

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV sont proposés par **SAS CENSEO – Siège social : 14 rue Dorian, 42700 FIRMINY NAF : 4322B – SIRET : 347 412 090 00024** (Le Prestataire) aux consommateurs et Clients non professionnels (Les Clients ou le Client). Les caractéristiques principales des Services sont présentées sur le contrat d'abonnement d'entretien du Prestataire ou sur le devis (des Services) remis au Client. Ces conditions systématiquement communiquées à tout Client préalablement à la conclusion des Services s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions. Elles prévaudront sur toute autre version ou tout autre document contradictoire. Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Ventes et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat de fourniture des Services ou du devis qui vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente. Ces CGV pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat telle que fixée dans les conditions ci-dessous.

ARTICLE 2 – FORMAT

Du contrat

Le Client souscrit au contrat de fourniture des Services en complétant de manière compréhensible et lisible et signant le contrat transmis ensuite au Prestataire pour la création du dossier Client. Le dossier sera réputé complet par la remise par le client du contrat signé, et si besoin de l'autorisation de prélèvement SEPA et d'un RIB. Le Client doit vérifier l'exactitude des informations mentionnées par lui sur ledit contrat de fourniture des Services sans que le Prestataire ne puisse être tenu responsable de toute erreur, inexactitude ou incompréhension. Pour des services hors contrat d'abonnement de Services, toute vente sera considérée comme définitive qu'après validation par le Client du devis spécifique émis par le Prestataire pendant la durée de validité du devis. Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Du devis

Un devis gratuit et valable 2 mois à compter de la date d'édition sera établi pour tout service. En fonction du service, notamment dans le cadre d'installation d'équipement, le Prestataire sollicitera un acompte de 30% du montant total TTC du devis. Le montant de l'acompte figurera sur le devis. Les services seront réalisés, après acceptation du devis par le client et paiement de l'acompte. Le prestataire intervient pour l'exécution des services décrits dans le devis validé. Aucune modification apportée sur le devis ou sur tout autre écrit ne peut déroger, sauf sur acceptation écrite du Prestataire. Tout service complémentaire non prévu au devis validé, fera l'objet d'un nouveau devis avant réalisation des services complémentaires. Les pièces de rechange sont facturées sur devis : en sus de la garantie légale et en sus hors de la garantie constructeur.

ARTICLE 3 – SERVICES OU PRESTATIONS COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ABONNEMENT

Contrat d'abonnement pour l'entretien des chaudières à usage domestique utilisant des combustibles gazeux : Conforme à la norme NF X 50-010

3.1 Une visite d'entretien obligatoire annoncée au moins quinze jours à l'avance au souscripteur, celui-ci pouvant demander un report de trois jours ouvrables au moins avant la date fixée. Le prestataire indiquera à la demande expresse du souscripteur si la visite aura lieu le matin ou l'après-midi. La visite comporte les opérations et prestations suivantes :

- nettoyage du corps de chauffe, du brûleur, de la veilleuse, de l'extracteur (si incorporé dans l'appareil) ;
- vérification du circulateur (si incorporé dans l'appareil) ;
- vérification et réglage des organes de régulation (si incorporés dans l'appareil) ;
- vérification des dispositifs de sécurité de l'appareil ;
- vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement (voir XP P 45-500)
- dans le cas d'une chaudière raccordée à une VMC¹ gaz :
 - vérification fonctionnelle de la sécurité individuelle équipant ladite chaudière² ;
 - nettoyage du conduit de raccordement³ ;
 - vérification des débits de gaz et réglage éventuel, si cette procédure est bien prévue par le fabricant ;
 - pour les chaudières avec ballon à accumulation, vérification des anodes ainsi que des accessoires fournis par le constructeur et suivant les prescriptions de celui-ci ;
 - dans le cas d'une chaudière équipée de brûleurs à air soufflé :
 - mesure de la température des fumées ;
 - mesure de la teneur en dioxyde de carbone (CO₂) ou en oxygène (O₂) dans les fumées ;
 - dans le cas d'une chaudière à circuit de combustion non étanche (type B) :
 - mesure, une fois les opérations de réglage et d'entretien de l'appareil réalisées, de la teneur en monoxyde de carbone (CO) dans l'ambiance et à proximité de l'appareil en fonctionnement conformément à la méthode indiquée dans l'Annexe B, informative ;
 - vérification que la teneur en monoxyde de carbone mesurée est inférieure à 50 ppm ;
 - la main-d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses ;
 - les frais de déplacements liés au remplacement des pièces défectueuses ;
 - vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement de l'appareil.

