

1. CONDITIONS GÉNÉRALES D'ENTRETIEN DE POMPES À CHALEUR PAR PAC ENERGIE

Les présentes conditions générales d'entretien de pompes à chaleur s'appliquent à tous les contrats d'entretien conclus par PAC ENERGIE (ci-après dénommée la « Société ») pour des interventions en France métropolitaine, comprenant exclusivement l'entretien de chaudières, chauffe-eaux, climatiseurs, pompes à chaleur, ainsi que tout autre équipement, pièce de rechange ou accessoire (collectivement appelés les « équipements »).

Ces conditions s'adressent spécifiquement aux consommateurs, tels que définis par l'article préliminaire du Code de la consommation, agissant pour leur propre compte et disposant de la pleine capacité juridique (ci-après dénommés le/les « clients »).

En passant commande, le client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions d'entretien et les accepte sans restriction ni réserve. Aucune clause figurant sur les devis signés ou dans la correspondance du client ne peut déroger à ces conditions, sauf acceptation préalable et écrite de la Société.

L'intervention de la Société ou de son partenaire se limite expressément aux prestations d'entretien spécifiées dans le contrat.

Sauf indication contraire du client dans le devis accepté, les équipements usagés complets et démontés seront remis à la Société.

2. IDENTIFICATION DE L'ENTITÉ OFFRANTE PAC ENERGIE

SASU au capital de 1 000 €

Immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de MARSEILLE

sous le numéro 850 705 708

9b rue de Lorgues 13008 MARSEILLE

3. DEVIS

Le devis émis par la Société constitue une offre de prix pour les prestations d'entretien de pompes à chaleur. Sa validité est d'un mois à compter de sa remise au client, comme indiqué sur le devis. Au-delà de ce délai, le devis devient caduc.

4. COMMANDE ET CONTRAT D'ENTRETIEN

La signature du devis par le client équivaut à une commande. Le contrat d'entretien est conclu au moment de cette signature. Sauf dispositions contraires sous l'article 5 « Droit de rétractation », aucune annulation partielle de la commande en cours d'opération n'est autorisée.

Le devis est établi sur la base d'un environnement sans amiante. En cas contraire, la Société réévaluera le devis ou exercera son droit de retrait motivé.

5. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le client a 14 jours après réception des équipements pour exercer son droit de rétractation. Ce délai s'applique également aux prestations de services, débutant à la conclusion du contrat.

Le droit de rétractation ne s'applique pas pour des services pleinement exécutés après accord préalable du client et pour des travaux d'urgence sollicités par le client.

La demande de rétractation doit être adressée par lettre recommandée à l'adresse de PAC ENERGIE.

Conformément à l'article L221-28 1° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé d'une part, s'agissant de prestations de service pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation (prestation de montage et d'installation des équipements) et dont l'exécution a commencé après accord préalable auprès du client et renoncement exprès à son droit de rétractation et d'autre part, s'agissant de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser d'urgence au domicile du client et expressément sollicité par lui dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Le client pourra exercer son droit de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté adressée à la société par lettre recommandée avec accusé réception à l'adresse suivante :

PAC ENERGIE, 9bis rue de Lorgues 13008 MARSEILLE

Le client peut effectuer sa demande de rétractation en utilisant le modèle de formulaire de rétractation en annexe, bien que cela ne soit pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le client transmette à la Société sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Conformément à l'article L121-23 du Code de la consommation, si les équipements ne peuvent pas être envoyés normalement par voie postale compte tenu de leur nature, la

Société récupérera les équipements à ses frais hormis les frais de démontage associés qui resteront à la charge du client.

Si les équipements peuvent être renvoyés par voie postale, ils seront renvoyés par le client à la Société aux frais du client au plus tard dans un délai de quatorze jours à compter de sa décision de se rétracter.

La Société remboursera alors au client la totalité des sommes versées par celui-ci au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle elle est informée de la décision du client de se rétracter. Le remboursement pourra être différé jusqu'à la récupération des équipements par la Société ou jusqu'à ce que le client ait fourni la preuve d'expédition des équipements, lorsque les équipements sont renvoyés par le client.

6. DELAIS DE LIVRAISON

La Société s'engage à livrer la commande et/ou à exécuter la prestation dans un délai fixé d'un commun accord à compter de la réception par la Société du devis signé par le client, auquel il convient d'ajouter les 14 jours correspondant au délai de rétractation dont le client dispose pour renoncer à sa commande conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation.

En cas de manquement du professionnel à son obligation de livraison de la commande à la date convenue, conformément aux dispositions de l'article L216-2 du code de la consommation, le client peut dénoncer le contrat de vente par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, la Société d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, cette dernière ne s'est pas exécutée dans ce délai.

