

Conditions générales

1. Objet du présent contrat

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités des prestations d'entretien assurées par le prestataire pour le compte du client. Elles sont complétées ou modifiées, le cas échéant, par les Conditions Particulières. L'ensemble formé par les Conditions Générales et les Conditions Particulières constitue l'intégralité du contrat d'entretien unissant le prestataire au client (ci-après désigné « le Contrat »).

Dans le cadre du Contrat, le prestataire s'engage à fournir les moyens nécessaires et suffisants pour effectuer les prestations contractuelles définies aux articles 1 à 3 des Conditions Particulières, dans les meilleures conditions et le respect des règles de l'art et de la réglementation en vigueur.

Le fait de confier au prestataire les prestations d'entretien objets du Contrat ne dispense pas le client des obligations mises à sa charge par la réglementation en vigueur ou par toute convention conclue avec un tiers.

2. Prise en charge de l'installation

Hormis les cas où le Contrat porte sur une installation venant d'être réalisée par le prestataire, les parties effectuent un état des lieux contradictoire avant toute entrée en vigueur du contrat.

Cet état des lieux, qui est annexé au Contrat (Annexe A des Conditions Particulières), permet au prestataire :

- De visiter et prendre connaissance de l'installation qu'il s'engage à entretenir dans le cadre du Contrat ;
- De préciser l'état et de vérifier la conformité des biens à entretenir avec la réglementation en vigueur.

En cas de non-conformité relevée pouvant présenter des risques pour la sécurité des biens, des personnes ou de l'environnement ou encore en cas de matériel présentant un état d'usure avancée, le prestataire peut conditionner l'exécution des prestations décrites dans les Conditions Particulières à la réalisation préalable, par le client, des travaux nécessaires à la mise en conformité ou au remplacement du matériel en mauvais état. La bonne réalisation de ces travaux est attestée par un constat signé contradictoirement et annexé au Contrat.

Le prestataire ne saurait être tenu responsable des défauts portant sur une partie de l'installation non accessible ou non visible, non décelables ou non signalés par le client lors de l'état des lieux, et de leurs conséquences. Il peut s'agir notamment :

- De vices cachés,
- D'un dimensionnement de l'installation ou de ses composants non adaptés aux besoins et à l'utilisation qui en est faite.

Selon les cas, le Contrat prend effet à la date :

- De la signature de l'état des lieux contradictoire, dès lors que l'installation inspectée ne présente pas de non-conformité dangereuse ni un état d'usure avancé ;
- De la signature du constat attestant de la bonne réalisation, par le client, des travaux de mise en conformité de l'installation ou de remplacement du matériel en mauvais état ;
- De la fin des travaux de l'installation, lorsque ceux-ci ont été réalisés par le prestataire.

3. Prestations contractuelles

Les opérations effectuées sur les appareils dans le cadre du Contrat sont conformes aux recommandations figurant dans les notices fabricants remises par le client. Elles sont consignées, après chaque intervention, sur un bulletin de visite signé par le prestataire et le client. L'original est conservé par ce dernier.

4. Conditions d'intervention

4.1. Les visites d'entretien

Une visite sera réalisée sur rendez-vous préalablement pris par le prestataire ou par le client à échéance de la date d'anniversaire. Les dates de ces visites seront préprogrammées et fixées d'un commun accord.

4.2. Les prestations non couvertes par le Contrat

Les dépannages, remises en l'état/remplacements de pièces et matériels et de manière plus générale ne sont pas inclus dans les prestations de base du Contrat et seront facturés en sus conformément à l'article 7.2 des présentes Conditions Générales.

Néanmoins, en cas de panne, le prestataire s'engage à intervenir sur simple appel téléphonique du client au numéro indiqué dans l'onglet « Les parties » du contrat de dépannage.

Les plages (jours, heures) et le délai d'intervention sont fixés dans les Conditions Particulières.

Le client fait également son affaire personnelle de tout remplacement de pièces et matériels lorsque ce remplacement, y compris la main d'œuvre et les diverses fournitures nécessaires à l'opération, relève des garanties dues par l'entreprise tierce qui a réalisé l'installation de l'équipement concerné.

5. Durée et dénonciation

Le Contrat prend effet à compter de la date visée à l'article 2 des présentes Conditions générales et pour la durée initiale prévue à l'article 6 des Conditions Particulières.

