

Conditions générales de vente de SERVICES ENERGIES

1. Présentation de l'entreprise :

SERVICES ENERGIES

11 avenue Jules Verne

44230 Saint Sébastien S/ Loire

Siret : 95002061000032

N° de TVA : FR82950020610

Tel : 0240805609

Email : slaine@servicesenergies.fr

2. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toutes les prestations de services et de vente proposées par SERVICES ENERGIES, notamment les interventions d'entretien, de maintenance, de dépannage et de mise en service de tous les équipements gérés par la société.

3. Prestations proposées

- Entretien annuel
- Dépannage en cas de panne.
- Mise en service.
- Contrat d'entretien périodique.
- Désembouage
- Et toute nouvelle prestation gérée par la société

Les interventions sont réalisées sur rendez-vous, à l'adresse indiquée par le client.

4. Prise de commande

Toute commande de prestation et de vente (par téléphone, en ligne, ou sur place) implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV.

La commande est considérée comme ferme après confirmation par SERVICES ENERGIES, sous réserve de disponibilité du personnel et du matériel.

5. Tarifs et devis

Les prix sont exprimés en euros (€), toutes taxes comprises (TTC).

Toute demi-heure de main d'œuvre commencée est facturée.

Les devis :

Un devis, valable 1 mois est établi pour toutes prestations. Le devis signé vaut bon de commande.

Les tarifs peuvent inclure :

- Frais de déplacement
- Pièces de rechange
- Main-d'œuvre
- TVA au taux en vigueur

Un acompte sera exigé pour la validation de tout devis, et aucune pièce ne sera commandée sans la signature du devis.

Sous réserve de pièces reconnues défectueuses au démontage.

Le présent devis forme un tout cohérent et indivisible.

Si les pièces ne sont plus disponibles en raison d'une évolution technologique ou réglementaire, un nouveau devis sera établi, si possible, en remplaçant le devis devenu caduc.

En cas d'annulation par le client d'un devis accepté, l'acompte ne sera pas remboursé.

6. Modalités de paiement

Le paiement s'effectue comptant, par :

- Espèces (dans la limite légale)
- Chèque bancaire
- Virement
- Carte bancaire (si disponible)

En cas de retard de paiement, des pénalités seront appliquées au taux légal en vigueur, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement (article L441-10 du Code de commerce).

7. Délais et conditions d'intervention

Les délais d'intervention sont donnés à titre indicatif.

SERVICES ENERGIES ne pourra être tenu responsable en cas de :

- Guerre, incendie ou sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondations, orages ou tremblements de terre, et plus généralement, tous les événements constitutifs d'un cas de force majeure notamment lorsque la prestation ne peut être exécutée en raison d'intempéries, épidémies, pandémies, blocage généralisé des moyens de transport et autres cas indépendants de la volonté du prestataire empêchant l'exécution normale du contrat d'abonnement pour l'entretien.
- Impossibilité d'accéder au matériel (local inaccessible, équipement encastré, absence du client, etc.)
- Toute défaillance ou carence d'un fournisseur, ou problèmes d'approvisionnement de pièces détachées, ...

Le client s'engage à permettre l'accès à la chaudière et à fournir toutes les informations utiles à l'intervention.

SERVICES ENERGIES, ne réinterviendra pas sur une panne où un devis de réparation a été réalisé et non validé par le client.

8. Obligations du client

Le client doit :

- S'assurer que sa chaudière est conforme aux normes en vigueur
- Être présent lors de l'intervention, ou désigner un représentant
- Maintenir l'installation accessible, propre, et dégagée. (Des frais de main d'œuvre pourront être facturés en sus si nous devons démonter des aménagements ou faire intervenir un 2eme technicien pour déposer la chaudière.)

9. Garantie et responsabilité

Le prestataire s'engage à réaliser les prestations avec soin et conformément aux règles de l'art.

Garantie :

- Les pièces installées bénéficient de la garantie constructeur.
- La prestation de service est garantie pendant 1 mois en cas de mauvais fonctionnement imputable à l'intervention.

