



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

NEOTY SAS

Applicables à compter du 1er septembre 2026

NEOTY SAS Société par Actions Simplifiée Capital : 1 000,00 €	Siège social 36 La Grande Métairie 56400 PLUMERGAT	Contact 07 68 99 51 10 contact@neoty.bzh
Président M. Quincy FEAT	RCS Lorient B 914 138 110 SIRET 914 138 110 00012	TVA / APE FR78914138110 APE 81.21Z
Nettoyage • Traitement • Protection • Toitures & Façades Conditions applicables aux prestations réalisées par NEOTY SAS auprès de ses clients particuliers et professionnels à compter du 1er septembre 2026.		

FORMATION DU CONTRAT

ARTICLE 1 - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente, ci-après dénommées « CGV », régissent les relations contractuelles entre NEOTY SAS, ci-après dénommée « NEOTY », et ses clients consommateurs, non-professionnels ou professionnels. Elles sont communiquées ou mises à disposition du client avant l'acceptation du devis. Elles s'appliquent notamment aux prestations suivantes :

- nettoyage, démoussage et entretien de toitures ;
- nettoyage, traitement et entretien de façades ;
- traitements algicides, fongicides et d'assainissement ;
- traitements hydrofuges incolores d'imprégnation ;
- rénovation colorée de surface sur ardoises synthétiques, ardoises artificielles et supports fibrociment compatibles ;
- ravalement, préparation des supports et application de revêtements ou peintures décoratives de façade ;
- remplacement ponctuel d'éléments de couverture uniquement lorsqu'il est expressément prévu au devis ;
- toute prestation accessoire expressément mentionnée au devis.

Les travaux réalisés sont exclusivement ceux décrits dans le devis accepté. Les prestations hydrofuges ou colorées sont des traitements de surface et ne constituent pas, sauf stipulation expresse et prestation légalement couverte, des travaux d'étanchéité, d'imperméabilisation structurelle ou de réfection générale de l'ouvrage. Toute signature manuscrite ou électronique du devis vaut acceptation des présentes CGV. Le devis, les CGV, les éventuelles conditions particulières et avenants constituent l'ensemble contractuel. Les conditions particulières du devis prévalent pour le chantier concerné lorsqu'elles dérogent expressément aux CGV.

ARTICLE 2 - DEVIS ET FORMATION DU CONTRAT

Les prestations sont exécutées sur la base d'un devis préalablement accepté par le client. Le devis précise, selon la prestation, la nature des travaux, les supports concernés, les surfaces ou quantités retenues, les prestations incluses, les éventuelles exclusions, les prix HT et TTC, la TVA, les modalités de règlement et les conditions particulières. La commande devient ferme après acceptation du devis et, lorsque la loi autorise sa perception à cette date, paiement de l'acompte prévu. Une prestation supplémentaire ou une modification du marché initial ne peut être imposée unilatéralement à NEOTY.

ARTICLE 3 - VALIDITÉ DU DEVIS

Le devis est valable pendant la durée qui y est indiquée. À l'expiration de cette période, NEOTY peut maintenir, modifier ou retirer son offre. Avant acceptation, une évolution significative du coût des produits, matériaux, transports, locations, fournitures ou de la main-d'œuvre peut conduire à l'émission d'une offre actualisée.

ARTICLE 4 - MÉTRÉS, SURFACES ET BASES DE CALCUL

Les surfaces, longueurs, quantités et dimensions figurant au devis sont établies à partir des relevés réalisés par NEOTY, des mesures prises sur le chantier, des plans, photographies et documents disponibles, des informations communiquées par le client et, lorsque cela est nécessaire, d'estimations techniques. Les métrés et quantités figurant au devis accepté constituent la base contractuelle de calcul et de facturation, sauf erreur matérielle manifeste. La découverte d'une surface ou quantité supplémentaire non comprise dans le devis initial peut donner lieu à une prestation complémentaire après information et accord du client lorsque cet accord est requis.

ARTICLE 5 - PRIX

Les prix sont exprimés en euros HT et TTC. Le prix couvre exclusivement les prestations expressément mentionnées au devis. Sauf mention contraire, ne sont notamment pas compris :

- les travaux de structure, de charpente ou de couverture non prévus ;
- les travaux d'étanchéité ou d'imperméabilisation structurelle ;
- la maçonnerie importante, les reprises de fissures structurelles ou les réparations lourdes ;
- les démontages, remontages ou déplacements d'équipements non prévus ;
- les moyens d'accès exceptionnels non chiffrés ;
- l'évacuation de déchets ou matériaux spécifiques non prévue ;
- les travaux rendus nécessaires par un défaut ou une incompatibilité non identifiable lors de l'établissement du devis.

ARTICLE 6 - DÉSORDRES ET TRAVAUX SUPPLÉMENTAIRES

Le devis est établi au regard des éléments visibles et raisonnablement accessibles. Si l'intervention révèle un support dégradé, une infiltration, une fissure, une fragilité, un vice caché, une réparation ancienne défectueuse, une incompatibilité du support, une difficulté d'accès, un nombre d'éléments à remplacer supérieur à celui prévu ou toute autre circonstance nécessitant une prestation complémentaire, NEOTY peut suspendre l'intervention sur la zone concernée. NEOTY informe le client et peut proposer un devis ou un avenant complémentaire. L'accord peut être recueilli par signature, courrier électronique, SMS ou tout autre support permettant d'en conserver la preuve.

COMMANDE, PAIEMENT ET RÉTRACTATION

ARTICLE 7 - ACOMPTE ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Sauf mention différente au devis, un acompte de 30 % du montant TTC est prévu à la commande. Pour un contrat conclu hors établissement avec un consommateur, NEOTY ne reçoit aucun paiement, acompte, chèque ou autre contrepartie avant l'expiration du délai légal de sept jours lorsque cette interdiction est applicable, sous réserve des exceptions prévues par la loi. Le solde est payable à l'achèvement de la prestation ou à l'échéance indiquée sur la facture. Sauf mention différente, ce délai ne peut excéder 15 jours à compter de l'émission de la facture. Un règlement en trois fois maximum peut être accepté sur demande, sous réserve de l'accord préalable et exprès de NEOTY. L'acceptation ponctuelle d'un paiement fractionné ne crée aucun droit pour les commandes ultérieures. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé. Le client ne peut retenir, compenser ou réduire unilatéralement une somme facturée, sous réserve des droits auxquels il ne peut légalement renoncer.

