

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATION

1. DISPOSITIONS GENERALES

Les présentes conditions générales définissent le contenu et les modalités d'exécution des « Prestations » convenues entre le « Prestataire » et le « Client » désignés dans les « Documents d'intervention » remis à ce dernier (devis, bon d'intervention, facture). Elles s'appliquent sous réserve de dispositions contraires figurant dans les contrats ou devis conclus par ailleurs entre le Client et le Prestataire.

Elles visent indifféremment les particuliers et les professionnels, sauf dispositions excluant expressément l'une ou l'autre de ces catégories. Lorsque le Client est un professionnel, (hors cas visé à l'Art. L221-3 du Code de la consommation), elles s'appliquent prioritairement à tout autre document émis par ce dernier.

2. CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Le Prestataire est titulaire des qualités professionnelles nécessaires à l'exécution des Prestations et garantit que leur réalisation sera conforme aux normes et règles de l'art. Il met en œuvre les ressources, outils, méthodes et moyens appropriés à l'exécution des Prestations qu'il définit sous sa seule responsabilité. Sous réserve de la bonne exécution des obligations du Client, il s'engage à réaliser les Prestations dans les délais et lieux indiqués dans les Documents d'intervention.

En cas de dépannage / maintenance, le Client doit s'assurer que son installation est conforme à la réglementation, notamment s'agissant de la protection des circuits et canalisations de toute nature, de l'alimentation et la distribution de gaz et d'électricité, et plus spécialement de la ventilation des locaux et de l'évacuation des gaz brûlés en cas d'installation gaz ou fioul. En cas d'installation contenant des équipements de chauffage ou de production d'eau chaude sanitaire alimentés au gaz ou au fioul, il est rappelé au Client à titre de recommandation essentielle de sécurité, que les ventilations hautes et basses des pièces abritant ses équipements sont obligatoires et doivent être entretenues et opérationnelles en permanence.

En cas d'installation de nouveaux équipements, le Client fait ses meilleurs efforts pour permettre la bonne réalisation des Prestations. Il garantit notamment la conformité et le bon entretien des installations existantes auxquelles les équipements sont destinés à être raccordés, ainsi qu'un accès aux installations permettant la bonne réalisation des Prestations. Enfin, le Client procède à toutes opérations de mise en service et/ou d'entretien préconisées par le fabricant ou prévues par la réglementation en vigueur.

Lors de la réalisation des Prestations, si l'état des équipements ou de l'installation du Client ne répond pas aux exigences ci-dessus, le Prestataire peut refuser d'intervenir ou formuler des réserves et recommandations. Les Prestations exécutées avec réserves ne sont qu'une solution provisoire, le Client devant faire réaliser dans les plus brefs délais et sous sa seule responsabilité les opérations nécessaires à la mise en conformité de ses équipements ou de l'installation.

Le Prestataire peut librement sous-traiter les Prestations à toute société de son choix dont il se porte garant.

3. ACCEPTATION DES PRESTATIONS / RESERVES

Lors de la prise de possession d'équipements installés par le Prestataire ou de l'exécution des prestations commandées, le Client peut formuler des réserves dans les Documents d'intervention qui lui seront remis, notamment en cas de défaut apparent de l'appareil ou d'absence de remise de la notice d'emploi. La signature sans réserve des Documents d'intervention par le Client implique :

- l'acceptation des Prestations et du prix qui y sont indiqués ;
- l'exigibilité de l'intégralité du règlement dû ;
- la constatation du bon fonctionnement des équipements ;
- l'acceptation des présentes conditions générales ;
- la prise de connaissance et l'acceptation de toutes réserves et recommandations mentionnées dans les Documents d'intervention, le Prestataire étant dès lors déchargé de toute responsabilité en cas de préjudice trouvant son origine dans les avertissements formulés.

4. INFORMATION SUR LE DROIT DE RETRACTATION

En cas de contrat conclu hors établissement ou à distance, le Client bénéficie d'un droit de rétractation valable pendant 14 jours après la signature.

Pour exercer ce droit, le Client adresse au Prestataire le formulaire de rétractation ci-dessus à l'adresse figurant dans les Documents d'intervention. Le Prestataire lui remboursera toute somme déjà versée dans les 14 jours suivant la date à laquelle il aura été informé de la rétractation, sauf si l'exécution des Prestations a commencé avant la fin du délai de rétractation à la demande expresse du Client (cf. Art. L221-25 du Code de la consommation). Le cas échéant, le Client verse au Prestataire le montant correspondant aux Prestations réalisées jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, à proportion du prix total de la Prestation.