La responsabilité d'SERVICES ENERGIES ne saurait être engagée :

- Pour des pannes non liées à son intervention
- En cas de défaut ou vétusté de l'installation initiale

Lors de nos interventions de dépannage et d'entretien nous avons obligation de démonter et de manipuler un certain nombre de pièces. Sur des chaudières anciennes, ces pièces peuvent lâcher lors de l'intervention. Nous ne pouvons pas être tenu responsable, si dans ce cas, le remplacement de la chaudière est nécessaire en raison de l'indisponibilité de la pièce de rechange.

10. Droit de rétractation (clients particuliers uniquement)

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le client particulier dispose d'un délai de **14 jours** pour exercer son droit de rétractation si la commande a été conclue à distance ou hors établissement.

Exceptions : ce droit ne s'applique pas si la prestation a été pleinement exécutée avant la fin du délai, avec l'accord exprès du client.

Un formulaire de rétractation peut être demandé sur simple demande.

11. Protection des données personnelles

Les données collectées sont utilisées uniquement pour la gestion des interventions et la relation client.

Conformément au RGPD, le client peut exercer ses droits d'accès, de rectification ou de suppression en écrivant à : contact@servicesenergies.fr

12. Le médiateur :

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L.612.2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

SERVICES ENERGIES a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro 52359/VM/2402 la SAS Médiation Solution comme entité de médiation de la consommation.

Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande :

- Soit par écrit à : Sas Médiation Solution - 222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niois
- Soit par mail à : contact@sasmediationsolution-conso.fr
- Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Quel que soit le moyen de saisie utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur,
- Le nom, l'adresse et le numéro d'enregistrement chez Sas Médiation Solution, du professionnel concerné,
- Un exposé succinct des faits,
- Copie de la réclamation préalable,
- Tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc.)

13. Contrat d'entretien : (conforme à la norme AFNOR NFX 50-010)

Conditions particulières communes aux contrats d'entretien :

Le contrat n'est proposé que sur des équipements pour lesquels nous pouvons avoir des pièces détachées.

Un contrat pourra être résilié en cas de fin de commercialisation des pièces détachées, de difficulté d'accessibilité à l'équipement ou de non-conformité.

Un contrat est validé après le 1^{er} passage du technicien qui vérifiera l'accessibilité à l'équipement et son état.

Le paiement du forfait annuel doit intervenir, au plus tard, dans le délai d'un mois après la souscription de l'abonnement et à chaque renouvellement. Le non-paiement dans le délai prévu équivaut à la dénonciation de l'abonnement.

Contrat Initial Gaz:

Le détail du contrat Initial Gaz est repris dans la fiche 1 : appareil à gaz

Contrat Exclusif Gaz:

Ce contrat n'est proposé que sur certaines marques : Saunier Duval – Vaillant – Frisquet – Atlantic – Ariston – Chaffoteaux – Chappée.

Il doit être souscrit dans les 5 premières années par rapport à la date d'installation. (Facture d'installation faisant foi)

Il repassera en contrat initial arrivé au 15 ans de l'équipement.

Le détail du contrat Exclusif Gaz est repris dans la fiche 1 : appareil à gaz

Intervention 6/7 jours pour les pannes justifiées chaudière gaz.

Contrat Initial PAC et Climatiseur :

Le détail du contrat Initial PAC et Climatiseur est repris dans la fiche 6-3 : PAC / CLIMATISEUR

Intervention 5/7 jours pour les pannes justifiées Pompe à chaleur, ballon thermodynamique et climatisation.

Contrat Exclusif PAC :

Ce contrat n'est proposé que sur certaines marques : Atlantic – Ariston – Chaffoteaux - Saunier Duval - Frisquet -Mitsubishi
Ce contrat n'est proposé que sur les mises en service que nous avons réalisées.

Il doit être souscrit dans la 1^{er} année par rapport à la date de mise en service.

Il repassera en contrat initial arrivé au 10 ans de l'équipement.

Le détail du contrat Initial PAC est repris dans la fiche 6-4 : PAC Air/Eau

Intervention 5/7 jours pour les pannes justifiées Pompe à chaleur.

Textes réglementaires :

Code de la consommation :

Article L.111-4 relatif à disponibilité des pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens.

Articles L.215-1 et suivants relatifs à la reconduction et aux modalités de résiliation de contrats.

Articles L.221-18 et suivants relatifs au droit de rétractation applicable aux contrats conclus à distance et hors établissement.

Article L.221-28 relatif au droit de rétractation selon le type de contrats.

