

Les présentes **Conditions Générales** ainsi que les **Conditions Particulières** et avenants éventuels qui s'y attachent constituent le **Contrat** qui définit l'ensemble des modalités d'exécution des **Prestations** convenues entre le **Client** et le **Prestataire** désignés dans les Conditions Particulières (ci-après **Partie[s]**), en vue de l'entretien des équipements du Client dans le respect de la réglementation en vigueur.

Ces Conditions Générales s'appliquent aux professionnels et aux particuliers sauf dispositions visant expressément l'une ou l'autre de ces catégories. Lorsque le Client est un professionnel (hors cas visé à l'article L221-3 du Code de la consommation), les Conditions Générales s'appliquent prioritairement à tout document émis par ce dernier.

## **1. CONTENU DES PRESTATIONS**

### **1.1 Visite d'entretien annuel des équipements**

Les opérations suivantes sont comprises *a minima* dans la visite d'entretien :

- Vérification de la présence et de l'état des protections électriques, test de la protection différentielle ;
- Vérification du serrage des connexions électriques et resserrage si nécessaire ;
- Mesure des intensités électriques absorbées ou analyse des paramètres de régulation de puissance, vérification de la tension d'alimentation ;
- Contrôle du paramétrage de la régulation ;
- Contrôle de l'étanchéité apparente du circuit ;
- Vérification du fonctionnement du ventilateur ;
- Contrôle et nettoyage de l'évaporateur, des accessoires de ventilation, des filtres et grilles ;
- Vérification de fonctionnement du dégivrage (sauf impossibilité) ;
- Contrôle de l'évacuation des condensats ;
- Contrôle de la pression du circuit de chauffage (PAC air/eau), appoint si nécessaire, contrôle de l'absence de fuite sur soupape de sécurité ;
- Vérification du fonctionnement du circulateur (PAC air/eau) ;
- Contrôle du vase d'expansion, ajustement de la pression et regonflage si nécessaire (PAC air/eau) ;
- Contrôle du taux de Glycol (si présent - PAC air/eau) ;
- Contrôle d'étanchéité du circuit de fluide frigorigène ;
- Mesure et contrôle des niveaux de température PAC (entrée-sortie) ;
- Contrôle du groupe de sécurité et de l'anode de protection du ballon (si production d'eau chaude sanitaire) et de l'appoint électrique (si présent).

NB : en cas d'installation d'un nouvel équipement chez le Client, la visite d'entretien n'est pas obligatoire et ne sera pas réalisée au cours de l'année de son installation. Dans ce cas spécifique, la 1<sup>ère</sup> année de Contrat se limitera aux prestations de dépannage prévues ci-dessous.

### **1.2 Dépannage éventuel des équipements**

Le dépannage est prévu dans le coût de la Prestation, sans limitation du nombre d'interventions. Il comprend la prise en charge par le Prestataire des coûts de main d'œuvre et de déplacement, à l'exclusion du coût des pièces détachées qui sera facturé par ailleurs au Client lorsque l'équipement n'est plus couvert au titre des garanties existantes (sauf option spécifique souscrite par avenant).

En cas de panne totale des équipements, le Prestataire intervient en vue de leur dépannage dans les meilleurs délais après appel justifié du Client. S'entend par appel justifié toute demande de dépannage portant exclusivement sur les éléments de vérification engageant le Prestataire aux termes de l'article 1.1 ou d'éventuels avenants au Contrat. Pour tout remplacement de pièces dans le cadre d'un dépannage, le Prestataire s'engage à utiliser des pièces neuves ou fournies en « échange standard » offrant des garanties similaires.

### **1.3 Prestations exclues du Contrat d'entretien**

Opérations exclues des Prestations réalisées lors de la visite d'entretien annuelle : Vérification et entretien des radiateurs et canalisations (fuites, appoints d'eau, détartrages, désembouages), entretien et dépannage des dispositifs extérieurs à l'équipement (VMC, chaudières, ballons à accumulation, etc.), fourniture de fluide frigorigène ; d'une manière générale, les interventions autres que celles prévues à l'article 1.1.