ARTICLE 8 - DROIT DE RÉTRACTATION

Lorsqu'un contrat est conclu à distance ou hors établissement avec un consommateur et que le droit de rétractation est applicable, le consommateur dispose d'un délai légal de 14 jours à compter de la conclusion du contrat de prestation de services pour exercer ce droit sans avoir à motiver sa décision. Le consommateur peut utiliser le formulaire figurant en annexe ou adresser toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter. Si le consommateur souhaite que l'exécution commence avant la fin du délai de rétractation, NEOTY recueille sa demande expresse selon les formes légalement requises et lui fait reconnaître qu'après exécution complète du contrat il ne disposera plus du droit de rétractation lorsque les conditions légales sont réunies. En cas de rétractation après commencement à la demande expresse du consommateur, celui-ci règle le montant proportionnel aux prestations effectivement exécutées dans les conditions prévues par la loi. Aucune somme n'est due à ce titre lorsque les formalités légalement requises n'ont pas été respectées. Lorsqu'un contrat est conclu à l'occasion d'une foire, d'un salon ou d'une manifestation commerciale relevant des dispositions applicables, le consommateur est informé avant la conclusion du contrat qu'il ne bénéficie pas d'un délai de rétractation, sous réserve des exceptions prévues par la loi.

ARTICLE 9 - ANNULATION OU REPORT À L'INITIATIVE DU CLIENT

Toute demande d'annulation ou de report doit être adressée à NEOTY par écrit. Cette disposition ne porte pas atteinte au droit légal de rétractation lorsqu'il existe. En cas d'annulation d'une commande ferme hors exercice d'un droit légal de rétractation, NEOTY peut demander le remboursement des frais et engagements réellement exposés pour le chantier, notamment les fournitures spécifiques, produits préparés, locations, transports ou réservations de moyens d'accès, sans préjudice de toute indemnisation légalement justifiée. Tout report demandé par le client dépend des disponibilités du planning et peut entraîner une nouvelle date d'intervention.

CONDITIONS DE CHANTIER ET ÉTAT DES SUPPORTS

ARTICLE 10 - ACCÈS AU CHANTIER, AUTORISATIONS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client garantit à NEOTY un accès libre, dégagé et raisonnablement sécurisé aux zones d'intervention et aux zones nécessaires à l'installation des moyens d'accès. Il obtient, à ses frais et sous sa responsabilité, les autorisations nécessaires lorsque l'accès, le passage, l'implantation d'un échafaudage, d'une nacelle ou d'un équipement concerne un voisin, une copropriété, le domaine public ou un tiers.

Le client communique avant le chantier toute information connue susceptible d'affecter la sécurité, le choix du protocole, la compatibilité des produits ou le résultat : infiltrations ou fuites antérieures, anciennes peintures, résines ou hydrofuges, réparations, fragilités, réseaux, fixations, éléments descellés, matériaux particuliers, équipements électriques, panneaux solaires ou photovoltaïques, dispositifs de ventilation, récupérateurs d'eau, piscines ou bassins. Avant l'arrivée des équipes, le client doit retirer ou mettre à l'abri les véhicules, objets de valeur, mobiliers, textiles, linge, décorations et équipements mobiles susceptibles d'être exposés ; fermer les portes, fenêtres, fenêtrages de toit et autres ouvrants ; maintenir les enfants, animaux et tiers éloignés de la zone de travail ; et respecter les consignes de préparation communiquées par NEOTY. Le client ne doit pas déplacer, retirer ou modifier les protections, balisages, tuyaux, bâches ou équipements de sécurité installés par NEOTY pendant l'intervention. Toute intervention du client ou d'un tiers dans la zone de travail s'effectue sous sa responsabilité et peut entraîner l'arrêt immédiat du chantier pour des raisons de sécurité. En cas d'accès insuffisant, d'absence d'autorisation, de non-respect des consignes, de présence d'un risque non déclaré ou de préparation insuffisante imputable au client, NEOTY peut refuser de commencer, suspendre ou reporter l'intervention. Les frais réellement engagés, notamment déplacement, location, immobilisation de matériel ou nouvelle mobilisation d'équipe, peuvent être facturés lorsque les conditions légales le permettent. Lorsque le manquement du client à l'une de ces obligations est à l'origine exclusive d'un dommage ou d'un surcoût, celui-ci ne peut être imputé à NEOTY. Lorsqu'il y contribue, il est pris en compte dans l'appréciation de la causalité et des responsabilités.

Le client signale également, lorsqu'il en a connaissance, les éléments périphériques récemment posés ou rénovés, les enrobés, goudrons, peintures, lasures, résines, menuiseries peintes ou thermolaquées, métaux, bois, composites, pierres, bétons, pavés ou autres revêtements susceptibles de présenter une sensibilité particulière aux produits, aux eaux de rinçage ou aux variations de pH. Il communique toute information utile sur leur ancienneté, leur traitement, leur entretien ou leur fragilité connue.

Lorsque NEOTY demande avant le chantier le déplacement, la protection, la fermeture, la neutralisation ou la mise à l'abri d'un élément exposé, le client s'engage à respecter cette consigne dans un délai permettant l'intervention. Si une protection raisonnablement nécessaire ne peut être mise en place, NEOTY peut exclure la zone concernée, adapter son protocole, suspendre ou reporter la prestation.