Article L.223-1 relatif à l'opposition au démarchage à domicile.

Article L.241-3 relatif à la reconduction des contrats de prestations de services.

Articles L.611-1 et suivants relatifs à la médiation.

Textes règlementaires sur les appareils gaz et PAC :

Décret n° 2009-649 du 9 juin 2009 relatif à l'entretien annuel des chaudières dont la puissance nominale est comprise entre 4 et 400 kilowatts ;

Décret n° 2020-912 du 28 juillet 2020 relatif à l'inspection et à l'entretien des chaudières, des systèmes de chauffages et des systèmes de climatisation ;

Arrêté du 15 septembre 2009 relatif à l'entretien annuel des chaudières dont la puissance nominale est comprise entre 4 et 400 kilowatts ;

Arrêté du 24 juillet 2020 relatif au contrôle des chaudières ;

Arrêté du 24 juillet 2020 relatif à l'entretien des systèmes thermodynamiques dont la puissance nominale est comprise entre 4 kW et 70 kW ;

Arrêté du 21 novembre 2022 relatif au contrôle et à l'entretien des chaudières et des systèmes thermodynamiques.

NF P 45-500, Installations de gaz situées à l'intérieur des bâtiments d'habitation - Etat des installations intérieures de gaz – Diagnostic.

NF EN 1749, Classification des appareils utilisant les combustibles gazeux selon le mode d'amenée d'air comburant et le mode d'évacuation des produits de combustion (types).

Guide CNPG Evacuation des produits de combustion.

Livre Blanc 3CEp sur les Conduits Concentriques Collectifs.

Votre Contrat d'entretien et d'assistance

Fiche 1 : APPAREIL À GAZ



En cas de panne, pensez à vérifier :

- Votre niveau d'eau et ajustez-le à 1,5 bar conseillé
- L'alimentation électrique de votre chaudière (voyant allumé)
- Que votre alimentation de gaz ne soit pas coupée
- L'usure des piles de votre thermostat d'ambiance

En cas de non résultat veuillez nous contacter.

Prestations AXENERGIE®	CONTRATS			
	LIBERTE	INITIAL ^[A]	CONFORT ^[A]	EXCLUSIF ^{[A] - [B]}
Visite entretien annuelle	X	X	X	X
Délai d'intervention sous 48H en période normale	X	X	X	X
Délai d'intervention sous 24H en hiver en cas de panne totale	X	X	X	X
Tous les dépannages justifiés		X	X	X
Intervention 6j/7 les jours et heures ouvrables		X	X	X
Garantie petites pièces <20€ (1)			X	X
Garantie totale de toutes les pièces (2)				X
Diagnostic sécurité de l'installation (3)	X	X	X	X
Remplissage et purge des radiateurs				X
Continuité lors d'un déménagement (4)		X	X	X
Ramonage (5)	Option	Option	Option	Option
Extension de garantie 5 ans (6)		Option	Option	

[A] Suivant la norme AFNOR NF X 50 010

[B] L'entreprise se réserve le droit de ne proposer ou d'accepter ce contrat que pour certains types d'appareils et sous réserve de remise en état préalable suivant l'appréciation du technicien. Il n'est signé que pour les appareils de moins de 10 ans et ne pourra être prorogé au-delà de la 15^{ème} année suivant la date de mise en service.

(1) Garantie petites pièces : elle comprend la gratuité des pièces d'usure dont le remplacement incombe au locataire comme le définissent les décrets N° 87-712 et 713 du 26 août 1987 : remplacement des pistons, membranes, allumage piezzo-électrique... Elle est incluse dans les formules Confort, Exclusif.

(2) Garantie totale de toutes les pièces : elle comprend le remplacement gratuit, à l'exclusion du châssis et de l'habillage, de toutes les pièces si nécessaire. Il se fait par des pièces neuves ou « standard » garanties et reconnues conformes par le fabricant. Pour les chaudières au sol cette garantie ne s'applique qu'aux pièces du brûleur.

(3) Diagnostic sécurité : c'est le bilan des cinq domaines-clés de l'installation : la ventilation des locaux, la combustion, la tuyauterie fixe, le raccordement aux appareils de cuisson et le système d'évacuation des produits de combustion. Il est effectué par contrôle visuel.