Opérations exclues des Prestations de dépannage : Détartrage des équipements ou des ballons d'eau chaude sanitaire, intervention pour panne d'électricité ou d'eau, réparation de pannes causées par l'un des cas énumérés à l'article 5 ou du fait de fausses manœuvres, interventions extérieures, gel, qualité d'eau ou intensité électrique non conformes aux prescriptions d'usage, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondantes, vapeurs grasses et/ou corrosives) ; interventions consécutives aux orages et dégâts électriques ; remplacement des châssis et éléments de façade ; mise en marche en début de saison de chauffe ou extinction en fin de saison. Les frais de main d'œuvre liés aux opérations suivantes sont également exclus des Prestations de dépannage : remplacement de l'équipement (unité intérieure / extérieure) ou du compresseur, manipulations de fluide frigorigène (tirage au vide, recharge de l'installation, complément de fluide, récupération des fluides, etc.).

L'ensemble des opérations visées au présent article font l'objet d'une facturation spécifique, sauf convention particulière des Parties.

### **1.4 Organisation des visites**

Sauf si elle est convenue lors de la conclusion du Contrat, la visite d'entretien annuel est annoncée au moins 15 jours à l'avance au Client qui peut en demander le report jusqu'à 3 jours ouvrables avant la date fixée (à défaut le report sera assimilé à un déplacement injustifié).

Si le Prestataire annonce sa visite mais ne vient pas, la visite se fait à la convenance du Client. Si le Prestataire se déplace à la date convenue mais que le Client est absent, le Prestataire dépose un 1<sup>er</sup> avis de passage. Le Client doit alors prendre contact avec lui dans les 15 jours pour fixer un nouveau rendez-vous. A défaut, une 2<sup>ème</sup> date de passage est fixée par le Prestataire. En cas de nouvelle absence, un 2<sup>ème</sup> avis de passage est déposé au Client et le Prestataire est considéré comme libéré de ses obligations contractuelles au titre de la visite annuelle d'entretien, sa responsabilité ne pouvant être engagée du fait de son inexécution. Le Client conserve toutefois la possibilité de recontacter le Prestataire pour convenir d'une date de visite qui lui est facturée en plus du prix du Contrat, sur la base du « forfait déplacement » en vigueur chez le Prestataire.

### **1.5. Service connecté**

Si ses équipements le permettent, le Client peut souscrire à l'option « service connecté » pour son Contrat. Ce service consiste en une prestation de suivi et diagnostic à distance du fonctionnement de ses équipements grâce à la remontée et l'analyse d'informations transmises par ces derniers. Le Client doit préalablement avoir consenti, auprès du fabricant qui met en place la solution connectivité, à la collecte de ses données et à leur transmission au Prestataire.

Le fonctionnement du service est conditionné au maintien par le Client d'une connexion internet Wifi opérationnelle et à la détention d'un terminal adapté (ordinateur, tablette, smartphone).

## **2. DUREE / DENONCIATION**

Le Contrat prend effet à la date de signature figurant dans les Conditions Particulières, pour une durée de 1 an. Il est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes similaires, sauf dénonciation par courrier du Client au plus tard au jour de la date d'échéance du Contrat.

Si le Contrat est conclu à distance : lors de la première visite chez le Client le Prestataire se réserve le droit de refuser la prise en charge de l'entretien en raison de l'état de l'installation ou des équipements. Le Contrat sera alors résilié de plein droit et le Client remboursé des sommes déjà perçues.

En cas de changement d'équipement par le Client au profit d'un équipement de même type, le Contrat continue à courir. En cas de changement d'équipement au profit d'un équipement d'un autre type, le Client doit en informer le Prestataire. Si le Prestataire n'est pas en mesure d'assurer l'entretien du nouvel équipement, le Contrat est résilié de plein droit sans remboursement du Client. A contrario, si le Prestataire est en mesure d'assurer l'entretien du nouvel équipement, le Client peut choisir de résilier le Contrat à l'exclusion de tout remboursement, ou de signer un nouveau Contrat avec le Prestataire sur la base du nouvel équipement, le prix tenant compte des caractéristiques du nouvel équipement ainsi que des sommes versées et des Prestations déjà réalisées.

En cas de déménagement du Client, ce dernier doit en informer le Prestataire. Si la localisation du nouveau logement et les équipements sont compatibles avec les modalités du Contrat en cours et la zone d'intervention du Prestataire, le Contrat continue à courir, un avenant pouvant être signé pour tenir compte des nouvelles caractéristiques de l'installation, notamment dans le prix du Contrat. A défaut ou si le Client n'informe pas le Prestataire du déménagement, le Contrat est résilié de plein droit sans remboursement du Client.