Ce contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par la Société, de la lettre par laquelle le client l'informe de sa décision, à moins que la Société ne se soit exécutée entre-temps.

Le client peut immédiatement résoudre le contrat lorsque la Société refuse d'effectuer la livraison ou lorsqu'elle n'exécute pas son obligation de livraison des équipements à la date ou à l'expiration du délai prévu et que cette date ou ce délai constitue pour le client une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte d'une demande expresse du client avant la conclusion du contrat.

7. PRIX

Les prix des équipements sont exprimés en euros et s'entendent toutes taxes et contributions environnementales comprises. La TVA est appliquée au taux en vigueur au moment de la passation de la commande.

Pour bénéficier du taux de TVA réduit, le client s'engage à compléter l'attestation prévue à cet effet. Attention : le client qui a fourni des informations erronées à la Société et a pu ainsi bénéficier indûment du taux réduit de TVA sur les travaux demandés, engagera sa responsabilité auprès de l'administration fiscale : il devra ainsi payer à l'administration fiscale le complément de TVA légalement dû (soit différence entre le taux nominal et le taux réduit).

8. CONDITIONS DE RÈGLEMENT ET FACTURATION

Le paiement s'effectue par virement, carte bancaire, chèque ou prélèvement bancaire.

Sauf dispositions contraires stipulées sur le devis, les paiements s'effectuent au comptant à la date de la facture émise à l'achèvement des travaux. Pour les commandes livrées en plusieurs fois, le paiement de chaque livraison partielle est exigible à chaque échéance sans qu'il puisse être invoqué le fait que la commande n'est pas entièrement livrée.

Tout retard de paiement entraîne automatiquement l'application de pénalités. Les pénalités sont calculées sur la base du montant de votre facture TTC, au taux légal en vigueur multiplié par 3. Les pénalités sont encourues à partir du jour suivant l'échéance de votre facture et jusqu'au jour de son règlement total.

9. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

La Société conserve la pleine propriété des équipements achetés par le client jusqu'à ce que ce dernier ait rempli l'intégralité de ses obligations et notamment jusqu'au parfait paiement du prix convenu dans sa totalité.

En cas de défaut de paiement, la Société est en droit de revendiquer la restitution des marchandises par totalité voie de droit, y compris par simple lettre recommandée, jusqu'à exécution de totalité des engagements du client.

Malgré l'application de la présente clause de réserve de propriété, le client supportera la charge des risques en cas de perte ou de destruction des équipements dès leur livraison.

10. GARANTIE

Le Société est tenue, pour tous les équipements vendus, à l'application des garanties légales de conformité (article L217-4 et suivants- du Code de la consommation) et des vices cachés (articles 1641 à 1649 du Code civil) dans les conditions prévues par la loi.

Si les équipements livrés sont non-conformes aux équipements commandés par le client ou s'ils présentent des vices cachés, ce dernier devra adresser un courrier recommandé avec accusé de réception à la Société à l'adresse indiquée sur le devis accepté par le client pour lui notifier sa non-conformité ou les vices-cachés des équipements dans les plus brefs délais et en tout état de cause, dans un délai maximum de deux ans à compter de la délivrance des équipements. La Société accusera réception de la demande du client et lui confirmera la marche à suivre.

Si le caractère non conforme des équipements est confirmé, la Société procédera alors, au choix du client à la réparation, au remboursement ou à l'échange des pièces défectueuses ou échange de l'équipement lui-même avec un équipement similaire,

sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L217-9 du Code de la consommation.

Les équipements (hors pièces de rechange) bénéficient, en sus des garanties légales, d'une garantie commerciale contractuelle, hors main d'oeuvre et déplacement, d'une durée d'une année, à compter de la date de mise en service des équipements. Les pièces de rechange sont-elles mêmes garanties six mois, sous réserve d'avoir été installées dans les règles de l'art et conformément à la législation en vigueur, par un professionnel qualifié.

La prestation de montage visée dans le devis signé par le client bénéficie d'une garantie de trois mois à compter de la réalisation de la prestation.

Le client souhaitant mettre en oeuvre la garantie commerciale devra contacter la Société au numéro de téléphone de la société indiqué sur le devis accepté par le client. La société confirmera au client la marche à suivre pour mettre en oeuvre la garantie.

S'agissant des équipements, la garantie commerciale est limitée à la réparation ou à l'échange des pièces défectueuses à l'exclusion de toute autre prestation.

Toute garantie est exclue dans les cas suivants :

- Pour tous dommages résultant de la force majeure,
- En cas d'utilisation non appropriée ou non conforme à la destination des équipements ou si les instructions d'utilisation de la Société n'ont pas été suivies,

- S'il a été procédé à des modifications des équipements par le client ou par des tiers non agréés,
- En cas de dommages dus à une manipulation incorrecte des équipements,
- Pour les dommages dus aux fautes ou négligences du client.
- En cas d'installation non conforme, nous nous réservons le droit de ne pas intervenir si l'installation n'est pas conforme.