ARTICLE 11 - EAU, ÉLECTRICITÉ ET INSTALLATIONS DU CLIENT

Le client met gratuitement à disposition, lorsque cela est nécessaire, un point d'eau accessible présentant une pression et un débit suffisants ainsi qu'une alimentation électrique adaptée. Les installations doivent être fonctionnelles, accessibles et ne présenter aucun danger apparent. Le client signale les installations particulières ou fragiles susceptibles d'être affectées par l'eau, les projections ou l'arrêt temporaire d'une évacuation. Sur demande de NEOTY, il neutralise ou fait neutraliser les systèmes de récupération d'eau, filtration, arrosage ou équipements analogues lorsque cette mesure relève de son installation et peut être réalisée sans risque. NEOTY peut refuser l'utilisation d'une installation présentant un risque ou une anomalie. L'impossibilité de travailler en raison d'une installation défaillante ou indisponible imputable au client peut entraîner un report et la facturation des frais réellement engagés lorsque les conditions légales le permettent.

ARTICLE 12 - MÉTÉO, CONDITIONS D'APPLICATION ET SÉCURITÉ

Les dates d'intervention sont prévisionnelles sauf engagement écrit contraire. Les interventions extérieures dépendent notamment de la pluie, du vent, du gel, de la température, de l'humidité du support et de l'air, des temps de séchage, des prescriptions des fabricants et des exigences de sécurité. NEOTY peut reporter, suspendre ou interrompre une prestation lorsque les conditions ne permettent pas une exécution satisfaisante ou présentent un risque. Un tel report ne constitue pas un manquement contractuel. La nouvelle date est fixée selon les conditions techniques, météorologiques et les disponibilités de l'entreprise.



ARTICLE 13 - ÉTAT, COMPATIBILITÉ, VICES ET INFORMATIONS SUR LES SUPPORTS

NEOTY intervient sur des supports existants dans l'état où ils se trouvent. Le contrôle préalable est principalement visuel et limité aux zones normalement accessibles. Il ne constitue ni une expertise structurelle, ni un diagnostic général du bâtiment, ni une expertise d'étanchéité ou de couverture, ni une recherche destructive de vices cachés. Le client est tenu de signaler les désordres dont il a connaissance ainsi que les traitements, peintures, résines, hydrofuges, réparations ou produits antérieurement appliqués. Il répond de l'exactitude des informations et documents qu'il communique. Une information manquante ou erronée susceptible d'avoir influencé le protocole, la compatibilité ou le résultat est prise en compte dans l'analyse d'un éventuel dommage. Le nettoyage, le brossage, le rinçage ou la préparation peuvent révéler ou accentuer visuellement des défauts qui étaient masqués par les mousses, salissures ou anciens revêtements : fissures, décollements, farinage, porosité excessive, éléments descellés, joints dégradés, réparations anciennes, infiltrations, défauts de fixation ou différences de teinte. La révélation d'un défaut préexistant ne constitue pas en elle-même une dégradation imputable à NEOTY. NEOTY ne répond pas d'une détérioration résultant exclusivement d'un vice caché, d'une vétusté, d'une incompatibilité préexistante, d'une mauvaise préparation antérieure, d'un support non cohésif ou d'une faiblesse que le contrôle visuel normal ne permettait pas d'identifier. NEOTY peut effectuer un essai préalable, adapter le protocole ou demander une préparation supplémentaire. Si le support apparaît incompatible, insuffisamment cohésif, trop humide, non poreux lorsque le produit exige une imprégnation ou impropre à recevoir la finition prévue, NEOTY peut suspendre ou refuser l'application. Le client ne peut imposer l'exécution d'un procédé que NEOTY estime techniquement inadapté ou dangereux.

La compatibilité d'un support ne peut pas toujours être déterminée par un simple examen visuel. La composition exacte d'un revêtement, la présence d'anciens produits, de rénovations ponctuelles, de traitements invisibles ou de réparations antérieures peuvent n'être révélées qu'au cours ou après l'intervention.

Un essai localisé, lorsqu'il est réalisé, constitue une précaution technique limitée à la zone testée et aux conditions du moment. Il ne vaut pas garantie d'absence de réaction sur l'ensemble d'un support lorsque celui-ci est ancien, hétérogène, réparé, traité de manière non uniforme ou de composition inconnue.

ARTICLE 14 - TOITURES, TILES, ARDOISES ET ÉLÉMENTS FRAGILES

Une toiture ancienne ou dégradée peut comporter des ardoises, tuiles, crochets, faîtières, solins, gouttières, rives, fenêtres de toit, fixations, antennes ou accessoires devenus fragiles, poreux, oxydés, descellés ou cassants. Une opération normale de circulation, déplacement, brossage, lavage, nettoyage ou préparation peut révéler une faiblesse préexistante. Le client reconnaît qu'une casse ou un déplacement peut survenir sans faute de l'intervenant lorsqu'un élément n'est plus apte à supporter les sollicitations normales d'entretien en raison de son âge, de sa mauvaise fixation, de sa fissuration, de sa corrosion, de sa porosité, de sa vétusté ou d'une mauvaise pose antérieure. NEOTY ne répond pas d'un dommage résultant exclusivement de ces causes préexistantes. En cas de doute sérieux sur la sécurité ou la résistance du support, NEOTY peut modifier le mode d'accès, limiter la zone d'intervention ou suspendre le chantier. Le remplacement d'ardoises ou de tuiles n'est compris que lorsqu'il figure expressément au devis et dans la limite prévue. Toute quantité supplémentaire, toute réparation de fixation, de solin, de faîtage, de gouttière, de fenêtre de toit ou de couverture nécessite un accord complémentaire.

PRODUITS ET PRESTATIONS TECHNIQUES

ARTICLE 15 - PRODUITS, DÉNOMINATIONS COMMERCIALES ET FICHES TECHNIQUES

NEOTY utilise des produits professionnels sélectionnés selon la prestation et le support. Certains produits peuvent être présentés sous une dénomination commerciale NEOTY dans le cadre de la démarche commerciale de l'entreprise. Cette dénomination ne modifie ni la nature technique du produit, ni sa composition, ni son classement réglementaire, ni sa fiche de données de sécurité, ni les supports autorisés, ni ses conditions d'utilisation. NEOTY se réfère à l'étiquetage, à la fiche technique et aux prescriptions applicables au produit et au lot utilisés. Les caractéristiques commerciales ou techniques d'un produit ne constituent une garantie contractuelle que si elles figurent expressément au devis ou dans un document contractuel remis au client.

