution, redevable du montant correspondant aux prestations réalisées jusqu'à la communication de sa décision, proportionnellement au prix convenu.

Lorsque la prestation est entièrement exécutée avant l'expiration du délai, le droit de rétractation est perdu si son exécution a commencé à la demande expresse du Client et après reconnaissance préalable par celui-ci de la perte de ce droit une fois la prestation pleinement exécutée.

Les sommes devant être restituées sont remboursées dans un délai maximal de quatorze jours à compter de la date à laquelle le Prestataire est informé de la décision de rétractation. Le remboursement est effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui employé pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement et à condition que ce remboursement n'occasionne pas de frais pour celui-ci.

ARTICLE 10 – RESPONSABILITÉ

Le Prestataire exécute les prestations prévues au devis dans les limites du périmètre convenu. Les prestations d'analyse réglementaire, d'assistance, de conseil et d'accompagnement relèvent d'une obligation de moyens.

Il ne garantit ni l'obtention d'une autorisation administrative, ni l'absence de demande de pièces complémentaires, ni la position ou l'interprétation retenue par l'administration. Une décision défavorable, une demande de pièces ou une appréciation différente ne caractérise donc pas, à elle seule, une mauvaise exécution de la mission.

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée que pour les dommages directs et certains résultant d'un manquement qui lui est imputable. Sous réserve des diligences normalement attendues de sa part, il ne répond pas des conséquences directement imputables à des informations ou documents inexacts, incomplets, contradictoires ou tardivement transmis, à l'absence d'une information utile, à une modification effectuée par le Client ou un tiers, ou à une utilisation des livrables étrangère à leur destination contractuelle.

Ces limitations ne s'appliquent pas lorsqu'un manquement du Prestataire a contribué au dommage ni lorsque la loi interdit de limiter sa responsabilité.

ARTICLE 11 – ASSURANCE

Le Prestataire déclare être couvert par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle adaptée à son activité. Les références de cette assurance peuvent être communiquées au Client sur demande.

ARTICLE 12 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET UTILISATION DES DOCUMENTS

Les livrables et supports réalisés par le Prestataire demeurent protégés par les droits de propriété intellectuelle qui leur sont applicables.

Après paiement intégral des sommes dues, le Client bénéficie d'un droit d'usage non exclusif des documents remis pour les seuls besoins du bien, du projet et des démarches administratives pour lesquels ils ont été réalisés.

Le Client peut transmettre ces documents à l'administration ainsi qu'aux professionnels intervenant dans le cadre du même projet.

Ce droit d'usage n'entraîne aucune cession des droits de propriété intellectuelle du Prestataire ni aucun droit à la remise des fichiers sources ou natifs modifiables, notamment aux formats DWG, SKP ou équivalent, sauf mention expresse contraire au devis.

Toute réutilisation pour un autre bien ou un autre projet, toute commercialisation ou toute diffusion publique des documents nécessite l'accord écrit préalable du Prestataire.

Toute modification d'un document par le Client ou par un tiers est réalisée sous la responsabilité de son auteur. Lorsque le document modifié n'a pas été expressément vérifié et validé par le Prestataire, toute mention, signature, cartouche, logo ou autre élément permettant d'identifier celui-ci doit être supprimé.

Le Prestataire ne répond pas des conséquences résultant d'une modification des documents par le Client ou par un tiers ou de leur utilisation en dehors de leur destination contractuelle, dans les conditions prévues à l'article 10.

Le Prestataire peut présenter certains éléments de ses réalisations à des fins de communication professionnelle, après suppression des informations permettant d'identifier le Client ou de localiser précisément le bien. Le Client peut s'y opposer à tout moment par écrit.

ARTICLE 13 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles collectées par le Prestataire sont traitées pour les besoins de la relation précontractuelle et contractuelle, de l'exécution et du suivi des missions, de la facturation, du respect de ses obligations légales et, dans les conditions prévues par la réglementation applicable, de la gestion de ses relations professionnelles.

Elles peuvent être communiquées aux prestataires, professionnels, administrations et plateformes dont l'intervention est nécessaire à ces finalités.

Les informations détaillées relatives aux traitements réalisés et aux droits des personnes concernées figurent dans la Politique de protection des données personnelles d'URBA NANTES ASSISTANCE, annexée aux présentes CGV. Toute demande peut être adressée à contact@una-44.fr.