(4) Continuité du contrat Initial ou Confort lors d'un déménagement : en cas de déménagement le souscripteur bénéficie, gratuitement jusqu'à échéance, de la continuité de son contrat sur le nouvel appareil, s'il le renouvelle auprès d'un membre du réseau AXENERGIE® en accord avec ce dernier. Il pourra bénéficier du remboursement au prorata temporis, à condition d'indiquer à l'entreprise les noms et coordonnées de son successeur dans le logement.

(5) Ramonage : c'est le nettoyage par le bas, par action mécanique directe de la paroi intérieure du conduit de fumée, afin d'éliminer les suies et dépôts pour assurer la vacuité du conduit sur toute sa longueur.

(6) Extension de garantie 5 ans : Elle est réservée aux appareils neufs et garantit l'échange gratuit pendant 5 ans, à partir de la date de mise en service, de toutes les pièces à l'exclusion du châssis et de l'habillage. La garantie 5 ans est souscrite à la mise en service ou pendant la 1^{ère} année qui suit la pose de l'appareil. Elle est payable en une seule fois à l'origine de la période. La résiliation du contrat d'entretien au cours des 5 ans ne donne pas lieu au remboursement de tout ou partie de la valeur de la garantie.

Contrat d'abonnement d'entretien des chaudières à usage domestique utilisant les combustibles gazeux

Conforme à la norme AFNOR NF X 50 010

Conditions générales

1 - Services ou prestations compris dans le contrat d'abonnement

Une **visite d'entretien obligatoire** annoncée quinze jours à l'avance au souscripteur, celui-ci pouvant demander un report **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)
- mesure de la température des fumées (pour les chaudières équipées de brûleurs à air soufflé)
- mesure de la teneur en dioxyde de carbone (CO2) ou en oxygène (O2) dans les fumées (pour les chaudières équipées de brûleurs à air soufflé)
- 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
- dans le cas d'une chaudière raccordée à une VMC (1) gaz :
- la main-d'œuvre nécessaire à la sécurité individuelle équipant ladite chaudière (2)
- nettoyage du conduit de raccordement (2)
- 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
- la main-d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses
- la fourniture des joints des raccords mécaniques dont le changement est rendu nécessaire du fait des opérations d'entretien, à l'exclusion des autres pièces.

Un **dépannage éventuel** sur appel justifié du souscripteur, dans les conditions (**jours ouvrables ou tous les jours**) et dans un délai (non fixé par la norme NF X 050 10) spécifiés dans les conditions particulières. Chaque intervention fera l'objet d'un bulletin de visite comprenant la liste des opérations effectuées pour le dépannage, signé par le prestataire et par le souscripteur, l'original étant conservé par ce dernier.

- 1) Ventilation mécanique contrôlée
2) Arrêté du 25 avril 1985

2 - Durée et dénonciation

Le présent contrat d'abonnement est conclu pour une durée de **un an**. Il est renouvelable par tacite reconduction, sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception de l'une ou l'autre des parties **deux mois** au moins avant son échéance conformément à l'article L.136-1 alinéa 1^{er} du code de la consommation. 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, 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 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 **dix 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.

3 - Prix - Conditions de paiement - Révision

Le présent contrat d'abonnement est souscrit pour la somme forfaitaire par appareil indiquée dans les conditions particulières.

Ce prix est révisable chaque année au moment du renouvellement de l'abonnement. Le montant de la redevance est payable au moment de la souscription ou du renouvellement de l'abonnement.

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 au prix du tarif « dépannage sur appel » en vigueur.

Les pièces détachées hors de la garantie légale ou contractuelle (voir carte de garantie afférente à l'appareil) seront facturées en sus.

4 - Services ou prestations non compris dans le contrat d'abonnement

4.1 - Ne sont pas comprises dans l'abonnement et sont considérées comme appels injustifiés les demandes de dépannage correspondant aux interventions suivantes :

- ramonage ou vérification de la vacuité des conduits de fumées et pots de purge et des systèmes d'amenée d'air et d'évacuation des produits de combustion des chaudières étanches
- vérification et entretien des radiateurs et canalisations (fuites, appoints d'eau, etc.)
- entretien et dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière (VMC, régulation, etc.)
- les trois précédents alinéas peuvent faire l'objet d'un avenant au présent abonnement dans la mesure où leur réalisation est prévue dans les options figurant aux conditions particulières du contrat.
- réparation d'avaries ou de pannes causées par : fausses manoeuvres, 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 ou d'électricité.