ARTICLE 16 - PRODUITS BIOCIDES ET TRAITEMENTS D'ASSAINISSEMENT

Les produits algicides, fongicides, bactéricides ou autres biocides sont utilisés conformément à leur étiquetage, leur classement réglementaire, leurs conditions d'emploi et les règles de sécurité applicables. Lorsque la réglementation l'exige, NEOTY veille à ce que les personnes concernées disposent du certificat individuel requis pour les catégories de produits utilisées. Selon le produit, le protocole peut comporter une dilution, un rinçage ou l'absence de rinçage, un temps d'action, une protection des abords, une déviation temporaire des évacuations ou un délai avant l'application d'une finition.

ARTICLE 17 - NETTOYAGE ET DÉSINCRUSTATION

Les nettoyeurs de préparation ont pour fonction de faciliter l'élimination des mousses, algues, lichens, moisissures et salissures. Certains produits peuvent être corrosifs ou sensibles vis-à-vis de métaux, plastiques, végétaux, surfaces voisines ou eaux de récupération. NEOTY met en œuvre les protections, rinçages et précautions adaptés au produit et à la configuration du chantier. Le client signale à l'avance tout élément particulièrement fragile, précieux ou sensible.

Les produits de nettoyage ou de désincrustation peuvent présenter, selon leur nature et leur concentration d'emploi, une sensibilité particulière vis-à-vis de certains enrobés, goudrons, peintures, revêtements décoratifs, menuiseries, métaux, bois, composites, pierres, bétons ou supports ayant reçu un traitement antérieur. NEOTY adapte le dosage, le mode d'application, les protections et le rinçage conformément au produit utilisé, à sa documentation technique et aux caractéristiques raisonnablement identifiables du chantier.

Une réaction anormale ou une variation de teinte imputable exclusivement à une composition particulière, à un traitement antérieur non signalé, à une vétusté, à une porosité ou à une sensibilité non décelable lors d'un examen normalement attentif est appréciée au regard de l'état antérieur du bien et du lien de causalité. Cette stipulation ne prive pas le client d'un droit à réparation lorsqu'un dommage résulte d'un manquement légalement imputable à NEOTY.

ARTICLE 18 - TRAITEMENT ANTI-MOUSSE

Les traitements anti-mousse, algicides ou fongicides peuvent avoir une action immédiate ou progressive. Lorsque le produit poursuit son action après l'intervention, les mousses, lichens ou micro-organismes peuvent brunir puis disparaître progressivement sous l'effet des intempéries. La vitesse et l'ampleur du résultat dépendent notamment du support, du niveau de contamination, de l'exposition, de l'humidité et de l'environnement. La réapparition ultérieure de micro-organismes ne constitue pas, à elle seule, une mauvaise exécution de la prestation, sauf garantie commerciale expresse figurant au devis.

ARTICLE 19 - HYDROFUGE INCOLORE D'IMPRÉGNATION

L'hydrofuge incolore est destiné aux supports compatibles et suffisamment poreux. Il agit par imprégnation. Lorsqu'il s'agit du système non filmogène utilisé par NEOTY, les quantités et conditions d'application sont adaptées afin d'éviter la formation d'un film après séchage. Ce traitement vise notamment à réduire l'absorption d'eau du support, faciliter son entretien et conserver les échanges de vapeur d'eau dans les limites des



caractéristiques techniques du produit. Il ne constitue ni une réfection de couverture, ni une réparation de fuite, ni une garantie d'étanchéité générale ou structurelle du bâtiment. Son efficacité dépend de la porosité, de la cohésion et de l'état du support.

ARTICLE 20 - RÉSINE COLORÉE DE RÉNOVATION DE TOITURE

La prestation de résine colorée de toiture proposée par NEOTY est réservée aux ardoises synthétiques, ardoises artificielles et supports fibrociment compatibles, conformément aux prescriptions applicables au produit utilisé. NEOTY ne propose pas cette prestation sur ardoise naturelle.

La résine colorée est une finition de rénovation et de coloration de surface avec hydrofuge incorporé. Elle est appliquée sur un support préparé, propre, suffisamment sec, cohésif et compatible, selon le mode d'application, les quantités, les couches et les conditions climatiques prescrites pour le produit. Lorsque la documentation technique applicable au produit mentionne une caractéristique de microporosité ou de perméabilité à la vapeur d'eau, celle-ci s'apprécie exclusivement dans les limites des performances annoncées par le fabricant et ne constitue pas une garantie d'étanchéité. La prestation ne constitue ni une réfection de couverture, ni une réparation structurelle, ni un traitement destiné à supprimer une infiltration ou un défaut d'étanchéité de l'ouvrage.

ARTICLE 21 - RENDU, COULEUR ET ASPECT ESTHÉTIQUE

Pour les traitements colorés, peintures et revêtements décoratifs, le rendu peut varier selon la teinte initiale, la porosité, l'âge, la nature du support, les anciennes réparations, les différences d'absorption, l'orientation et l'éclairage. Les nuanciers, photographies, échantillons numériques et simulations ont une valeur indicative. Une légère variation de teinte, de brillance ou d'absorption inhérente au support ou au produit ne constitue pas une non-conformité lorsque la prestation a été exécutée conformément au devis et aux prescriptions applicables.

Le nettoyage d'un support ancien ou encrassé peut en outre rendre visibles des différences de teinte, de vieillissement, de réparation, de porosité ou d'exposition qui étaient auparavant masquées par les salissures. La seule apparition visuelle de telles différences ne permet pas, à elle seule, de conclure à une altération causée par NEOTY.