ARTICLE 14 – FORCE MAJEURE

Aucune partie ne peut être tenue responsable d'un manquement résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Lorsque l'empêchement est temporaire, l'exécution des obligations concernées est suspendue pendant sa durée. Lorsqu'il est définitif, le contrat peut être résolu dans les conditions prévues par la loi.

ARTICLE 15 – DROIT APPLICABLE, RÉCLAMATIONS ET LITIGES

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de difficulté ou de réclamation, le Client est invité à contacter préalablement le Prestataire afin de rechercher une solution amiable.

À défaut de résolution du litige après une réclamation écrite préalable, le Client ayant la qualité de consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève le Prestataire :

CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice
49 rue de Ponthieu – 75008 Paris
Tel : 01 89 47 00 14
Site internet : www.cm2c.net
Mail : litiges@cm2c.net

Les règles légales de compétence territoriale applicables aux consommateurs demeurent applicables.



ANNEXE 1 – FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

À l'attention de :

URBA NANTES ASSISTANCE – UNA-44
59, rue de la Lourné
44230 Saint-Sébastien-sur-Loire
France
Courriel : contact@una-44.fr

Je soussigné(e) / Nous soussignés :

Nom et prénom du ou des consommateurs :

.....

Adresse du ou des consommateurs :

.....
.....

vous notifie / notifications par la présente ma / notre rétractation du contrat portant sur la prestation de services suivante :

.....
.....

Référence du devis, le cas échéant :

.....

Contrat conclu ou prestation commandée le :

.....

Date :

.....

Signature du ou des consommateurs :

Uniquement en cas de transmission du présent formulaire sur papier.

Signature :

ANNEXE 2 : POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La présente politique a pour objet d'informer les prospects, clients particuliers ou professionnels, représentants ou interlocuteurs de personnes morales, partenaires, prescripteurs et autres interlocuteurs d'URBA NANTES ASSISTANCE (UNA-44) sur la collecte et l'utilisation de leurs données personnelles ainsi que sur leurs droits.

ARTICLE 1 : RESPONSABLE DU TRAITEMENT

Le responsable du traitement des données personnelles est :

URBA NANTES ASSISTANCE – UNA-44

EURL au capital de 2 000 euros

SIRET : 102 855 780 00015

59, rue de la Lourné

44230 Saint-Sébastien-sur-Loire – France

Téléphone : 06 24 97 85 75

Mail : contact@una-44.fr

UNA-44 n'a pas désigné de délégué à la protection des données. Toute question relative aux données personnelles peut être adressée aux coordonnées ci-dessus.

ARTICLE 2 : DONNÉES COLLECTÉES ET ORIGINE

Dans le cadre de ses échanges et de ses missions, UNA-44 peut notamment traiter :

- les données d'identification et de contact des prospects, clients, représentants, collaborateurs, partenaires, prescripteurs ou autres interlocuteurs ;
- les informations relatives au bien, au terrain et au projet ;
- les plans, photographies, actes, autorisations et courriers administratifs transmis ;
- les données relatives aux devis, commandes, prestations, factures et règlements ;
- les échanges avec le Client, les administrations et les professionnels intervenant dans le dossier ;
- les éléments nécessaires à la gestion d'une réclamation ou à la défense de ses droits.

Les données sont principalement recueillies auprès de la personne concernée. Elles peuvent également provenir d'un client professionnel, d'un partenaire ou prescripteur, d'une administration, d'un professionnel intervenant dans le projet ou de bases de données publiques légalement accessibles.

UNA-44 ne sollicite pas de données sensibles sans lien avec la mission. Le Client est invité à ne pas transmettre de telles informations lorsqu'elles ne sont pas nécessaires.

ARTICLE 3 : FINALITÉS ET BASES JURIDIQUES

Les données personnelles sont traitées pour les finalités suivantes :

- répondre aux demandes de renseignements et établir les devis, sur le fondement de mesures précontractuelles ;
- constituer, exécuter et suivre les missions commandées, sur le fondement du contrat ;
- préparer les pièces, organiser les interventions, effectuer les dépôts et échanger avec les administrations ou professionnels concernés, lorsque ces prestations sont prévues au devis ;
- assurer la facturation, la comptabilité et le respect des obligations légales ;
- gérer les réclamations, établir la preuve des prestations et défendre les droits d'UNA-44, sur le fondement de son intérêt légitime ;
- assurer le suivi de la relation professionnelle et, dans les conditions autorisées par la réglementation, présenter les prestations d'UNA-44.

La personne concernée peut s'opposer à tout moment à l'utilisation de ses données à des fins de prospection commerciale.