4.2 - Ne sont pas comprises dans l'abonnement mais sont considérées comme appels justifiés les demandes de dépannage correspondant aux interventions suivantes :

- détartrage
- main-d'œuvre pour le remplacement du corps de chauffe des chaudières au sol et des châssis et dossier de toute chaudière
- d'une manière générale, les interventions autres que celles prévues en 4.1.

5 - Obligations et Responsabilité

5.1 - Obligations du souscripteur

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.

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.

Il fera effectuer toutes modifications, si une réglementation les imposait, sur les appareils faisant l'objet de cet abonnement. 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.

5.2 - 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.

5.3 - Limites de responsabilité du prestataire

La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée pour tous les incidents ou accidents provoqués par fausse manoeuvre, 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 (en dehors de la chaudière) ou de la cheminée.

6 - Organisation des visites

6.1 - 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.

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

6.3 - 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 quinze 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.

Le contrat libéré répond à l'ensemble des CGV à l'exception de la prise en charge du dépannage (pièces, main d'œuvre, et déplacement).

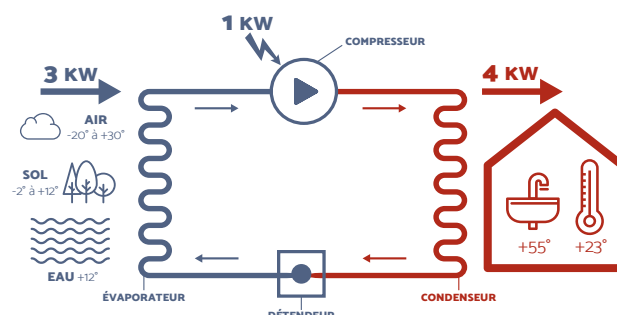
Votre contrat d'entretien et d'assistance

Fiche 6-4 : PAC AIR/ EAU



A - Conditions et clauses particulières à votre contrat AXENERGIE®

Le contrat AXENERGIE® comprend une visite d'entretien, le nettoyage ainsi que les points de contrôle des différents organes de l'appareil. En cas de demande de dépannage, le client bénéficie des délais d'intervention contractuels.



Prestations d'entretien AXENERGIE®	LIBERTE	INITIAL *	EXCLUSIF (1)*
Contrôle visuel et auditif de l'ensemble (bruit anormal, panneaux détachés, calorifuge, trace de fuites d'eau, fixation et support...)	X	X	X
Vérification du bon fonctionnement général (contrôle températures)	X	X	X
Contrôle alimentation électrique, isolement, intensités, resserrage des connexions	X	X	X
Vérification du bon fonctionnement des sécurités et automatismes internes à l'appareil	X	X	X
Dépoussiérage et nettoyage de l'unité extérieure	X	X	X
Nettoyage du bac à condensats	X	X	X
Vérification de l'écoulement des eaux de condensats et pompe de relevage si existante	X	X	X
Mesure du pH et du taux de glycol du circuit hydraulique (si présent)	X	X	X
Contrôle de la fonction dégivrage	X	X	X
Nettoyage du/des filtres hydrauliques et contrôles du fonctionnement des circulateurs, contrôle de la turbidité	X	X	X
Contrôle de l'étanchéité, apparente du circuit frigorifique par une vérification visuelle de l'installation sur les parties visibles et visitables sans intervention sur le circuit frigorifique, détection de fuites éventuelles. (Recommandation AFPAC)	X	X	X
Délivrance d'un certificat d'étanchéité pour les installations concernées par la loi en vigueur des équipements sous pression	X	X	X
Délais intervention sous 24H en hiver en cas de panne totale *	X	X	X
Tous les dépannages justifiés hors panne frigorifique*		X	X
Garantie totale de toutes les pièces hors fluides, compresseur en option*			X

* Dans certaines villes seulement, voir conditions chez l'adhérent Axenergie

(1) L'entreprise se réserve le droit de ne proposer ou d'accepter ce contrat que pour certains types d'appareils et sous réserve de remise en état préalable suivant l'appréciation du technicien. Il n'est signé que pour les appareils de moins de 3 ans et ne pourra être prorogé au-delà de la 10ème année suivant la date de mise en service.