En cas d'inexécution fautive par le Client de ses obligations contractuelles et réciproquement, en cas d'inexécution fautive par le Prestataire de son obligation de réalisation des Prestations, la Partie lésée peut, 8 jours après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception et restée infructueuse, prononcer la résiliation de plein droit du Contrat, sans préjudice des demandes de remboursement et/ou d'indemnités auxquelles les Parties pourraient prétendre. A défaut de résiliation, si ni la visite d'entretien ni aucune autre Prestation ne sont effectuées durant l'année de Contrat en cours du fait du Prestataire, le Contrat est reconduit gratuitement pour une année supplémentaire, le Prestataire effectuant la visite d'entretien dans les meilleurs délais.

En cas de demande de résiliation du Contrat en dehors des cas prévus au présent article et sauf motif légitime dûment accepté par le Prestataire, le montant total du Contrat est dû.

Toute demande de résiliation du Contrat par le Client doit être envoyée par courrier ou courriel à l'adresse du Prestataire figurant dans les Conditions Particulières.

## **3. PRIX / PAIEMENT / REVISION / TVA**

Le montant et les modalités de paiement de la redevance due par le Client sont définis dans les Conditions Particulières. Cette redevance est due dès l'entrée en vigueur du Contrat. Son montant peut être modifié par le Prestataire à l'occasion du renouvellement du Contrat. Dans ce cas, le Client en sera informé au moins 30 jours avant l'échéance du Contrat et le prix applicable sera celui découlant du tarif en vigueur au moment du renouvellement. Le Client pourra alors refuser le renouvellement du Contrat jusqu'à sa date d'échéance, dans les conditions prévues à l'article 2.

A défaut de paiement du Client, le Prestataire n'est redevable d'aucune Prestation envers ce dernier et sa responsabilité ne peut être engagée du fait de la cessation de l'entretien de l'équipement. Si le Client est un professionnel, tout retard de paiement donne lieu à l'application d'une pénalité mensuelle égale à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur et au versement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement. En cas de paiement échelonné, tout retard de règlement entraîne la déchéance du terme et l'exigibilité de l'intégralité des sommes dues.

Toute intervention non comprise dans les Prestations définies à l'article 1 ou dans les Conditions Particulières fait l'objet d'un devis et d'une facturation pouvant être soumis à des conditions spécifiques.

Le Client qui répond aux conditions pour bénéficier de la TVA à taux réduit doit compléter l'attestation prévue à cet effet pour en bénéficier, dans la mesure où elle est obligatoire. Il reste seul responsable des données renseignées à ce sujet et des conséquences pouvant résulter d'une information fautive ou erronée.

## **4. 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 joint aux présentes à l'adresse figurant dans les Conditions Particulières. Le Prestataire lui rembourse alors les sommes qu'il aura versées 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. Article 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. Ce montant sera proportionné au prix total de la Prestation convenue.

Conformément à l'article L221-28 du même Code, ce droit 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 au domicile du Client et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

## **5. ENGAGEMENTS DES PARTIES**

Le Client s'engage à faire ses meilleurs efforts pour permettre la bonne réalisation des Prestations. Il garantit notamment :

- que l'équipement a fait l'objet d'une installation conforme aux règles de l'art, d'un suivi régulier conforme à la réglementation en vigueur et qu'il présente tous les certificats et/ou gages de conformité et de sécurité nécessaires à sa bonne utilisation ;
- qu'il fera effectuer sur l'équipement ou son installation toute intervention qui s'avérerait nécessaire au regard de l'évolution de la réglementation propre à ce type d'appareil, en ce compris notamment les opérations visées à l'article 1.3 et non comprises dans les Prestations ;
- qu'à l'exception du cas prévu à l'alinéa précédent, il s'interdit d'apporter ou de faire apporter toute modification à l'équipement ou à son réglage sans en informer préalablement le Prestataire ;
- qu'il assurera constamment au Prestataire le libre accès à l'équipement et qu'aucun aménagement postérieur à la signature du Contrat ne gênera ou empêchera la bonne réalisation des Prestations ;
- qu'en cas de réserves et/ou recommandations de travaux par le Prestataire au moment de la prise en charge de l'équipement ou de son entretien, il fera réaliser à ses frais les travaux nécessaires dans les meilleurs délais et dans le respect des normes et règles de l'art en vigueur.

