

Conditions générales de prestations

1. Dispositions générales :

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 (courriels de confirmation, devis, bon d'intervention, facture). Elles s'appliquent sous réserve de dispositions contraires figurant dans les contrats ou devis conclus par ailleurs entre le Client et le Prestataire.

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

2. Conditions d'exécution de prestations :

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

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

En cas d'installation de nouveaux équipements, le Client s'engage à faire ses meilleurs efforts pour permettre au Prestataire la bonne réalisation des Prestations. Il se porte notamment garant de la conformité et du bon entretien des installations existantes auxquelles les équipements objets des Prestations sont destinés à être raccordés, ainsi qu'un accès à ces installations permettant la bonne réalisation des Prestations. Enfin, le Client s'engage à procéder 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 visées 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 est susceptible de sous-traiter les Prestations à toute société de son choix et dont il se porte garant.

3. Acceptation de prestations / réserves :

La signature des Documents d'intervention par le Client implique l'acceptation des Prestations et du prix qui y sont indiqués, la constatation du bon fonctionnement des équipements objet de l'intervention, ainsi que l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales.

Elle implique également la prise de connaissance et l'acceptation de toutes réserves et recommandations pouvant être formulées dans les Documents d'intervention, le Prestataire se trouvant dès lors déchargé de toute responsabilité en cas de préjudice trouvant son origine dans les avertissements ainsi formulés.

Lors de la prise de possession des équipements installés par le Prestataire, le Client aura la possibilité de formuler des réserves dans les Documents d'intervention qui lui seront remis, notamment en cas de défaut apparent de l'appareil ou de défaut de remise de la notice d'emploi. En l'absence de réserves formulées par écrit sur ces documents, l'intégralité du prix des Prestations sera exigible.

4. Information sur le droit de rétraction :

En cas de devis / contrat conclu hors établissement ou à distance au sens de l'article L221-1 du Code de la consommation, le Client bénéficie d'un droit de rétraction valable pendant 14 jours après la signature.

Pour exercer ce droit, le Client adresse au Prestataire le formulaire de rétractation figurant sur son contrat ou sa facture à l'adresse figurant dans les Documents d'intervention. Le Prestataire lui remboursera 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. Art. L221-25 du Code de la consommation). Le cas échéant, le Client verse au Prestataire le montant correspondant aux Prestations réalisées jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Ce montant sera proportionné au prix total de la Prestation.

Selon l'article L221-28 du même Code, ce droit de rétractation ne peut être exercé si les Prestations ont été pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation, après demande préalable et exprès 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 et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

5. Prix des prestations / paiement /tva :

Les interventions de maintenance et dépannage du Prestataire donnent lieu à facturation d'un minimum forfaitaire de main d'œuvre d'une demi-heure. Au-delà de ce palier, le décompte de la durée de main d'œuvre se fait par tranche d'une demi-heure, toute demi-heure entamée étant due. Le coût des déplacements est facturé selon une grille tarifaire définie notamment par zone géographique.

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

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

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

Le Client qui répond aux conditions définies par la loi pour bénéficier de la TVA à taux réduit doit compléter l'attestation prévue à cet effet pour en bénéficier. Il reste seul responsable des données renseignées dans cette attestation et des conséquences résultant d'une information fautive ou erronée.

6. Garantie :

Les pièces ou appareils installés dans le cadre des Prestations sont soumis aux conditions de garantie contractuelle définies par leur fabricant.

Les garanties ainsi consenties n'ont pas pour effet d'exclure les garanties légales dont bénéficie le Client au titre des articles 1641 et suivants du Code civil et des articles L217-4 et suivants du Code de la consommation, dont certains sont reproduits ci-après :

Art. L217-4 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 ».

Art. L217-5 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 ».

Art. L217-12 Code de la consommation : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par 2 ans à compter de la délivrance du bien ».

Art. L217-16 Code de la consommation : « Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins 7 jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

Art. 1641 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 ».

Art. 1648 alinéa 1 Code civil : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice ».

7. Disponibilité des pièces détachées :

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.

8. Responsabilité / assurance :

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

La responsabilité du Prestataire est exclue de plein droit dans les cas expressément visés dans les présentes conditions générales ainsi que pour tout préjudice trouvant son origine dans un événement extérieur à son intervention, notamment en cas de : force majeure ; information fautive, erronée ou incomplète transmise par le Client ; indisponibilité de pièces de rechange chez le fabricant ; 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 ou utilisation anormale des équipements ou des installations.

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

· Responsabilité civile : Contrat 008527511967 / Cœur Défense, Tour A, 110 Esplanade du Général de Gaulle – 92931 La Défense Cedex

· Responsabilité décennale : Contrat 008527511967 / Cœur Défense, Tour A, 110 Esplanade du Général de Gaulle – 92931 La Défense Cedex

9. Données collectées :

Les données à caractère personnel collectées dans le contrat et les différents documents d'intervention du Prestataire sont obligatoires pour permettre à ce dernier d'assurer le suivi de ses interventions. Elles font l'objet d'un traitement à cet effet, ainsi que pour adresser au Client certaines offres commerciales émanant exclusivement du Prestataire.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression, de portabilité et d'oubli à propos des données le concernant. Il peut exercer ce droit à tout moment sur simple demande au Prestataire par courrier à l'adresse figurant dans les Documents d'intervention, ou par email à contact.soch31@gmail.com.

10. Loi applicable / réclamations / 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 de ce contrat peut être faite au Prestataire par téléphone, au numéro figurant dans les Documents d'intervention. Le Client est informé qu'en cas de contestation, il a la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle en s'adressant à MEDICYS, 73 Boulevard de Clichy, 75009 Paris, téléphone 01.49.70.15.93, ou à sa plate-forme d'e-médiation : www.medicys.fr.

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.