Il est ensuite renouvelé par tacite reconduction pour une durée équivalente sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception émanant de l'une des parties, au moins deux mois avant le terme initial du Contrat ou celui issu d'un éventuel renouvellement.

Conformément à l'article L215-4 du code de la consommation, les termes des articles L215-1 à L215-3 et L241-3 du code de la consommation sont reproduits ci-dessous.

Extrait du code de la consommation

Article L215-1

Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

Article L215-2

Les dispositions du présent chapitre ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement.

Article L215-3

Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

Article L241-3

Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal. »

6. Modification / Résiliation du contrat / Rétractation

6.1. Modification du contrat

Le remplacement ou la modification d'équipements visés par le Contrat et décrits dans les Conditions Particulières, exécuté par le prestataire ou une entreprise tierce au cours de la période de validité du Contrat, entraîne la modification du Contrat par voie d'avenant. Lorsque ces opérations sont effectuées par une entreprise tierce, un état des lieux contradictoire conditionne la prise en charge de l'installation selon les modalités décrites à l'article 2 des Conditions Générales.

Toute modification du Contrat rendue nécessaire, au cours de sa période de validité, par une évolution réglementaire ou normative est également effectuée par voie d'avenant.

Dans le cas où les modifications sont de nature à changer l'objet du Contrat, ce dernier devra être remplacé par un nouveau contrat, établi et signé par les parties.

6.2. Résiliation du contrat

Après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, restée infructueuse pendant un délai de 15 jours, le présent Contrat est résilié de plein droit dès réception de la notification adressée à la partie défaillante par lettre recommandée, dans les cas suivants :

- Le non-paiement du forfait ou des prestations supplémentaires dans les délais prévus à l'article 7.3 des présentes Conditions Générales,
- Le non-respect par l'une ou l'autre des parties d'une de ses obligations essentielles dans le cadre de l'exécution du Contrat.

6.3. Exercice du droit de rétractation

Dans le cas où le Contrat ou la commande de prestations hors Contrat ont été conclus hors établissement ou à distance, le client peut, conformément aux dispositions des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, se rétracter sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du Contrat ou de la commande de prestations hors Contrat.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit notifier au prestataire sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration (lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique) ou utiliser le modèle de formulaire de rétractation annexé aux Conditions Particulières. La notification de l'exercice du droit de rétractation doit être envoyée à l'adresse suivante : LS ENERGIE, 1 Route des Chênes, pépinière d'entreprise, bureau 3 40180 HINX – 05 58 70 00 11 / 06 80 03 39 92.

En cas de rétractation, le prestataire remboursera au client tous les paiements reçus de lui sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où le prestataire est informé de la décision du client de se rétracter. Le prestataire procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le client pour la transaction initiale, sauf si ce dernier convient expressément d'un moyen différent ; ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le client.

Si le client a demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, il devra payer un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni jusqu'au moment où il a informé le prestataire de sa rétractation du Contrat ou de la commande de prestations hors Contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le Contrat ou la commande.

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour :

- Les prestations pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du client et son renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- La fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du client ou nettement personnalisés ;
- La fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- Les contrats signés à l'occasion de foires ou de salons ;
- Les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du client et demandés par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires.

7. Prix – Conditions de paiement – Révision

7.1. Prestations d'entretien

Le client doit s'acquitter du prix convenu des prestations d'entretien selon les modalités définies à l'article 7.1 des Conditions Particulières.

Dans le cas d'une mise en route des prestations contractuelles conditionnée à la réalisation préalable de travaux de mise en conformité ou de remplacement de matériel, conformément à l'article 2 des présentes Conditions Générales, le point de départ des échéances de paiement est la date de signature du constat portant sur la réalisation de ces travaux.

Ce prix est révisé à chaque date d'anniversaire du Contrat suivant la formule : $P' = P \cdot S / S'$

Avec P' = redevance révisée à la date de facturation

P = redevance contractuelle à la date de signature du contrat (voir montant ci dessus) S' = valeur de l'indice du cout de la main d'œuvre à la date de facturation

Dans le cas de modifications des charges imposées par voie législative ou réglementaire, il en sera tenu compte sur le montant global et les échéances de paiement du Contrat d'entretien prévues à l'article 7.1 des Conditions Particulières.