Contrat d'abonnement d'entretien des Pompes A Chaleur AIR/ EAU à usage domestique

B - Conditions générales AXENERGIE®

Ces Conditions Générales sont complétées par les Conditions Particulières. Cet ensemble indivisible forme le Contrat d'entretien annuel, ci-après dénommé le Contrat. En signant les Conditions Particulières, le Souscripteur atteste avoir compris et accepté les présentes Conditions Générales qui lui ont été communiquées. Applicable aux pompes à chaleur et aux clients Consommateurs au sens du Code de la Consommation, étendu aux professionnels visés à l'Article L.221-3 de ce Code.

Les présentes Conditions Générales sont conclues entre le Souscripteur et le Prestataire mentionné dans les conditions particulières.

1. Services ou prestations compris dans le Contrat d'entretien annuel

Le Contrat d'entretien annuel correspond à un forfait qui couvre une visite annuelle d'entretien ainsi que des prestations de dépannage sur appel justifié du Souscripteur.

1.1 Une visite d'entretien obligatoire annoncée au moins quinze jours à l'avance au Souscripteur, celui-ci pouvant demander un report en contactant le Prestataire 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 d'entretien obligatoire pourra également intervenir à l'occasion d'une visite réalisée par le Prestataire pour la réalisation d'autres prestations. La visite d'entretien obligatoire comporte les opérations et prestations suivantes :

- Contrôle visuel et auditif de l'installation ;
- Contrôle d'étanchéité apparente du circuit frigorifique par détecteur de fuite sur parties visibles et visitables et, le cas échéant, recherche de fuites selon les dispositions du Code de l'Environnement et à l'Arrêté du 29 février 2016 modifié par l'Arrêté du 17 juillet 2019 relatif à certains fluides frigorigènes ;
- Diagnostic sur l'ensemble de l'installation et recherche de pannes d'origine électrique, hydraulique, frigorifique.

— Pompe à chaleur air/eau :

Circuit et alimentation électrique :

- Présence et état des protections électriques, sécurité plancher chauffant ;
- Test de la protection différentielle ;
- Vérification du serrage des connexions électriques ;
- Contrôle de l'intensité (compresseur – ventilateur) ou analyse des paramètres de régulation de puissance ;
- Vérification de la tension d'alimentation.

Circuit Frigorifique :

- Contrôle présence et état calorifique.

Circuit Aéraulique (PAC air/eau) :

- 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 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. Recharge si besoin ;
- Contrôle du dispositif antigel. Niveau de protection ;
- Contrôle présence et état calorifique ;
- Mesure et contrôle des températures PAC entrée/sortie.

Régulation :

- Vérification et réglage des organes de régulation ;
- Vérification du passage en mode froid (si PAC réversible).

Eau chaude sanitaire :

- Contrôle groupe de sécurité et appoint électrique ;
- Contrôle sans vidange totale de l'anode de protection ballon, si présente.

1.2 Tout dépannage éventuel sur appel justifié du Souscripteur (à l'exclusion des cas définis à l'Article 4).

La première intervention aura lieu les jours ouvrables aux heures d'ouverture de l'entreprise indépendante membre du réseau Axenergie dans les conditions et dans un délai spécifié dans les Conditions Particulières à savoir, sauf en cas d'intervention ou événement extérieur prévu à l'article 5.3 :

- au plus tard 48 heures après appel ou demande de rendez-vous sur le site internet axenergie.eu pour les pannes partielles de chauffage ou pannes d'eau chaude sanitaire ;
 - au plus tard 24 heures après appel ou demande de rendez-vous sur le site internet axenergie.eu pour les pannes totales de chauffage (hors période de démarrage des installations de chauffage).
- Le cas échéant, les prestations de dépannage pourront être réalisées en partie à distance, notamment par des services de téléassistance, par exemple dans le cadre de l'établissement d'un premier diagnostic.

1.3 Les prestations visées à l'article 4

Dans la mesure où leur réalisation est prévue dans les options figurant aux Conditions Particulières du Contrat.

1.4 Intervention

Chaque intervention donnera lieu à l'établissement d'un document reprenant la synthèse des opérations effectuées (selon les cas : attestation annuelle d'entretien, compte rendu d'intervention, bulletin d'absence, etc.) ainsi que le résultat des mesures effectuées, signé par le technicien Axenergie et par le Souscripteur, l'original étant conservé par ce dernier.