3.2 Un dépannage éventuel, ou plusieurs, selon les conditions particulières de vente, sur appel justifié du souscripteur (voir article 6), dans les jours ouvrables et dans un délai de 3 jours ouvrables après appel pour les pannes partielles de chauffage ou d'eau chaude sanitaire, et 2 jours ouvrables pour les pannes totales de chauffage et hors période de démarrages des installations de chauffage.

3.3 Les prestations visées à l'article 6 dans la mesure où leur réalisation est prévue dans les options figurant aux conditions particulières du contrat.

3.4 Chaque intervention fera l'objet d'un bulletin de visite comportant la liste des opérations effectuées ainsi que l'analyse des résultats de la teneur en CO, signé par le prestataire et par le souscripteur, l'original étant conservé par ce dernier.

Contrat d'abonnement pour l'entretien des pompes à chaleur (PAC) individuelles à usage domestique de type air/eau ou eau glycolée/eau, Climatisation Chauffe-eau thermodynamique

3.5 Une visite d'entretien obligatoire annoncée au moins quinze jours à l'avance au souscripteur, celui-ci pouvant demander un report de trois jours ouvrables au moins avant la date fixée. Le prestataire indiquera à la demande expresse du souscripteur si la visite aura lieu le matin ou l'après-midi. La visite comporte, conformément à l'arrêté du 24 juillet 2020 relatif à l'entretien des systèmes des pompes à chaleur dont la puissance nominale est comprise entre 4kW et 70kW, les opérations et prestations décrites au 3.2 à 3.5.

3.6 L'entretien porte sur les opérations : de contrôle visuel et auditif de l'installation, de contrôle d'étanchéité apparente du circuit frigorifique et de diagnostic sur l'ensemble de l'installation et recherche de pannes d'origine électrique, hydraulique, frigorifique. La visite ne porte que sur des éléments visibles et visitables, sans démontage ni destruction du ou des systèmes concernés par le présent contrat et sous réserve que l'accès aux différents organes constituant ce ou ces systèmes soit garanti sans risque pour Le Prestataire et conforme à la réglementation applicable en matière d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail. Dans la mesure où ils existent, les modes opératoires se conforment aux recommandations du guide et/ou de la notice publié(e) par le constructeur du système thermodynamique faisant l'objet de l'entretien. Les appareils de mesure utilisés pour réaliser l'entretien du système thermodynamique sont adaptés aux exigences de la mesure et maîtrisés de façon à garantir la validité de la valeur mesurée. La marque et la référence de l'appareil utilisé pour la mesure sont mentionnées par la personne ayant effectué l'entretien sur l'attestation d'entretien.

Pompe à chaleur air/eau, eau/eau, chauffe-eau thermodynamique (CET) monoblocs ou biblocs, lorsque concernés :

¹ Ventilation mécanique contrôlée.

² Arrêté du 25 avril 1985 et ses additifs.

³ Arrêté du 25 avril 1985 et ses additifs.

Circuit et alimentation électrique : Présence et état des protections électriques. Test de la protection différentielle. Vérification du serrage des connexions électriques. Mesure de l'intensité (compresseur – ventilateur) ou analyse des paramètres de régulation de puissance. Vérification de la tension d'alimentation **Circuit Frigorifique** : Contrôle de l'étanchéité apparente du circuit. Contrôle présence et état calorifuge **Circuit Aéraulique (PAC air/eau, CET)**. Vérification du fonctionnement du ventilateur. Contrôle et nettoyage de l'évaporateur et des accessoires de ventilation (dont gaines...). Contrôle et nettoyage des filtres et grilles. Vérification de fonctionnement du dégivrage (sauf impossibilité). Contrôle de l'évacuation des condensats **Circuit captage (PAC eau/eau)** : Vérification de l'isolation des tubes en chaufferie et raccordement capteurs. Contrôle visuel des vannes et accessoires. Vérification du fonctionnement du circulateur. Contrôle de l'antigel. Niveau de protection. Mesures de températures Source froide. Contrôle et nettoyage des filtres. Contrôle présence et état calorifuge. **Circuit de chauffage** : Contrôle de la pression et appoint si nécessaire. Vérification du fonctionnement du circulateur. Contrôle visuel des vannes et accessoires. Contrôle et nettoyage des filtres. Contrôle du vase d'expansion et recharge si nécessaire. Contrôle de l'antigel et niveau de protection. Contrôle présence et état calorifuge. Mesure et contrôle des niveaux de température PAC entrée-sortie. **Régulation** : Vérification et réglage des organes de régulation. Vérification du passage en mode froid (si PAC réversible). **Eau chaude sanitaire (CET)** : Contrôle groupe de sécurité et appoint électrique. Contrôle sans vidange totale de l'anode de protection ballon, si nécessaire.

