

Protocole Vitrierie Netésia

Conditions Générales d'intervention – Pros



Version au 10 Juin 2026

1. Engagement Service

Netésia propose son expertise en clarté du vitrage auprès des professionnels dans le respect de leurs contraintes opérationnelles. Pour satisfaire ces exigences, nous garantissons des interventions :

- **Adaptées** : Respect des horaires de faible affluence des commerces.
- **Professionnelles** : Personnel en tenue soignée, courtoisie et respect de la confidentialité des locaux.
- **Discrètes** : Temps d'intervention maîtrisé et optimisé pour ne pas gêner l'accueil clientèle.
- **Zéro trace** : Protection des surfaces environnantes et finitions impeccables (essuyage des appuis) pour un rendu prêt à l'emploi en fin de chantier.
- **Éco-expertise** : Travail au mouilleur / raclette haute précision et microfibrilles, sans rejets chimiques agressifs pour préserver la qualité environnementale.

2. Catalogue des Offres

Soucieux de fournir une expérience visuelle sans faute, Netésia affirme son standard qualité à travers son offre :

- **Offre FINITION +** : Standard de service Netésia incluant la transparence optique du vitrage (2 faces) et le soin courant des encadrements (essuyage des profilés). Cette offre est accessible aux vitrages dans le statut d'encrassement F1.
Cette offre est exclusivement accessible aux vitrages présentant un niveau de Friction « F1 » (encrassement standard). Tout support ne répondant pas à ce critère relève d'une procédure de « Passage 0 » (voir Section 5).
- **Offre MAINTENANCE** : Régime d'intervention contractuel garantissant la récurrence des passages. Il active la remise "Abonnement" et le maintien de l'indice de friction à F1.
- **Offre SIGNATURE** : Expertise technique complémentaire selon grille de Majoration Expertise (Cf 3.3) : nettoyage haute précision des rails, mécanismes complexes, ou interventions > 2m50.

3. Cadre général d'intervention et base tarifaire

3.1 Calcul du forfait : tarification par Unité de Valeur (UV)

La base de calcul repose sur l'UV appliquée à l'offre **FINITION +**. L'UV est l'étalon de mesure de l'effort opérationnel, déterminé par la surface et la typologie du vitrage.

Type de Panneau	Surface max (m2)	Dimensions types (Indicatif)	Valeur UV
PÉRIMÉTRIQUE	< 0,80	Imposte, fenestron de réserve, châssis d'aération	1.0
MEDIUM	> 0,80 - 1,50	Châssis fixe ou ouvrant de bureau, porte de service vitrée	1.5
ACCÈS / PASSAGE	> 1,50 - 2,30	Porte d'entrée commerce, panneau de vitrine vertical	2.3
VITRINE XL	> 2,30 - 4,50	Linéaire de vente standard, baie coulissante large	3.4
PANORAMIQUE XXL	> 4,50	Grand ensemble vitré, vitrine commerciale monobloc	4.6

3.2 Intervention Signature : tarification à l'encadrement

L'offre **SIGNATURE** complète la **FINITION+** par une maintenance approfondie des composants mécaniques (rails, goulottes d'évacuation, joints d'étanchéité, brossage approfondi des encadrements).

La tarification applique une **Majoration Expertise** à la base UV pour compenser le rapport "périmètre/surface" élevé sur les petits châssis :

Typologie du support	Majoration SIGNATURE (UV)	Justification Technique
PÉRIMÉTRIQUE	+ 2.0	Ratio périmètre/verre maximal.
MEDIUM	+ 2.5	Maintenance des feuillures et joints.
ACCÈS / PASSAGE	+ 3.7	Passage intensif, rails souvent encrassés.
VITRINE XL	+ 4.8	Linéaire de rails important.
PANORAMIQUE XXL	+ 6.5	Linéaire de rails et brossage des profilés XXL

Cette grille tarifaire s'applique sous réserve d'une première intervention FINITION + afin d'évaluer son applicabilité à la configuration des blocs menuisés.

- **Limite technique :** Nettoyage complet inclus jusqu'à 2m50 de hauteur (accessibles à l'escabeau). Au-delà, la clarté est assurée à la perche ; l'entretien des cadres fait l'objet d'une étude spécifique.

3.3 Engagement de Maintenance

L'adhésion au Calendrier de Maintenance permet l'application d'une remise de 10% sur la base de prestation, sous réserve de la stabilité de l'indice de friction F1.

4. Modalités d'ajustements tarifaires

- **Ajustement Densité Opérationnelle (ADO) :** Récompense la concentration de travail sur un point unique (jusqu'à -30% de remise).
- **Coefficient de Friction :** Tarif basé sur un maintien de propreté constant (F1). L'indice de friction mesure la résistance mécanique des polluants lors du nettoyage ; il se distingue de l'encrassement visuel par l'effort de décontamination nécessaire. Tout état de surface présentant une adhérence supérieure à la normale (F2 à F4) fera l'objet d'une Remise à Niveau (Passage 0).
- **Forfait Logistique & Énergie (FLE) :** Indexé sur la zone géographique et réduit par la mutualisation des tournées (ajustements horaires).
- **Coefficient d'Accès :** La tarification intègre l'ergonomie de l'intervention et la complexité de mise en position du matériel (Standard, Perche/Escabeau, Hauteurs). Le détail des critères techniques est disponible en **annexe G**.
- **Coefficient Simple Face :** Facturation spécifique appliquée lorsqu'une seule face du vitrage est soumise à intervention (cloisons de bureaux, vitrines intérieures de frais, ou contraintes d'accessibilité unilatérale). L'ajustement est calculé à hauteur de 60% de la valeur UV nominale de l'élément, reflétant la persistance de la contrainte logistique et de la mise en position indépendamment du volume de surface traité.