7.2. Prestations et fournitures facturées en sus

Pour tous dépannages et autres prestations visés à l'article 3 des Conditions Particulières, les frais de déplacement et de main d'œuvre font l'objet d'une facturation dans les conditions et selon les modalités définies à l'article 7.2 des Conditions Particulières.

Les remises en état ou les renouvellements des pièces et matériels, les fournitures diverses sont également facturées en sus conformément à l'article 4.2 des présentes Conditions Générales.

Les devis proposés au client sont gratuits sauf dispositions contraires précisées dans les conditions particulières.

7.3. Modalités de paiement

Le paiement des prestations de services ou des prestations et fournitures facturés en sus s'effectue par SOIT PAR VIREMENT soit par chèque pour les prestations d'entretien à donner en main propre au prestataire à la suite de la prestation réalisée.

8. Obligations et responsabilités

8.1. Obligations du client

Les installations comprenant les appareils pris en charge, et en particulier celles ayant pour objet la ventilation des locaux, l'évacuation des gaz brûlés, la protection des circuits et canalisations de toutes natures doivent respecter les règles de l'art et être conformes à la réglementation en vigueur.

En cours de contrat, le client s'engage à faire effectuer toutes modifications imposées par la réglementation.

Aucun produit, quel qu'il soit, inflammable ou pouvant générer des vapeurs corrosives, ne doit être stocké à proximité des équipements, objet du présent contrat.

Le client s'interdit tout ajout d'eau ou autre produit dans les réseaux hydrauliques ou autres canalisations de l'installation pris en charge par le présent Contrat sans accord préalable du prestataire.

Le libre accès des appareils doit être constamment garanti au prestataire : en particulier, aucun aménagement postérieur à la signature du Contrat ne doit gêner ou empêcher les opérations d'entretien.

Le client fournit les fluides et énergies nécessaires au fonctionnement de l'installation ainsi qu'aux opérations d'entretien et de maintenance.

Le client s'engage à utiliser et surveiller l'installation conformément aux notices des constructeurs des appareils visés aux conditions particulières ainsi qu'aux recommandations données par l'entreprise ayant réalisé leur installation et leur mise en service.

Certaines prestations à réaliser régulièrement par le client sur les appareils visés par le présent Contrat sont mentionnées dans les conditions particulières.

Le client ne peut en aucun cas apporter ou faire apporter quelque modification que ce soit, aux appareils pris en charge par le présent Contrat, sans en informer préalablement le prestataire et obtenir son accord. De même, il ne peut en aucun cas modifier les réglages de ceux-ci, hormis ceux permis par les organes de régulation à disposition de l'utilisateur (thermostats d'ambiance, robinets thermostatiques, etc.).

8.2. Obligations du prestataire

Le prestataire est responsable de la bonne qualité de l'entretien effectué, ainsi que de la bonne exécution des dépannages le cas échéant, dans les conditions prévues au présent Contrat.

8.3. Limites de responsabilité du prestataire

Le prestataire ne peut être tenu responsable des conséquences, ni voir sa responsabilité engagée pour tous les dommages provoqués :

- Par toute intervention, fausse manœuvre, malveillance imputable au client ou une intervention étrangère,
- Par un non-respect de la part du client des obligations énoncées à l'article 8.1 des présentes Conditions Générales,
- Par une guerre, un incendie, un sinistre dû à des phénomènes naturels (tels que gel, inondation, orage ou tremblement de terre), des rongeurs ou autres animaux, une absence ou défaillance de fourniture électrique, une surtension électrique, une utilisation d'eau ou de fluides anormalement pollués, une utilisation de combustible de mauvaise qualité, une utilisation en atmosphère anormalement polluée (vapeurs grasses et/ou corrosives, poussière abondante, ...),
- Par la non-réalisation, par le client, de travaux de mise en conformité des installations avec la réglementation en vigueur, dès lors que celui-ci a été dûment informé de leur nécessité.

9. Assurances

9.1. Obligations du client

Le client déclare avoir souscrit un contrat « multirisques habitation », comportant au minimum une garantie responsabilité vie privée, des garanties de « dommages par incendie » et « dommages électriques », etc., pour des montants de garantie suffisants pour couvrir les dommages résultant de ces événements.

9.2. Obligations du prestataire

Le prestataire déclare avoir souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile dans le cadre de ses activités liées au présent contrat.