Pompe à chaleur air/air ou climatisation : Pour l'(les) unité(s) extérieure(s). Nettoyage de(s) unité(s) extérieure(s), du condenseur. Dépoussiérage du(es) coffret(s) électrique(s) et resserrage des connexions. Vérification des connexions électriques, des fixations et supports, de l'état du calorifuge, de l'écoulement des eaux de condensats, du bon fonctionnement des régulations, sécurités et automatismes. Relevé des températures et pressions de fonctionnement. Pour l'(les) unité(s) intérieure(s). Nettoyage des filtres. Désinfection des batteries par pulvérisation. Nettoyage et désinfection des bacs à condensats

3.7 La fourniture des conseils nécessaires portant sur le bon usage et les améliorations possibles de l'ensemble de l'installation de chauffage ou de climatisation et l'intérêt éventuel du remplacement de celle-ci.

La personne ayant effectué l'entretien du système thermodynamique fournit, à l'issue de la prestation d'entretien, des conseils nécessaires portant sur le bon usage de celui-ci, les améliorations possibles de l'ensemble de l'installation et l'intérêt éventuel du remplacement de celle-ci, visant à réduire les consommations d'énergie de l'installation de chauffage ou de refroidissement.

Ces conseils sont inscrits sur l'attestation d'entretien, ils sont donnés à titre indicatif et ont une valeur informative. Aucun investissement proposé par la personne ayant effectué l'entretien ne revêt un caractère obligatoire. Il s'agit de conseils et non de prescriptions ou d'injonctions de faire.

3.8 La remise de l'attestation d'entretien s'effectue dans les 15 jours suivant la visite d'entretien.

ARTICLE 4 - DUREE, DENONCIATION ET RETRACTATION

Dans le cadre d'un contrat d'abonnement

4.1 Durée et dénonciation

Le présent contrat d'abonnement est conclu pour une durée de un an, qui commencera à courir à compter de la date de signature du contrat, sous réserve de la possibilité pour le prestataire de réaliser les prestations prévues au contrat, constatée par un compte-rendu établi par le prestataire lors de sa 1ère visite. En cas de réserve, le contrat d'abonnement de Services sera suspendu jusqu'à la réalisation de mise en conformité dans un délai de trente (30) jours. Si aucune visite ne permet de valider la conformité dans ce délai imparti, alors le contrat d'abonnement de Services sera résolu de plein droit et le montant de la redevance éventuellement perçue sera remboursé.

Il est renouvelable par tacite reconduction, sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception dans les termes de la loi Châtel. Le prestataire s'engage à laisser l'appareil en bon état de fonctionnement. En cas de changement de chaudière au cours du contrat d'entretien et rachat d'un appareil de même marque et de même type, la durée de l'abonnement qui reste à courir sera reportée sur le contrat du nouvel appareil. En cas d'acquisition d'une chaudière d'une autre marque ou d'un autre type au cours du contrat d'entretien, le souscripteur devra, en vue de l'établissement d'un avenant, notifier ce changement au prestataire dans un délai de quinze jours après l'installation. Dans le cas où le prestataire n'est pas en mesure d'assurer l'entretien de la nouvelle chaudière et n'a fourni aucune prestation au titre de l'année en cours, le montant de l'abonnement sera remboursé au souscripteur par le prestataire.

Dans le cadre du devis

4.2 Délai d'exécution

Le prestataire réalisera les services dans les délais d'exécution prévus au devis, sous réserve :

De l'acceptation du devis par le client et le cas échéant, paiement de l'acompte prévu au devis.

