

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.

Les coordonnées détaillées du Prestataire figurent dans les Documents d'intervention.

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, 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 de l'évacuation des gaz brûlés. En cas d'installation équipée de chaudières gaz ou 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

A l'issue de la réalisation des Prestations, le Client peut formuler des réserves dans les Documents d'intervention qui lui seront remis. La signature sans réserve de ces documents 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 dégagé 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 le formulaire de rétractation ci-dessus au Prestataire dont l'adresse figure dans les Documents d'intervention et ce dernier lui remboursera les sommes déjà versées dans les 14 jours suivant la date à laquelle il aura été informé de la rétractation. Si l'exécution des Prestations a commencé avant la fin du délai de rétractation à la demande expresse du Client, le Client restera redevable du montant correspondant aux Prestations réalisées jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, à proportion du prix total de la Prestation.

Le 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 expresse du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation ; ou s'il s'agit de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence et expressément sollicités par le Client.

5. PRIX DES PRESTATIONS / PAIEMENT / TVA

L'intervention du Prestataire donne lieu à facturation d'un minimum forfaitaire de main d'œuvre d'1/2 heure. Au-delà, 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 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.

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.

6. AIDES A LA RENOVATION ENERGETIQUE

Si les Prestations sont éligibles aux dispositifs d'aides à la rénovation énergétique, le Client doit fournir au Prestataire les éléments nécessaires à leur obtention, de bonne foi. 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, le Prestataire pourra lui réclamer de payer le montant des 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.

Le consommateur dispose d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la **garantie légale de conformité** en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci. Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à 2 ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci. La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien. La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de 30 jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui. Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale. Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de 2 ans à compter de la date de remplacement du bien. Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si : 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ; 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de 30 jours ; 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ; 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable. Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur. Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des art. L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (art. L. 241-5 code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la **garantie légale des vices cachés** en application des Art. 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de 2 ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à réduction du prix si le bien est conservé ou au remboursement total contre restitution du bien.

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 Prestations et s'engage à réparer les préjudices qui lui sont imputables dans le cadre de leur exécution.

La responsabilité du Prestataire est exclue dans les cas prévus par les présentes conditions générales ainsi qu'en cas de 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 habituels 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 suivantes dans le cadre de ses activités professionnelles en France :

• **Assurance Responsabilité civile : Contrat 76674301-30015 / HDI Global SE, Tour Trinity, 1 bis Place de la Défense - CS 20298, 92035 Paris La Défense Cedex. Tel. 01 44 05 56 00.**

• **Assurance Responsabilité décennale : Contrat 148397406 / 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, contrats, 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 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 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 courrier à Garanka - Service Marketing - 17 rue de la Petite Baratte - 44315 Nantes.

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 au Prestataire par téléphone ou courriel. Le Client est toutefois 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.

Le Prestataire est mandataire bancaire à titre non-exclusif de DOMOFINANCE sous le n° ORIAS indiqué sur les Documents d'intervention. Coordonnées et adresse de l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution) : Siège : 4 place de Budapest, 75009 PARIS cedex 9 - Tél. : 01 49 95 40 00.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Veillez 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 du (des) consommateurs(s) :

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