UNA-44 peut également présenter certains éléments de ses réalisations à des fins de communication professionnelle après suppression des informations permettant d'identifier le Client ou de localiser précisément le bien. Le Client peut s'y opposer par écrit.

ARTICLE 4 : CARACTÈRE NÉCESSAIRE DES INFORMATIONS

Les informations demandées sont nécessaires lorsqu'elles permettent à UNA-44 de répondre à une demande, d'établir un devis ou d'exécuter une mission.

À défaut de communication des informations ou documents indispensables, UNA-44 peut ne pas être en mesure d'établir le devis, d'accepter ou de poursuivre la mission ou de réaliser certaines formalités administratives.

ARTICLE 5 : DESTINATAIRES ET TRANSFERTS DES DONNÉES

Dans la limite de leurs attributions et lorsque leur intervention est nécessaire, les données peuvent être communiquées :

- aux prestataires techniques, informatiques, de messagerie, de stockage ou de sauvegarde ;
- aux prestataires de facturation, de comptabilité, de paiement et aux établissements bancaires ;
- aux administrations, collectivités, services instructeurs et plateformes de dépôt ;
- aux professionnels ou sous-traitants intervenant dans le projet ;
- aux assureurs, conseils et autorités légalement habilités.

Ces destinataires n'ont accès qu'aux informations nécessaires à l'accomplissement de leurs missions.

UNA-44 ne vend ni ne loue les données personnelles. Certains prestataires techniques peuvent impliquer un traitement ou un accès aux données depuis un pays situé en dehors de l'Espace économique européen.



Dans ce cas, UNA-44 veille à ce que le transfert repose sur un mécanisme reconnu par la réglementation applicable.

ARTICLE 6 : DURÉES DE CONSERVATION

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées et au respect des obligations légales.

À titre principal :

- les demandes de renseignements et devis non suivis d'un contrat sont conservés pendant trois ans à compter du dernier contact ;
- les données relatives à une mission sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle ;
- les principaux éléments du dossier et les échanges nécessaires à la preuve des prestations sont conservés pendant cinq ans à compter de la clôture de la mission ;
- les factures et documents comptables sont conservés pendant les durées légales applicables, pouvant atteindre dix ans ;
- les données nécessaires à la gestion d'un litige peuvent être conservées jusqu'à l'expiration des délais de prescription et des voies de recours.

À l'issue de ces durées, les données sont supprimées, anonymisées ou archivées lorsque leur conservation demeure légalement nécessaire.

ARTICLE 7 : DROITS DES PERSONNES

Dans les conditions prévues par la réglementation applicable, toute personne concernée peut exercer :

- un droit d'accès et de rectification ;
- un droit à l'effacement ou à la limitation du traitement ;
- un droit d'opposition, notamment à la prospection commerciale ;
- un droit à la portabilité lorsque celui-ci est applicable ;
- le droit de retirer son consentement lorsqu'un traitement repose sur celui-ci ;
- le droit de définir des directives relatives au sort de ses données après son décès.

Certains droits peuvent être limités lorsque la conservation des données demeure nécessaire à l'exécution du contrat, au respect d'une obligation légale ou à la défense d'un droit.

Toute demande peut être adressée :

Par courriel : contact@una-44.fr

Par courrier : URBA NANTES ASSISTANCE – UNA-44
59, rue de la Lournéau
44230 Saint-Sébastien-sur-Loire

En cas de doute raisonnable sur l'identité du demandeur, UNA-44 peut solliciter les informations strictement nécessaires à sa vérification.

ARTICLE 8 – SÉCURITÉ ET DÉCISION AUTOMATISÉE

UNA-44 met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles adaptées afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données et de limiter les risques de perte, de divulgation ou d'accès non autorisé.

Les données ne font pas l'objet d'une décision produisant des effets juridiques fondée exclusivement sur un traitement automatisé ou un profilage.

ARTICLE 9 – RÉCLAMATION ET MODIFICATION DE LA POLITIQUE

Si la personne concernée estime que ses droits ne sont pas respectés, elle peut introduire une réclamation auprès de la :

Commission nationale de l'informatique et des libertés – CNIL
3, place de Fontenoy
TSA 80715
75334 Paris Cedex 07

La réclamation peut également être effectuée sur le site internet de la CNIL.

La présente politique peut être modifiée pour tenir compte d'une évolution légale, réglementaire, technique ou organisationnelle. La version applicable est celle communiquée à la personne concernée ou accessible sur le site internet d'UNA-44 à la date de la collecte.