De la disponibilité des pièces et des équipements prévus au devis, commandés par le prestataire auprès de fournisseurs tiers à l'issue de la réception de l'acompte.

Du respect du délai de rétractation dont dispose le client conformément à l'article 3.2 Droit de rétractation, sauf lorsque le client a expressément renoncé à ce droit.

De l'acceptation de l'offre de crédit dans le cas d'un achat d'équipement réalisé par le Client par ce moyen, au sens de l'article L311-1 du code de la consommation.

En cas de survenance d'un évènement de force majeure, au démarrage ou en cours d'exécution des Services (dont l'indisponibilité des pièces et équipements) les Parties conviendront d'un commun accord du report du délai d'exécution des services. En l'absence d'un accord, les parties pourront dénoncer par courrier recommandé.

4.3 Droit de rétractation

Conformément à l'Article L221-28 du Code de la Consommation, le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter du jour de signature du devis pour exercer son droit de rétractation auprès du Prestataire et annuler sa commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin d'échange ou de remboursement, sauf si l'exécution des services a commencé, avec l'accord du Client, avant la fin du délai de rétractation. Le droit de rétractation s'exerce à l'aide du formulaire de rétractation présent sur le contrat ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter et notamment par courrier postal adressé à **LOGISTA SAS – 7 rue Lecanuet 62000 Arras** mentionnant à minima le numéro de devis concerné par cette rétractation. En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix des Services commandés est remboursé. Le remboursement des sommes effectivement réglées par le Client sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception, par le Prestataire, de la notification de la rétractation du Client. Le droit de rétractation ne peut être exercé pour :

- la fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation. Ainsi, si le Client demande la réalisation de la prestation prévue dans Les Services avant l'expiration du délai de rétractation, il renonce à son droit de rétractation sur cette prestation de service.

- ou 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. Si le Client exerce quand même son droit de rétractation des Services d'abonnement dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, le Client verse au Prestataire, conformément à l'article L221-15 du Code de la consommation, un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

ARTICLE 5 - PRIX — CONDITIONS DE PAIEMENT — REVISION

Dans le cadre du contrat

Le présent contrat d'abonnement est souscrit pour la somme forfaitaire par appareil indiquée dans les conditions particulières (voir article 15). Ce prix est révisable chaque année au moment du renouvellement de l'abonnement, suivant les modalités prévues aux conditions particulières, si elles le prévoient. Le montant de la redevance est payable au moment de la souscription ou du renouvellement de l'abonnement soit par paiement comptant au moment de la souscription du contrat ou du renouvellement, soit par prélèvement automatique trimestriel sans frais supplémentaire proposé en fonction des régions. Les frais bancaires occasionnés par une impossibilité de paiement du fait client sont à la charge de ce dernier. Dans le cadre du prélèvement automatique, les frais bancaires occasionnés par une impossibilité de paiement du fait client sont à la charge de celui-ci. En cas d'impossibilité de prélèvement à la 1ère échéance, le prélèvement suivant comportera toutes les échéances en retard. En cas de non-paiement de la redevance dans les trente jours suivant la souscription ou suivant le renouvellement de l'abonnement, le prestataire se réserve le droit de suspendre les prestations, objet du présent abonnement. Il en avertira son client par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans le cas de dénonciation ou d'annulation, la responsabilité du prestataire est dérogée de toutes les conséquences pouvant résulter de la cessation de l'entretien. Les visites injustifiées, demandées par le souscripteur, seront facturées en sus de l'abonnement. Les pièces détachées (voir article 3) seront facturées :

— en sus hors de la garantie légale ;

— en sus hors de la garantie contractuelle du constructeur (voir garantie afférente à l'appareil) ; sauf en cas de prestations contractuelles définies dans les conditions particulières.

Dans le cadre du devis

Les prix des services sont exprimés en euros et détaillés dans le devis, signé par le client et s'entendent toutes taxes comprises. La TVA est appliquée au taux de TVA en vigueur à la date de signature du devis par le Client. Pour bénéficier du taux de TVA réduit, le client s'engage à signer l'attestation prévue à cet effet et de la remettre au Prestataire. En cas d'inexactitude

des informations fournies par le Client, le Prestataire sollicitera le paiement du complément de taxe. Les différents taux de TVA s'appliquent en fonction de la réglementation et des caractéristiques du logement ou du foyer.