Le prestataire tient son attestation d'assurance à la disposition du client, si ce dernier lui en fait la demande.

10. Garanties légales (en cas de vente d'appareils et/ou de pièces)

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le client consommateur :

- Bénéficie d'un délai de 2 ans pour agir ;
- Peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation : l'entreprise peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut ;
- Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut au moment de l'achat si celui-ci apparaît dans le délai fixé par l'article L. 217-7 du Code de la consommation ;
- Peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil ;
- Peut, dans cette hypothèse, choisir entre l'action rédhibitoire et l'action estimatoire prévues par l'article 1644 du Code civil.

Article L.217-4 du Code de la consommation :

Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L.217-5 du Code de la consommation :

Le bien est conforme au contrat :

- 1) S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
 - S'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
 - S'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
- 2) Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L.217-12 du Code de la consommation :

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L.217-16 du Code de la consommation :

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Article 1641 du Code civil :

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 1er alinéa du Code civil :

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

11. Pièces détachées

Les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens visés à l'article 10 des présentes Conditions Générales sont disponibles à l'identique pendant une durée indiquée sur le devis.

12. Protection des données personnelles

Les données personnelles collectées par le prestataire sont enregistrées dans son fichier clients. L'ensemble des informations collectées sont nécessaires à la conclusion et à l'exécution du Contrat et seront principalement utilisées pour la bonne gestion des relations avec le client, l'exécution des prestations et la promotion des services du prestataire.

Les informations personnelles collectées seront conservées aussi longtemps que nécessaire à la réalisation des finalités évoquées ci-dessus, à l'accomplissement par le prestataire de ses obligations légales et réglementaires ou encore à l'exercice des prérogatives lui étant reconnues par la loi et la jurisprudence.

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés du prestataire, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés au prestataire par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à l'exécution du Contrat, sans qu'une autorisation du client soit nécessaire. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, ces tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, le prestataire s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du client, à moins d'y être contraint en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.). Enfin, en cas de transfert des données personnelles du client en dehors de l'Union européenne (« U.E. »), il est rappelé que lesdits destinataires seraient tenus par contrat de mettre en œuvre les efforts et moyens nécessaires afin de garantir un niveau de protection équivalent à celui fourni au sein de l'U.E.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

Le client peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant *Melle Pince Clémentine* par mail à Isenergie.gestion@gmail.com

Dans le cas où le client ne souhaiterait pas recevoir des messages promotionnels et invitations via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux, celui-ci a la possibilité d'indiquer son choix dans le cadre des Conditions particulières, de modifier son choix en contactant le prestataire dans les conditions évoquées ci-avant ou en utilisant les liens de désinscription prévus dans les messages SMS ou électroniques. Ce droit vaut également pour les personnes dont les données (notamment leur identité et leurs coordonnées) auraient été transmises, avec leur autorisation, au prestataire par des tiers, à des fins de prospection commerciale.

En cas de difficulté en lien avec la gestion de ses données personnelles, le client peut adresser, le cas échéant, une réclamation de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ou de toute autre autorité compétente.

Enfin, le client est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », sur laquelle il peut s'inscrire (<https://conso.bloctel.fr/>).

13. Litiges

Lorsqu'une des parties ne se conforme pas aux conditions du Contrat, l'autre partie la met en demeure d'y satisfaire par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le client, consommateur personne physique, peut, après échec de la procédure prévue à l'alinéa ci-dessus, recourir à la médiation de la consommation en s'adressant à :

BATIRMEDIATION CONSO
834 Chemin de Fontanieu
83200 LE REVEST LES EAUX
<https://www.batirmediation-conso.fr>

Sauf dispositions contraires des Conditions Particulières, les litiges seront portés devant le tribunal du lieu d'exécution des prestations ou du domicile du client.

Si vous annulez votre commande, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-contre

ANNEXE A : FORMULAIRE DE RÉTRACTATION
Modèle permettant au client d'exercer son droit de rétractation
Conformément à l'article 6.3 des Conditions Générales

➔<.....

VERSO

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

A l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique] :

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

☐☐Commandé le (*) / reçu le (*) :

☐☐Nom du (des) consommateur(s) :

☐☐Adresse du (des) consommateur(s) :

.....

.....

☐☐Date : ____/____/____

Signature du (des) consommateur(s)

(*) Rayez la mention inutile