ARTICLE 22 - RAVALEMENT ET REVÊTEMENTS DÉCORATIFS DE FAÇADE

Les prestations de ravalement peuvent comprendre le nettoyage, la préparation, le rebouchage ponctuel de petites imperfections superficielles, l'application d'un fixateur et l'application d'un revêtement décoratif D2 ou D3, selon le devis et le produit retenu. Les rebouchages éventuellement compris concernent des défauts superficiels et ne constituent pas des réparations structurelles, des reprises de maçonnerie importantes ou des traitements de fissures structurelles. Les revêtements décoratifs de façade ne sont pas présentés comme des systèmes d'étanchéité ou d'imperméabilisation structurelle, sauf prestation distincte expressément prévue, légalement réalisable et couverte le cas échéant par l'assurance requise.

ARTICLE 23 - PROTECTION DES VÉGÉTAUX, ABORDS, VÉHICULES ET ÉQUIPEMENTS

Les protections mises en place par NEOTY sont des protections temporaires adaptées à la nature de la prestation et aux informations connues au moment du chantier. Elles ne constituent pas un confinement étanche ni une garantie d'absence absolue de projection, de brouillard de pulvérisation, de ruissellement ou de salissure hors de la zone immédiatement traitée. Le client reste responsable de la préparation de ses abords et du retrait ou de la mise à l'abri des biens mobiles exposés avant l'arrivée des équipes.

Catégorie	Éléments notamment concernés
Végétation	Fleurs, gazons, arbustes, haies, massifs, potagers, arbres fruitiers et plantations sensibles.
Aménagements extérieurs	Enrobés, goudrons, pavés, dalles, terrasses bois/composite, bétons, enduits, clôtures, portails, claustras, menuiseries, portes, vitrages, zinc, aluminium, cuivre, plomb et autres métaux ou revêtements sensibles.
Équipements & loisirs	Piscines, bâches et dômes, spas, bassins, abris de jardin, cuisines extérieures, vérandas, stores bannes, pergolas, marquises, mobilier, textiles, éclairages, caméras, capteurs, antennes et équipements électriques ou électroniques extérieurs.
Véhicules & objets mobiles	Automobiles, deux-roues, remorques, caravanes, camping-cars, vélos, outillage, linge, mobilier, décorations et tout objet mobile laissé dans une zone susceptible d'être exposée.

Avant l'intervention, le client doit fermer portes, fenêtres, fenêtres de toit et autres ouvrants, rentrer le linge et les textiles, éloigner les véhicules et biens mobiles, sécuriser les animaux, signaler les installations sensibles et respecter les consignes données concernant les récupérateurs d'eau, piscines, bassins, ventilations, équipements électriques et autres dispositifs exposés. À défaut, NEOTY peut reporter ou suspendre l'intervention et facturer les frais réellement engagés lorsque les conditions légales le permettent.

Une détérioration résultant exclusivement d'un vice, d'une vétusté, d'une sensibilité particulière non signalée, d'un défaut de fixation, d'un défaut d'étanchéité préexistant, du non-respect d'une consigne de protection ou du maintien volontaire d'un bien dans la zone exposée ne peut être imputée à NEOTY. Si un manquement du client a contribué au dommage, il est pris en compte dans l'appréciation de la causalité et des responsabilités. Ces stipulations ne privent pas le client d'un droit à réparation lorsque le dommage résulte d'un manquement légalement imputable à NEOTY.

Les traces de rinçage, dépôts biologiques désolidarisés, salissures entraînées par l'eau ou résidus temporaires normalement liés au procédé et éliminables par un entretien courant ne constituent pas, à eux seuls, une dégradation du bien ou une non-conformité de la prestation.

ARTICLE 23 BIS - SENSIBILITÉ DES MATÉRIAUX PÉRIPHÉRIQUES, PROJECTIONS ET RÉACTIONS DE SURFACE

Les opérations de nettoyage, désincrustation, rinçage, traitement, pulvérisation ou application peuvent générer des projections, brouillards, ruissellements ou eaux chargées à proximité immédiate de la zone traitée. NEOTY met en œuvre les précautions raisonnablement adaptées à la nature de la prestation, au produit utilisé et aux éléments visibles ou signalés.

Certains matériaux ou revêtements périphériques peuvent toutefois présenter une sensibilité particulière ou imprévisible, notamment enrobés et goudrons, peintures et lasures, enduits, menuiseries peintes ou thermolaquées, aluminium et autres métaux, bois, composites, pierres, bétons, pavés, joints, vitrages traités et surfaces ayant reçu antérieurement une résine, un hydrofuge, un rénovateur, une cire, un protecteur ou tout autre traitement.

Cette sensibilité peut dépendre notamment de l'âge, de la porosité, de l'usure, de la composition, du pigment, de la qualité du revêtement, de son entretien, d'un traitement antérieur, d'une réparation localisée ou d'une hétérogénéité non visible. Lorsque cette particularité ne pouvait raisonnablement être détectée avant l'intervention et qu'aucun manquement de NEOTY n'est établi, la seule constatation d'une modification d'aspect après le chantier ne suffit pas à caractériser une faute de NEOTY.

NEOTY peut, lorsqu'elle l'estime utile, réaliser un essai localisé ou recommander une protection complémentaire. Un essai ponctuel ne garantit pas l'absence de réaction sur l'ensemble d'un matériau hétérogène ou de composition inconnue. Si le risque ne peut être raisonnablement maîtrisé, NEOTY peut exclure la zone, adapter le protocole ou suspendre la prestation.

Le présent article organise l'information sur les risques et l'analyse de la causalité. Il ne supprime ni ne réduit le droit du client à réparation lorsque le dommage résulte d'une faute ou d'un manquement légalement imputable à NEOTY.