A l'issue de la prestation, une facture sera émise et remise par le prestataire au Client. Dans le cas où la main d'œuvre n'est pas forfaitaire, toute heure commencée est due dans sa totalité par le Client. Le prestataire n'accordera aucun escompte en cas de paiement anticipé. Les services devront être payés par le client dans son intégralité une fois les services réalisés et à réception de la facture, selon les modalités disponibles et spécifiés dans le devis ou la facture.

Dans le cas où l'acompte prévu au devis a été réglé par le client, l'acompte viendra en déduction de la facture totale reçue à l'issue de la réalisation des prestations, par le client. Cet acompte peut être restitué au client dans le cas où ce dernier exerce son droit de rétractation et si aucun service n'a été effectué. Cela couvre aussi l'achat des équipements pour la réalisation des services.

Les frais bancaires occasionnés par une impossibilité de paiement du fait du client sont à la charge de ce dernier. Dans le cadre du prélèvement automatique, les frais bancaires occasionnés par une impossibilité de paiement du fait du client sont à la charge de celui-ci. En cas d'impossibilité de prélèvement à la 1ère échéance, le prélèvement suivant comportera toutes les échéances en retard. Tout retard de paiement entrainera à compter du jour suivant la date d'exigibilité du paiement, l'application d'une pénalité de retard qui ne pourra être inférieure au montant total TTC des sommes dues X 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur X le nombre de jour de retard / 365. Pour les clients professionnels (article L.441-6 du code de commerce), une indemnité forfaitaire de recouvrement en cas de retard de paiement : 40€ sera due.

Conformément à la clause de réserve de propriété convenue en application de l'article 2367 du Code Civil, les équipements ou pièces fournis par le Prestataire, deviennent propriété du Client qu'après le paiement intégral des sommes dues. Le Prestataire peut donc revendiquer la restitution totale ou partielle des équipements ou pièces vendues et ceci jusqu'au paiement intégral par le Client.

ARTICLE 6 - SERVICES OU PRESTATIONS NON COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ABONNEMENT

Contrat d'abonnement pour l'entretien des chaudières à usage domestique utilisant des combustibles gazeux : Conforme à la norme NF X 50-010

Ne sont pas comprises dans l'abonnement et sont considérées comme appels injustifiés, faisant l'objet d'une facturation supplémentaire, les demandes de dépannage correspondant aux interventions suivantes :

- contrôle de la vacuité des conduits de fumées et pots de purge⁴ ;
 - vérification et entretien des radiateurs et canalisations (fuites, appoints d'eau, etc.) ;
 - entretien et dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière (VMC, régulation, etc.). — réparation d'avaries ou de pannes causées par : fausses manœuvres, interventions étrangères, gel, utilisation d'eau ou de gaz anormalement pollués, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeurs grasses et/ou corrosives) ;
 - intervention pour manque de gaz, d'électricité ou d'eau ;
 - détartrage ;
 - main-d'œuvre pour le remplacement du corps de chauffe, des châssis et dossier des chaudières.
- mise en marche du chauffage en début de saison ou son extinction en fin de saison. Ceci pouvant être l'objet d'une facturation en régie ou forfaitaire. Les prestations ci-dessus peuvent faire partie de l'abonnement dans la mesure où leur réalisation est prévue dans les options figurant aux conditions particulières du contrat.

Contrat d'abonnement pour l'entretien des pompes à chaleur (PAC) individuelles à usage domestique de type air/eau ou eau glycolée/eau, Climatisation Chauffe-eau thermodynamique

Ne sont pas comprises dans l'abonnement et faisant l'objet d'une facturation supplémentaire, les demandes de dépannage correspondant aux interventions suivantes

- la main d'œuvre et le déplacement nécessaire à l'intégralité de l'intervention sur circuit frigorifique ;
- le remplacement de tout ou partie du calorifugeage des conduites ;
- le remplacement des piles des régulateurs et appareils de commande ;
- le détartrage ou nettoyage de l'échangeur ;
- le remplacement du ballon tampon ;
- le remplacement de l'appoint électrique si non intégré ;
- le contrôle et maintenance des générateurs en appoint si non intégrés ;
- le remplacement complet du fluide caloporteur ;
- vérification et entretien des radiateurs et canalisations (fuites, appoints d'eau, etc.) ;
- entretien et dépannage des dispositifs extérieurs au système thermodynamique ;
- réparation d'avaries ou de pannes causées par : fausses manœuvres, interventions étrangères, gel, foudre, neige, inondation, rongeurs et autres animaux, utilisation d'eau ou de fluides anormalement pollués, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeurs grasses et/ou corrosives) ;
- intervention pour manque de gaz, d'électricité ou d'eau ;
- mise en marche du chauffage en début de saison ou son extinction en fin de saison. Ceci pouvant être l'objet d'une facturation en régie ou forfaitaire.