5. Clause de stabilisation des supports (Passage 0)

La tarification de maintenance est strictement conditionnée à un indice de friction **F1 (Sain)**. Tout support présentant un indice supérieur lors de l'intervention initiale ou suite à un événement exceptionnel (travaux, négligence prolongée) fera l'objet d'un « **Passage 0** ». Cette restauration

technique vise à décontaminer le support avant le déploiement du cycle de maintenance.

6. TVA

TVA non applicable - article 293 B du CGI.

7. Facturation et Modalités de règlement

A. Émission des factures

La facturation intervient immédiatement après la clôture technique de l'intervention pour les prestations ponctuelles (Finition +, Signature, Passage 0). Pour l'offre Maintenance, la facturation est mensuelle à terme échu.

B. Délai d'exigibilité

Conformément aux présentes conditions, les prestations sont payables "à réception de facture". Le client dispose d'un délai technique maximal de 7 jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture pour procéder au virement.

C. Pénalités de retard

Tout retard de paiement par rapport à l'échéance contractuelle entraînera l'application de plein droit d'une pénalité calculée sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne (BCE) à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

D. Indemnité forfaitaire

En application de l'article L. 441-10 du Code de commerce, une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement est exigible dès le premier jour de retard, indépendamment des pénalités de retard.

Annexes Techniques

Valeur de l'Unité de Valeur (UV) au 08 avril 2026 : 4,00 € HT

A. Référentiel des niveaux de Friction

NIVEAU	COEFF.	ÉTAT DE SURFACE	DIAGNOSTIC TECHNIQUE
F1 - SAIN	x 1.0	Entretien régulier	Film de poussière légère, traces de doigts.
F2 - TECHNIQUE	x 1.5	Encrassé	Voile gras, pollution marquée, calcaire léger.
F3 - COMPLEXE	x 2.0	Encrassement lourd	Résidus de colle, projections de peinture.
F4 - CRITIQUE	x 2.5	Restauration	Oxydation du verre, calcaire incrusté.

B. Référentiel Ajustement Densité Opérationnelle (ADO)

VOLUME DU SITE (TOTAL UV)	RÉDUCTION ADO	JUSTIFICATION OPÉRATIONNELLE
0 - 15 UV	0%	Chantier de faible densité.
15,1 - 25 UV	- 10%	Densité intermédiaire.
25,1 - 40 UV	- 20%	Densité standard.
40,1 - 65 UV	- 30%	Haute Densité.
> 65 UV	Sur devis	Volume Industriel.

C. Référentiel Forfait Logistique & Énergie (FLE)

ZONE	PÉRIMÈTRE (KM)	TARIF BASE	CONDITION D'AJUSTEMENT PROXIMITÉ
LOCALE	0 - 10	Inclus	Inclus par défaut.
ZONE 1	11 - 20	12 €	Offert si groupage (min. 2 clients).
ZONE 2	21 - 30	24 €	Réduit à 10 € si groupage.
ZONE 3	31 - 40	36 €	Réduit à 15 € si groupage.

D. Clause de sauvegarde et de stabilité des tarifs

Le FLE est indexé sur le prix moyen du carburant (Indice réf : 2,30 €/L).

- **Mécanisme** : +15% sur les forfaits FLE par tranche de 0,20 € au-dessus de l'indice.
- **Seuil de rupture (3,00 €/L)** : L'ajustement proximité est plafonné à 50% du FLE pour couvrir l'explosion des coûts de structure et garantir le maintien d'un prestataire local.

E. Clause d'engagement de récurrence

Le maintien du tarif "Abonnement" exige un passage cyclique (4 à 8 semaines). Au-delà, l'indice F1 n'est plus garanti : la remise est suspendue et la reprise s'effectue au tarif "Passage 0" (tarif ponctuel) pour couvrir la charge de restauration de la clarté.

F. Clause de Mixité Tarifaire (Hybride Pro/Habitat)

Pour les sites incluant des typologies distinctes (ex : commerce avec logement de fonction) :

- **Les vitrages professionnels** sont facturés selon le référentiel **UV** (Base 4,00 € HT).
- **Les menuiseries standards d'habitation** sont facturées à l'unité **U** (Base 6,00 € HT/U) selon la grille tarifaire résidentielle disponible sur netesia.fr/tarifs.html.
- **Assiette de remise** : Les remises ADO (Densité) et l'ajustement FLE (Logistique) sont calculés sur l'assiette globale du site, sous réserve d'unité de lieu et de temps d'intervention.

G. Référentiel des modalités d'Accès

DIFFICULTÉ	COEFF.	CRITÈRES TECHNIQUES & OPÉRATIONNELS
STANDARD / PERCHE COURTE	1.0	Travail de plain-pied avec contrôle visuel direct et maniabilité optimale.
PERCHE / ESCABEAU	1.2	Travail nécessitant un déport (recul) ou une élévation légère. Angle de travail contraint.
HAUTEURS	1.6	Usage d'échelle ou matériel de grande hauteur. Environnement à débattement limité (vigilance sécurité accrue).