ARTICLE 24 - VÉGÉTATION, ÉVACUATIONS, RUISSELLEMENT ET OBLIGATIONS POST-CHANTIER

Le client signale avant le chantier toute plante, végétation, potager, arbre fruitier, bassin, animal, matériau ou installation présentant une sensibilité particulière. Lorsque NEOTY demande une préparation spécifique - déplacement, arrosage, bâchage complémentaire, neutralisation d'un récupérateur d'eau, fermeture d'une piscine ou autre mesure raisonnable le client doit l'effectuer ou autoriser sa réalisation avant l'intervention. Toute protection exceptionnelle nécessitant des moyens, matériels ou temps supplémentaires non prévus au devis peut faire l'objet d'un prix complémentaire. NEOTY peut refuser de traiter une zone lorsque la protection raisonnablement nécessaire ne peut pas être mise en place. Selon le produit et le chantier, NEOTY peut mettre en œuvre bâchage, rinçage, arrosage, protection, déviation temporaire des descentes d'eau ou neutralisation temporaire d'un système de récupération d'eau. Le client ne doit pas rétablir ou modifier ces dispositifs avant que NEOTY l'y autorise. Après l'intervention, le client respecte les consignes de remise en service, d'entretien, de rinçage ou d'attente qui lui sont communiquées. Le non-respect d'une consigne post-chantier est pris en compte s'il provoque ou aggrave un dommage. Les pluies postérieures peuvent entraîner pendant un certain temps des résidus de mousses, lichens, poussières, salissures ou produits issus du processus normal de nettoyage ou de traitement. Ces phénomènes, lorsqu'ils sont inhérents au procédé et ne résultent pas d'une faute d'exécution, ne constituent pas à eux seuls une non-conformité ou un dommage imputable à NEOTY.

Lorsque les eaux de rinçage ou les pluies postérieures sont susceptibles d'entraîner des résidus vers une zone sensible, NEOTY peut recommander ou mettre en place des mesures temporaires adaptées. Le client respecte les consignes de maintien, de retrait ou de remise en service communiquées. Toute modification prématurée de ces dispositifs est prise en compte dans l'analyse d'un dommage qui en résulterait ou serait aggravé.

SOUS-TRAITANCE ET EXÉCUTION

ARTICLE 25 - PRESTATIONS NON COMPRISES

Sauf mention expresse au devis, NEOTY n'assure pas la réfection complète d'une couverture, la réfection d'une charpente, les travaux structurels, la suppression d'une cause d'infiltration, l'étanchéité structurelle, les réparations lourdes de maçonnerie ou la modification d'un ouvrage existant. La découverte d'un problème ou sa signalisation par NEOTY n'implique pas que sa réparation soit comprise dans le prix initial.

ARTICLE 26 - SOUS-TRAITANCE

NEOTY peut confier tout ou partie d'une prestation à un sous-traitant ou intervenant spécialisé, notamment lorsque l'opération nécessite des compétences, équipements, formations, assurances, certifications ou procédures particulières. NEOTY demeure l'interlocuteur contractuel du client pour les prestations commandées auprès d'elle, sous réserve des règles légales applicables.

ARTICLE 27 - ACHÈVEMENT, CONTRÔLE DU CLIENT ET RÉSERVES

À l'achèvement de l'intervention, le client est invité à examiner les prestations réalisées avec NEOTY. S'il est absent ou ne souhaite pas procéder au contrôle, NEOTY peut documenter l'état du chantier par photographies, vidéos ou compte rendu d'intervention. Les réserves portant sur des éléments apparents doivent être formulées de manière précise dès leur constatation et, autant que possible, avant toute modification, nettoyage complémentaire ou intervention d'un tiers. Elles peuvent être inscrites sur le document de fin de chantier lorsqu'un tel document est utilisé. En l'absence de réserve sur les éléments apparents normalement constatables au moment de l'achèvement, la prestation est réputée acceptée quant à son aspect apparent, sans préjudice des droits légaux auxquels le client ne peut renoncer. Une contestation formulée tardivement peut être appréciée au regard de la difficulté à établir l'état exact du chantier au jour de l'achèvement. Le paiement du solde confirme l'achèvement et l'exigibilité du prix, sous réserve des droits impératifs du client ; il ne vaut

pas renonciation générale à toute réclamation légalement recevable.

À des fins de traçabilité technique et de preuve, NEOTY peut photographier ou filmer avant, pendant et après l'intervention les supports, les abords et les éléments susceptibles d'être exposés, dans les conditions prévues à l'article 33. Ces prises de vues techniques sont distinctes de toute utilisation commerciale.

Lorsqu'un élément présente avant chantier une trace, usure, différence de teinte, fissure, décollement, oxydation, défaut de finition ou autre particularité visible, NEOTY peut la consigner par photographie, vidéo ou observation écrite. L'absence de photographie d'un élément ne vaut toutefois ni reconnaissance de son parfait état antérieur ni renversement des règles légales de preuve.

ARTICLE 28 - RÉCLAMATIONS, CONSERVATION DES PREUVES ET CONSTAT CONTRADICTOIRE

Toute réclamation doit être adressée à NEOTY par écrit dans un délai raisonnable après la découverte du fait invoqué. Elle précise, dans la mesure du possible, l'identité du client, l'adresse du chantier, la prestation concernée, la nature du désordre, sa date d'apparition et comporte des photographies suffisamment précises. Le client doit prendre les mesures raisonnables pour ne pas aggraver le dommage allégué et conserver les éléments permettant d'en déterminer l'origine. Avant toute réparation, recouvrement, peinture, nouveau nettoyage, démontage ou intervention d'un tiers, il permet à NEOTY d'examiner la zone concernée lorsqu'un constat contradictoire reste matériellement et raisonnablement possible. En cas d'urgence nécessitant des mesures immédiates pour la sécurité des personnes ou la conservation des biens, le client peut intervenir sans attendre, mais conserve autant que possible des photographies, pièces remplacées, factures et autres preuves utiles et en informe NEOTY rapidement. L'intervention d'un tiers ou une modification de la zone ayant supprimé, altéré ou rendu impossible l'examen de l'état initial peut être prise en compte dans l'appréciation de la preuve, du lien de causalité et des responsabilités.

Lorsqu'une réclamation concerne une trace, une décoloration, une attaque de surface, une projection ou un ruissellement allégué, les parties recherchent, dans la mesure du possible, à conserver les éléments utiles à l'analyse : photographies datées, produit et lot utilisés, dilution ou dosage, conditions météorologiques, protections mises en place, rinçage réalisé, état et traitements antérieurs connus du support.