Selon l'article L221-28 du même Code, ce droit de rétractation

ne peut être exercé si les Prestations ont été pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation, après demande préalable et après du Client et renoncement après à son droit de rétractation ; ou s'il s'agit de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du Client et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

5. PRIX DES PRESTATIONS / PAIEMENT / TVA

Toute intervention du Prestataire donne lieu à facturation d'un minimum forfaitaire de main d'œuvre d'1/2 heure. Au-delà de ce palier, le décompte de la durée de main d'œuvre se fait par tranche d'1/2 heure, toute 1/2 heure entamée étant due. Un forfait de frais de déplacement peut également être facturé.

Les Prestations exécutées et non contestées dans les conditions de l'article 3 sont payables à réalisation complète, sauf acomptes et/ou modalités particulières convenues dans le devis. En cas d'impayé le Prestataire peut légitimement refuser toute nouvelle intervention chez le Client défaillant.

Si le Client est un professionnel, le retard de paiement donne lieu à l'application d'une pénalité calculée au taux égal à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur et au paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement.

En cas de paiement échelonné, tout retard entraînera la déchéance du terme, l'intégralité des sommes dues devenant alors immédiatement exigible.

Le Client qui répond aux conditions définies par la loi pour bénéficier de la TVA à taux réduit doit compléter l'attestation prévue à cet effet lorsqu'elle est obligatoire. Il est seul responsable des données renseignées dans cette attestation et des conséquences en résultant.

6. AIDES A LA RENOVATION ENERGETIQUE

Si les Prestations sont éligibles aux dispositifs d'aides à la rénovation énergétique, il appartient au Client de fournir au Prestataire l'ensemble des éléments nécessaires à leur obtention, en toute bonne foi. A défaut ou si ces informations s'avèrent fausses ou incomplètes, le Client ne bénéficie d'aucun recours contre le Prestataire au motif de la non-obtention des aides envisagées. Pour les mêmes motifs, dans le cas où le Prestataire aurait avancé le montant des aides au Client sous forme de déduction sur le coût des Prestations, le Prestataire sera fondé à demander au Client le paiement du montant correspondant aux aides non allouées en raison de sa défaillance.

7. GARANTIE

Les pièces ou appareils installés lors des Prestations sont soumis aux conditions de garantie contractuelle définies par leur fabricant ainsi qu'aux garanties légales suivantes :

- **Garantie légale de conformité** (articles L217-3 et suivants du Code de la consommation) : Applicable en cas de défaut de conformité existant au moment de la délivrance du bien et apparaissant dans les 24 mois qui suivent. En cas de défaut de conformité, le Client peut demander la réparation du bien (sa garantie sera étendue de 6 mois) ou son remplacement (avec une nouvelle garantie de conformité de 2 ans). La mise en conformité doit avoir lieu dans les 30 jours de la demande du Client, sans frais pour ce dernier, sauf elle s'avère impossible ou génère des coûts disproportionnés pour le Prestataire. Le Client peut suspendre le paiement de tout ou partie du prix jusqu'à exécution des obligations du Prestataire. Dans certains cas, il peut également bénéficier d'une réduction de prix ou demander la résolution du contrat.

- **Garantie des vices cachés** (articles 1641 à 1649 du Code civil) : Applicable en cas de défaut rendant le bien acheté impropre à l'usage auquel il est destiné et non apparent au moment de l'achat. Le Client a 2 ans à compter de la découverte d'un vice caché pour prouver son existence au Prestataire et lui réclamer le remboursement total ou partiel du bien (dans le 1^{er} cas le bien devra être restitué).

8. DISPONIBILITE DES PIECES DETACHEES

Dans la mesure où le fabricant des équipements lui a donné l'information, le Prestataire informe le Client, avant signature du devis, sur la durée de disponibilité des pièces détachées indispensables à l'utilisation des équipements vendus.

9. RESPONSABILITE / ASSURANCE

Le Prestataire est responsable de la bonne exécution des obligations à sa charge selon les Documents d'intervention et s'engage à réparer les préjudices occasionnés de ce fait qui lui sont imputables. Si le Client est un professionnel, la responsabilité du Prestataire se limite au coût des Prestations réalisées.