Les prestations ci-dessus peuvent faire partie de l'abonnement dans la mesure où leur réalisation est prévue dans les options figurant aux conditions particulières du contrat.

ARTICLE 7 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE

Dans le cadre du contrat

7.1 Obligations du souscripteur

Ces installations, 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, devront avoir été réalisées selon les règles de l'art et en conformité avec la réglementation en vigueur lors de leur réalisation. Le souscripteur s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité avec ces règles.

Le souscripteur doit s'assurer de l'existence des certificats de conformité correspondant aux installations comprenant les appareils pris en charge par le prestataire, par le présent abonnement. Si le contrôle de vacuité du conduit de fumée par une technique appropriée ne fait pas l'objet de prestations complémentaires par le prestataire, le souscripteur fera effectuer ces opérations avant la visite d'entretien obligatoire. Il fera effectuer toutes modifications, si une réglementation les imposait, sur les appareils faisant l'objet de cet abonnement par un professionnel. Il s'interdira d'apporter ou de faire apporter quelque modification que ce soit, hors celles prévues à l'alinéa précédent, aux appareils pris en charge par le présent contrat d'abonnement, sans en informer préalablement le prestataire ; le souscripteur s'interdira de même de modifier le réglage de ceux-ci. Le libre accès des appareils devra être constamment garanti au prestataire : en particulier, aucun aménagement postérieur à la signature du contrat ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien.

7.2 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. Il est responsable de la bonne qualité de l'entretien effectué, ainsi que de la bonne exécution des dépannages réalisés avec des pièces neuves garanties par le fabricant ou « en échange standard » également garanties et reconnues conformes par le fabricant et telles que l'appareil sera conforme à la définition du produit par le constructeur. Il s'engage dans tous les cas à assurer le bon fonctionnement de l'appareil dans la mesure où toutes les règles d'installation et de bonne utilisation sont respectées.

Dans le cadre du devis

7.3 Obligations du client

Le Client est responsable des déclarations à réaliser auprès des entités compétentes et concernées :

- pour l'obtention des éventuelles autorisations nécessaires au préalable à la réalisation des Services. Sauf autorisation contraire, ces autorisations sont obtenues par le client.
- pour l'obtention des éventuels avantages financiers ou fiscaux auxquels il pourrait prétendre.

7.4 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. Il est responsable de la bonne qualité des travaux effectués, ainsi que de la bonne exécution des dépannages réalisés avec des pièces neuves garanties par le fabricant ou « en échange standard » également garanties et

⁴ Ces services et prestations font l'objet d'exigences réglementaires. À la date du présent document, le texte réglementaire qui s'applique est le Règlement Sanitaire Départemental.

reconnues conformes par le fabricant et telles que l'appareil sera conforme à la définition du produit par le constructeur. Il s'engage dans tous les cas à assurer le bon fonctionnement de l'appareil dans la mesure où toutes les règles d'installation et de bonne utilisation sont respectées.

ARTICLE 8 - LIMITES DE RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE

La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée pour tous les incidents ou accidents provoqués par :

- fausse manœuvre ;
- malveillance ou intervention étrangère imputables au souscripteur ;
- guerre, incendie ou sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondations, orages ou tremblements de terre. Elle ne saurait l'être non plus pour d'éventuels incidents dus à des défauts relevés dans le circuit de chauffage ou/et l'eau chaude sanitaire (en dehors de la chaudière), ou du conduit de fumée.

ARTICLE 9 - ORGANISATION DES VISITES

9.1 Si la visite d'entretien n'est pas effectuée dans l'année du fait du prestataire et si aucune visite de dépannage n'a lieu durant cette période, l'abonnement sera reconduit sans frais pour la période annuelle suivante. Si un dépannage est nécessaire, c'est à l'occasion de celui-ci que sera effectué l'entretien (une éventuelle deuxième visite de dépannage deviendrait gratuite). Les échéances suivantes seront reconduites suivant le tarif actualisé.