Les présentes CGV n'ont pas pour effet de modifier la charge de la preuve telle qu'elle résulte de la loi. Elles organisent uniquement la conservation des éléments permettant un examen contradictoire de l'origine du dommage.

RESPONSABILITÉ, ASSURANCE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

ARTICLE 29 - RESPONSABILITÉ, CAUSALITÉ ET LIMITES

NEOTY répond des dommages directs qui lui sont légalement imputables dans les conditions du droit applicable. L'existence d'un dommage après l'intervention ne suffit pas, à elle seule, à établir qu'il résulte de la prestation de NEOTY ; son origine, l'état antérieur du support, les informations communiquées, les interventions de tiers et le respect des consignes sont pris en compte dans l'analyse de la causalité. La responsabilité de NEOTY ne peut être engagée pour un dommage résultant exclusivement d'un vice caché, de la vétusté, d'une fragilité antérieure, d'une infiltration existante, d'un défaut structurel, d'une mauvaise fixation ou pose préexistante, d'une intervention antérieure défectueuse, d'une incompatibilité du support non décelable, d'une information erronée ou incomplète du client, du non-respect d'une consigne, d'une intervention ultérieure d'un tiers ou d'une cause extérieure non imputable à NEOTY. Lorsque le comportement du client, d'un occupant ou d'un tiers a contribué à la survenance ou à l'aggravation du dommage, cette contribution est prise en compte dans la détermination des responsabilités et de l'indemnisation selon les règles de droit applicables.



NEOTY ne garantit ni la structure générale, ni la couverture, ni l'étanchéité du bâtiment, ni l'absence future de mousses, lichens ou salissures lorsque ces éléments ou résultats ne font pas partie d'un engagement expressément stipulé au devis. Pour les clients professionnels uniquement, et dans la mesure où la loi l'autorise, NEOTY ne répond pas des préjudices indirects tels que perte d'exploitation, perte de chiffre d'affaires, perte de marge, perte de clientèle ou préjudice commercial qui ne constituent pas la conséquence directe et prévisible d'un manquement imputable à NEOTY. Cette limitation ne s'applique pas en cas de faute lourde ou dolosive ni lorsque la loi l'interdit. Aucune stipulation des présentes CGV n'a pour objet de supprimer ou réduire un droit à réparation résultant d'un manquement légalement imputable à NEOTY lorsqu'une telle limitation est interdite. Aucune garantie commerciale de durée n'est accordée sauf mention expresse et écrite figurant au devis ou dans un document contractuel distinct.

Pour apprécier l'imputabilité d'une altération de surface, sont notamment pris en compte, selon le cas, l'état antérieur, l'âge et la nature du matériau, les traitements ou réparations antérieurs, son homogénéité, sa porosité, les informations communiquées par le client, le produit effectivement utilisé, son dosage, le mode d'application, les protections, le rinçage, les conditions météorologiques et toute intervention d'un tiers.

Lorsqu'un dommage matériel est légalement imputable à NEOTY, l'évaluation de la remise en état tient compte de la partie effectivement atteinte, de l'état antérieur du bien, de sa vétusté, des possibilités de réparation ou de reprise localisée et des règles de droit applicables. Cette stipulation n'a ni pour objet ni pour effet de réduire un droit à réparation auquel le client ne peut légalement renoncer.

ARTICLE 30 - ASSURANCE PROFESSIONNELLE, GARANTIES ET ATTESTATION

NEOTY est titulaire d'un contrat Multirisque Professionnelle BTP souscrit auprès de MAAF ASSURANCES S.A., contrat n° 156185120 Y - MCE - 001. L'attestation d'assurance en vigueur mentionne notamment une responsabilité civile professionnelle avant et après livraison ou réception des travaux pour les activités qui y sont déclarées et garanties, parmi lesquelles figurent le nettoyage, le démoussage, le ravalement par nettoyage haute pression et l'application de peintures décoratives, sous réserve du périmètre exact, des conditions et exclusions du contrat. Pour les applications de peintures à vocation exclusivement esthétique entrant effectivement dans le périmètre assuré, l'attestation prévoit une garantie de bonne tenue de deux ans, dans les plafonds, limites, franchises, conditions et exclusions du contrat. Cette mention décrit la garantie de l'assureur et ne constitue pas une extension de garantie commerciale consentie par NEOTY au-delà de ce qui est effectivement garanti. Les garanties du contrat s'appliquent exclusivement aux activités effectivement déclarées et garanties par l'assureur. La mention d'une prestation dans un devis, une facture, une documentation commerciale ou les présentes CGV n'a ni pour objet ni pour effet d'étendre le champ des garanties accordées par l'assureur. Une attestation d'assurance professionnelle en cours de validité peut être remise au client sur simple demande. Lorsque la nature réelle d'une opération entraîne légalement une obligation d'assurance spécifique, les obligations d'assurance applicables demeurent régies par les dispositions légales en vigueur. Les présentes CGV ne peuvent ni créer une garantie d'assurance inexistante ni réduire les responsabilités légales de NEOTY.

ARTICLE 31 - RETARD DE PAIEMENT

Pour les clients professionnels, les pénalités de retard sont exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture, sans rappel préalable, au taux fixé à trois fois le taux d'intérêt légal. Une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement est également due de plein droit. Si les frais de recouvrement réellement exposés sont supérieurs, NEOTY peut demander une indemnisation complémentaire sur justification dans les conditions prévues par la loi. Pour tous les clients, en cas d'impayé exigible, NEOTY peut suspendre les prestations restant à exécuter lorsque les conditions légales le permettent.