Rappel des textes légaux sur les garanties légales :

« Article L217-4 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 L217-5 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 L217-12 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 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 du Code civil, premier alinéa :

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. FICHIERS ÉLECTRONIQUES – PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

La Société a constitué un fichier électronique qui recense certaines données à caractère personnel relatives à ses clients et nécessaires à la gestion des commandes, des livraisons et d'opérations de prospection commerciale.

La Politique de confidentialité des données à caractère personnel fait partie intégrante des présentes conditions générales de vente.

Vous pouvez à tout moment exercer votre droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, de limitation et de portabilité concernant les données que vous avez fournies à la Société, par courrier à l'adresse de la société : SOMGAZ, 2 rue Léon Bancal, 13011 MARSEILLE et/ou par email, à l'adresse dpo@groupeiserba.fr

Si vous considérez que la Société ne respecte pas ses obligations au regard de vos données personnelles, vous pouvez à tout moment adresser une plainte ou une demande auprès de l'autorité compétente. En France, l'autorité compétente est la CNIL à laquelle vous pouvez adresser une demande par voie électronique sur : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes/internet>.

Conformément à l'article 40-1 nouveau, de la loi du 6 janvier 1978, vous pouvez définir et transmettre à la Société les directives relatives à vos données que vous souhaitez voir appliquer à votre mort. Vous pouvez transmettre vos directives par courrier électronique adressé à dpo@groupeiserba.fr.

La réponse à l'exercice de l'ensemble de ces droits est subordonnée à la transmission à la Société de la copie d'une pièce d'identité.

En cas de réponse non satisfaisante, vous avez la faculté de saisir la CNIL.

De plus, conformément à L'article L121.34 du Code de la consommation, le client a la possibilité d'écrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

12. DISPOSITIONS DIVERSES

12.1. Le fait pour La Société ou le client de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une quelconque des clauses des présentes conditions générales ne pourra être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de chacune des stipulations des présentes.

12.2. Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée, étant précisé que les parties pourront, d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées par un article conforme à l'objectif économique poursuivi.

12.3. Les présentes conditions générales constituent l'intégralité du contrat conclu entre les parties et remplacent tout accord, promesse ou pacte conclu préalablement à l'oral ou par écrit entre les parties.

12.4. La Société peut librement céder ou transférer le présent contrat, en tout ou partie, à toute personne, ce à quoi le client consent par avance. La cession ou le transfert du contrat sera effectif au jour de la notification qui en sera faite par la Société au client. A la date de cette notification, La Société sera libérée pour l'avenir de toutes ses obligations au titre du contrat.

13. FORCE MAJEURE

13.1 La Société ne pourra être tenue responsable de toute inexécution ou retard dans l'exécution de ses obligations contractuelles causées par des événements de force majeure. Sont assimilables à un cas de force majeure toutes circonstances rendant la livraison par la Société plus difficile ou totalement impossible, en particulier à la suite de dysfonctionnements imprévisibles dans l'entreprise ou dans les transports, de grèves, de lock-out, de mesures administratives, etc., et ce indépendamment du fait que ces circonstances se sont produites chez la Société, chez ses fournisseurs ou ses sous-traitants.

13.2 Si l'empêchement dure plus de trois (3) mois chaque partie est autorisée à résilier le contrat.

14. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente, et plus généralement le contrat conclu avec la société sont exclusivement soumis au droit français.

En cas de litige relatif à l'interprétation de leur exécution, le client est tenu d'adresser ses réclamations à la Société à l'adresse indiquée sur le contrat.

Conformément aux dispositions des articles L612-1 à L612-5 du Code de la consommation, tout consommateur a la faculté d'introduire gratuitement une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite auprès de **SAS Médiation Solution** – 222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niost.

site : www.entretien-pompe-a-chaleur.com

email : contact@entretien-pompe-a-chaleur.fr

INSTRUCTIONS D'UTILISATION

Avis aux utilisateurs :

Maintenez vos ventilations dégagées.

Faites ramoner une à plusieurs fois par an vos conduits de cheminées selon la législation en vigueur par un professionnel qualifié.

Faites entretenir au moins une fois par an vos appareils de chauffage et production d'eau chaude selon la législation en vigueur.

Faites équiper votre logement d'un ou plusieurs détecteurs avertisseurs autonomes de fumée. La société ne peut être tenue responsable des défauts de construction, ou d'installation hors cadre des travaux réalisés par ses soins, d'un non-respect des consignes de sécurité ou suite à une intervention d'un tiers.

Ces recommandations sont données à titre d'information et ne sauraient engager la responsabilité de l'Entreprise.