9.2 Si le prestataire annonce sa visite au souscripteur mais ne vient pas, sauf pour motifs justifiés, la visite se fera à la convenance du souscripteur et un dépannage gratuit, s'il est nécessaire, sera effectué en dédommagement.

9.3 Si le prestataire se déplace chez le souscripteur mais que ce dernier est absent au rendez-vous, il devra prendre contact avec le prestataire dans les 15 jours pour fixer un nouveau rendez-vous. À défaut, le prestataire confirmera une deuxième date de passage. Si une nouvelle absence du souscripteur est constatée, une facturation supplémentaire sera effectuée.

ARTICLE 10 - GARANTIES LEGALES

A condition d'avoir été fournies par le Prestataire, ce dernier est tenu des défauts de conformité des pièces de rechange dans les conditions des articles L 217-4 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil. Le Client dispose ainsi de la possibilité d'invoquer pour ces seules pièces de rechange les garanties suivantes :

Garantie légale de conformité : le Client bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du produit pour agir. Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit, sauf si le choix opéré entraîne un coût manifestement disproportionné par rapport à l'autre solution au regard de la valeur du bien ou de l'importance du défaut ; le professionnel reprend alors l'initiative du choix (article L.217-9 du Code de la consommation. Le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du produit, sauf pour les biens d'occasion. La garantie de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Garantie contre les vices cachés : le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice, et dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

ARTICLE 11 - EXCEPTION D'INEXECUTION

Il est rappelé qu'en application de l'article 1219 du Code civil, chaque Partie pourra refuser d'exécuter son obligation, alors même que celle-ci est exigible, si l'autre Partie n'exécute pas la sienne et si cette inexécution est suffisamment grave, c'est-à-dire, susceptible de remettre en cause la poursuite du contrat ou de bouleverser fondamentalement son équilibre économique. La suspension d'exécution prendra effet immédiatement, à réception par la Partie défaillante de la notification de manquement qui lui aura été adressée à cet effet par la Partie victime de la défaillance indiquant l'intention de faire application de l'exception d'inexécution tant que la Partie défaillante n'aura pas remédié au manquement constaté, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi. La suspension d'exécution prendra effet immédiatement, à réception par la Partie présumée défaillante de la notification de l'intention de faire application de l'exception d'inexécution préventive jusqu'à ce que la Partie présumée défaillante exécute l'obligation pour laquelle un manquement à venir est manifeste, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi.

ARTICLE 12 - DROIT APPLICABLE – LANGUE -LITIGES

Les présentes sont régies par et soumises au droit français. Tous les litiges auxquels les prestations fournies pourraient donner lieu et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre les parties, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. Le Client est informé qu'il peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom. art. L 612-1) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

ARTICLE 13 INFORMATIQUE ET LIBERTE

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, il est rappelé que les données nominatives demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande, à l'exécution du contrat et à l'établissement des factures, notamment. Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires du Prestataire chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion ou de l'exécution du contrat. Le traitement des informations collectées répond aux exigences légales en matière de protection des données personnelles, le système d'information utilisé assurant une protection optimale de ces données. Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification, d'opposition de portabilité et de limitation du traitement s'agissant des informations le concernant. Ce droit peut être exercé par simple demande écrite adressée par mail dpo@logistahometech.fr.

ARTICLE 14 - INFORMATION PRECONTRACTUELLE - ACCEPTATION DU CLIENT

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière claire et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation.

ARTICLE 15 – MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément aux dispositions des articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le client a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à l'entreprise. Après démarche préalable écrite du client auprès du Prestataire, le consommateur peut saisir le médiateur de la consommation dont les coordonnées sont les suivantes :

Nom du médiateur : MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT Adresse : Centre d'Affaires Stéphanois - Immeuble l'Horizon – Esplanade de France
3 rue J. Constant Milleret - 42000 SAINT-ETIENNE Site internet : www.medconsodev.eu

Le médiateur peut être saisi dans un délai maximal d'un an à compter de la réclamation écrite adressée à l'entreprise. La saisie du médiateur est gratuite pour le consommateur.

Mise à jour mai 2026