ARTICLE 32 - SUSPENSION ET RÉSOLUTION DU CONTRAT

NEOTY peut suspendre l'exécution notamment en cas de défaut de paiement, accès impossible, danger, refus du client de permettre l'exécution normale, support incompatible, absence d'un document réglementaire nécessaire ou découverte d'un désordre important. En cas de manquement suffisamment grave du client et lorsqu'une mise en demeure est légalement nécessaire, NEOTY peut prononcer la résolution du contrat si le manquement n'est pas régularisé dans un délai de 15 jours à compter de la réception d'une mise en demeure indiquant clairement cette possibilité. Ce délai n'empêche pas une suspension immédiate lorsque la sécurité, la réglementation ou la conservation du chantier l'exige. Les sommes correspondant aux prestations déjà exécutées et aux frais légitimement engagés restent dues, sans préjudice des droits légalement applicables aux parties.

ARTICLE 33 - PHOTOGRAPHIES, VIDÉOS ET PROMOTION

NEOTY peut réaliser des photographies ou vidéos avant, pendant et après le chantier à des fins techniques : état initial, suivi, preuve d'exécution, constat d'un désordre, traitement d'une réclamation ou traçabilité.

NEOTY peut également utiliser des photographies ou vidéos du chantier, des supports, produits, méthodes et résultats à des fins publicitaires ou commerciales, notamment sur son site internet, ses réseaux sociaux, ses plaquettes et présentations, lorsque leur diffusion ne permet pas d'identifier directement ou indirectement une personne physique, ne révèle pas l'adresse précise du chantier et ne porte pas atteinte à la vie privée. Dans ce cadre, aucune autorisation spécifique préalable du client n'est requise pour la seule image du bien ou des travaux, sous réserve que cette utilisation ne lui cause pas de trouble anormal.

Avant publication, NEOTY veille, lorsque cela est nécessaire, à recadrer, masquer ou flouter les éléments identifiants tels qu'un visage, un nom, un numéro de maison, une plaque d'immatriculation, une boîte aux lettres, un document ou tout autre élément permettant d'identifier le client, un occupant ou l'adresse précise. Lorsqu'une personne physique identifiable apparaît et que son image est destinée à être publiée, l'autorisation requise est recueillie avant diffusion.

ARTICLE 34 - DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles sont utilisées pour l'établissement des devis, la gestion des commandes, l'organisation des chantiers, la facturation, le suivi client, les règlements, la gestion des réclamations et le respect des obligations légales. Le client peut exercer ses droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation ou d'opposition lorsque les conditions légales sont réunies en écrivant à contact@neoty.bzh ou au siège social. Il peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

ARTICLE 35 - FORCE MAJEURE

NEOTY ne répond pas d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement constituant un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. Peuvent notamment être concernés, lorsqu'ils remplissent les critères légaux de la force majeure, des événements climatiques exceptionnels, catastrophes naturelles, épidémies, restrictions administratives, incendies ou événements empêchant matériellement l'accès ou l'exécution du chantier. Les conditions météorologiques ordinaires incompatibles avec une intervention sont régies par l'article relatif à la météo et aux conditions d'application.

ARTICLE 36 - NULLITÉ PARTIELLE ET INTÉGRALITÉ CONTRACTUELLE

Si une stipulation des CGV est déclarée nulle, illégale ou inapplicable, les autres dispositions demeurent applicables. La stipulation concernée est écartée ou interprétée uniquement dans la mesure nécessaire. Le devis accepté, les présentes CGV, les éventuelles conditions particulières et



avenants constituent l'accord contractuel entre les parties. Une déclaration ou conversation extérieure ne modifie la prestation commandée qu'en cas d'accord écrit des parties.

ARTICLE 37 - DROIT APPLICABLE, MÉDIATION ET LITIGES

Les présentes CGV sont soumises au droit français. Toute réclamation doit d'abord être adressée à NEOTY afin de rechercher une solution amiable. Client consommateur : après réclamation écrite préalable et lorsque les conditions de recevabilité sont réunies, le consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève NEOTY : CM2C - Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris - Tél. 01 89 47 00 14 - Site : cm2c.net. Le recours à la médiation ne prive pas les parties du droit de saisir la juridiction compétente. Litiges entre commerçants : sous réserve des règles de compétence impératives et à défaut d'accord amiable, toute clause attributive de compétence au Tribunal de commerce de Lorient ne s'applique que lorsqu'elle peut valablement être opposée aux parties concernées.

ARTICLE 38 - MENTIONS LÉGALES ET CONTACT

NEOTY SAS - Société par Actions Simplifiée au capital de 1 000,00 euros - Siège social : 36 La Grande Métairie, 56400 PLUMERGAT - Président : M. Quincy FEAT. RCS Lorient B 914 138 110 - SIRET 914 138 110 00012 - Code APE 81.21Z - TVA intracommunautaire FR78914138110. Téléphone : 07 68 99 51 10 - E-mail : contact@neoty.bzh - Site internet : neoty.bzh.

ANNEXES CONSOMMATEUR

ARTICLE A1 - FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

À utiliser uniquement lorsque le droit de rétractation est applicable.

À l'attention de :

NEOTY SAS

36 La Grande Métairie

56400 PLUMERGAT

Téléphone : 07 68 99 51 10

contact@neoty.bzh

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Prestation commandée le :

Référence du devis :

Nom du/des client(s) :

Adresse du/des client(s) :

Adresse du chantier :

Date :

Signature du/des client(s), uniquement en cas de formulaire papier :

(*) Rayez la mention inutile.

ARTICLE A2 - DEMANDE DE COMMENCEMENT AVANT LA FIN DU DÉLAI DE RÉTRACTATION

Cette annexe concerne le consommateur qui demande l'exécution d'une prestation de services avant l'expiration du délai légal de rétractation.

Référence du devis :

Nom du client :

☐ Je demande expressément à NEOTY de commencer l'exécution de la prestation avant l'expiration du délai légal de rétractation.

☐ Je reconnais qu'après exécution complète de la prestation par NEOTY, je ne disposerai plus de mon droit de rétractation lorsque les conditions légales permettant cette perte sont réunies.

Je reconnais qu'en cas de rétractation après le commencement de la prestation effectué à ma demande expresse, je pourrai être tenu de régler le montant proportionnel au service effectivement fourni dans les conditions prévues par la loi.

Fait à :

Le :

Signature du client :