La responsabilité du Prestataire est exclue de plein droit dans les cas expressément visés dans les présentes conditions générales ainsi que pour tout préjudice trouvant son origine dans un événement extérieur à son intervention, notamment en cas de : force majeure ; information fautive, erronée ou

incomplète transmise par le Client ; indisponibilité de pièces de rechange chez le fabricant ou chez les fournisseurs habituel du Prestataire ; non-respect par le Client de ses obligations au titre des présentes ou de la réglementation applicable ; défaut ou vice caché des équipements ; malveillance ou intervention étrangère imputable au Client ; vétusté, usure, utilisation anormale des équipements ou des installations.

Le Prestataire est titulaire des polices d'assurance vivantes couvrant sa responsabilité civile, dans le cadre de ses activités professionnelles en France :

- **Assurance Responsabilité civile** : Contrat FR00020066LI / AXA - XL Insurance Company SE, 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris. Tel. 01 56 92 80 00
- **Assurance Responsabilité décennale** : Contrat 141835057 / MMA IARD 14 Bd Marie et Alexandre Oyon, 72030 LE MANS Cedex 9. Tel. 02 43 41 72 72.

10. DONNEES PERSONNELLES

Lorsqu'il contracte avec le Prestataire, le Client est informé et accepte que ce dernier traite ses données personnelles. Ces données sont nécessaires au traitement des devis et contrats, à l'établissement des factures et à la création d'un compte client. Ce traitement est fondé sur l'article 6(1)(b) du RGPD, en vertu duquel le traitement est licite s'il est nécessaire à l'exécution d'un contrat. Les données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires du Prestataire chargés de l'exécution, de la gestion et du paiement du contrat, ainsi qu'aux partenaires chargés de la maintenance et l'hébergement des comptes clients. Elles sont conservées pendant un délai ne dépassant pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et pourront, pour certaines, être conservées par voie d'archivage à des fins de preuve conformément aux délais de prescription légale, pour permettre au Prestataire de respecter ses obligations légales et réglementaires. Les données peuvent enfin être utilisées par le Prestataire à des fins de sollicitation commerciale pour son compte exclusivement. Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, d'opposition, de portabilité et de limitation du traitement. Ce droit s'exerce sur simple demande par courriel à : mesdonnees@garanka.fr ou par courrier à Garanka - Service Marketing - 17 rue de la Petite Baratte - 44315 Nantes. Le Client peut également contacter le délégué à la protection des données du Prestataire, Matthieu Mélin, Astura, 26 avenue George V, 75008 Paris ou formuler une réclamation auprès de la CNIL.

11. LOI APPLICABLE / RECLAMATIONS / LITIGES

Le contrat conclu entre le Prestataire et le Client au titre des présentes est soumis à la Loi française.

Toute réclamation dans le cadre du contrat peut être faite par téléphone ou courriel aux coordonnées figurant dans les Documents d'intervention.

Le Client est informé qu'en cas de contestation, il peut recourir gratuitement à la médiation conventionnelle auprès du Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice, avec qui le Prestataire a signé une convention. Pour toute saisine, le Client peut utiliser la plate-forme en place sur www.cm2c.net, ou formuler sa demande par courrier postal (14 rue saint Jean, 75017 Paris) ou par courrier électronique (cm2c@cm2c.net). Pour être recevable, sa demande doit remplir les conditions suivantes :

- Une réclamation écrite doit avoir été adressée au Prestataire au plus tard 1 an avant la saisine et ne pas avoir reçu de réponse ou avoir reçu une réponse non satisfaisante.
- La demande du Client ne doit pas être manifestement infondée ou abusive,
- Le litige ne doit pas avoir été examiné ou être en cours d'examen devant une autre instance (conciliateur, médiateur, tribunal, arbitre...).

Dans le cas où un différend ne pourrait être résolu de façon amiable, il sera soumis au tribunal compétent. Si le Client est un professionnel, le tribunal compétent est le Tribunal de Commerce du ressort du siège social du Prestataire.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

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

A adresser à l'attention de l'établissement dont les coordonnées figurent au dos du présent formulaire.

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

(*) *Rayer la mention inutile*

.....
..

Commandé le*/reçu le* : Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

.....
.....

Date :

Signature :

(Uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)