En cas de non-respect des engagements ci-dessus, les Prestations ne sont pas dues par le Prestataire qui peut résilier le Contrat de plein droit dans les conditions prévues à l'article 2 et se voit déchargé de toute responsabilité pouvant résulter de l'inexécution des Prestations.

Le Prestataire déclare être titulaire des qualités professionnelles nécessaires à la réalisation des Prestations et garantit au Client que leur réalisation est conforme à la réglementation ainsi qu'aux normes et règles de l'art en vigueur.

Sous réserve de la bonne exécution des obligations du Client, le Prestataire garantit le bon fonctionnement de l'équipement. Le Prestataire ne saurait toutefois être tenu pour responsable en cas de dysfonctionnement de l'équipement du Client ou d'impossibilité de le dépanner imputable notamment à : sa vétusté ; son utilisation anormale ; la négligence du Client ; la défaillance des installations raccordées à l'équipement et non comprises dans les Prestations (en ce compris notamment le circuit d'eau raccordé à l'équipement) ; la non-conformité de l'installation dès lors qu'elle aura fait l'objet de réserves du Prestataire ; ou encore à l'impossibilité de s'approvisionner en pièces de rechange auprès du fabricant de l'équipement ou d'un distributeur spécialisé.

Sous réserve de la bonne exécution des obligations du Client, le Prestataire s'engage à réaliser les Prestations dans les délais, lieux et conditions indiqués dans les Conditions Particulières. Il s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques et humains adéquats pour l'exécution des Prestations et définit ainsi les modalités d'exécution nécessaires à leur réalisation, dans le respect des règles de l'art.

Le Prestataire peut sous-traiter tout ou partie des Prestations à une société de son choix, dont il se porte garant.

## **6. RESPONSABILITE / ASSURANCES**

Le Prestataire est responsable de la bonne exécution de ses obligations aux termes du Contrat et s'engage à réparer les préjudices occasionnés de ce fait et qui lui sont imputables. Si le Client est un professionnel, la responsabilité du Prestataire est limitée au coût des Prestations réalisées.

La responsabilité du Prestataire est exclue de plein droit dans les cas expressément visés dans les présentes conditions générales et pour tout préjudice trouvant son origine dans un événement extérieur, notamment en cas de : force majeure ; information 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 tout ou partie de ses obligations contractuelles ou de la réglementation applicable ; défaut ou vice caché des équipements ; malveillance ou intervention étrangère imputable au Client ; utilisation anormale des équipements ou des installations environnantes.

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

- **Assurance Responsabilité Civile : Contrat 76674301-30015 / HDI Global SE, Tour Trinity – 1bis 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.**

## **7. 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 la mise en œuvre de son contrat, au traitement des devis en résultant, 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 en charge 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](mailto: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.

## **8. LOI APPLICABLE / RECLAMATIONS / LITIGES**

Le Contrat est soumis à la Loi française.

Toute réclamation dans le cadre du Contrat doit être émise au Prestataire par courrier, courriel ou téléphone, aux coordonnées figurant dans les Conditions Particulières.

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](http://www.cm2c.net), ou formuler sa demande par courrier postal (14 rue saint Jean, 75017 Paris) ou par courrier électronique ([cm2c@cm2c.net](mailto: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.

## FORMULAIRE DE RETRACTATION

VEUILLEZ COMPLETER ET RENVoyer LE PRESENT FORMULAIRE UNIQUEMENT SI VOUS SOUHAITEZ VOUS RETRACTER DU CONTRAT

A l'attention de l'établissement dont les coordonnées figurent dans les Conditions Particulières du contrat d'entretien.

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 :

.....  
Commandé le (\*) / reçu le (\*) : .....

Nom du (des) consommateur(s) : .....

Adresse du (des) consommateur(s) : .....

..... (\*) Rayez la mention inutile

Date .....

Signature du (des) consommateurs(s) :

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



### **INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION**

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours.

Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez notifier à l'établissement dont les coordonnées figurent au recto des présentes votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessus mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas de rétractation du présent contrat, nous vous rembourserons tout paiement reçus sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

### **RAPPEL DES DISPOSITIONS DE L'ARTICLE L215-1 DU CODE DE LA CONSOMMATION**

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 3 mois et au plus tard 1 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.