1.5 Absence du Souscripteur/ désignation d'un tiers habilité

En l'absence du Souscripteur le jour de l'intervention, ce dernier désignera une personne majeure pour assister à l'intervention et signer tout document en son nom et pour son compte, ce dont il s'efforcera d'informer le Prestataire au moins 24 heures à l'avance. La personne majeure qui sera présente lors de la visite sera considérée comme étant la personne désignée par le Souscripteur.

2. Souscription – Durée – Reconduction – Dénonciation – Résiliation

Dans le cas d'un Contrat sollicité par voie électronique :

Les différentes étapes à suivre pour conclure le Contrat sont les suivantes :

1. Choix des prestations ;
2. Saisie du code postal du lieu d'installation de l'équipement ;
3. Un rendez-vous de visite de l'installation vous sera proposé en vue de finaliser le contrat de prestation
4. A l'issue de la visite technique, le technicien remettra le contrat de prestation ainsi que les CGV, le Souscripteur peut, lors de cette étape, vérifier sa commande et corriger le cas échéant les erreurs avant confirmation ;
5. Le Souscripteur recevra les CGV en main propre ;
6. Le Souscripteur est informé qu'en validant sa commande, il s'engage au paiement ;
7. Le cas échéant, selon la date de visite choisie, il est proposé au Souscripteur de renoncer à son droit de rétractation dans les conditions prévues par l'article L221-28 du Code de la consommation ;
8. Le Souscripteur est informé de la création de son espace personnel (Si Extranet client Axenergie) ;
9. Signature du contrat ;
10. Paiement selon le mode de règlement choisi parmi ceux proposés par l'entreprise Axenergie ;

Le Contrat est conclu en langue française. À tout moment, le Souscripteur peut consulter ou rectifier les informations fournies ainsi que son contrat en se connectant à son espace client (Si disponible) ou directement dans l'Agence Axenergie. En charge du contrat.

Le Souscripteur reconnaît et accepte que sauf disposition contraire les informations qui sont demandées en vue de la conclusion du Contrat ou celles qui sont adressées au cours de

son exécution peuvent être transmises par courrier électronique.

2.1 Le présent Contrat d'entretien est conclu pour une durée d'un an.

Si le Souscripteur n'exerce pas son droit de rétractation (prévu à l'article 8 ci-dessous), le Contrat est réputé conclu à la date de sa signature par ce dernier.

2.2 Chaque année, le Contrat est renouvelable par tacite reconduction pour une nouvelle durée d'un an, sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception dans les termes ci-dessous.

Non renouvellement du Contrat à l'initiative du Souscripteur :

Non renouvellement du Contrat à l'initiative du Prestataire : Le Prestataire pourra, en cas de motif légitime rendant impossible l'exécution du Contrat (notamment, en cas de cessation de l'activité concernée par le Contrat), informer le Souscripteur de son intention de ne pas renouveler le Contrat par l'envoi d'une lettre ou d'un courrier électronique, moyennant le respect d'un préavis de trois mois

2.3 Résiliation du Contrat pour inexécution

2.3.1 Manquement du Prestataire :

En cas de manquement du Prestataire, le Souscripteur peut dénoncer le Contrat 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, le Prestataire d'effectuer les prestations dans un délai raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. Le Contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par le Prestataire, de la lettre par laquelle le Souscripteur l'informe de sa décision, à moins que le Prestataire ne se soit exécuté entre-temps

2.3.2 Manquement du Souscripteur :

En cas de manquement grave ou répété du Souscripteur à ses obligations issues du Contrat, le Prestataire peut dénoncer le Contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le Souscripteur de remédier à ce manquement dans un délai raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. Le Contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par le Souscripteur, de la lettre par laquelle le Prestataire l'informe de sa décision, à moins que le Souscripteur ne se soit exécuté entre-temps et en ait expressément informé le Prestataire le cas échéant. Notamment, le Prestataire est en droit de dénoncer le Contrat dans les conditions prévues par l'alinéa précédent s'il se trouve dans l'impossibilité technique d'exécuter les prestations du Contrat dans le respect des normes et de la sécurité auxquelles il est tenu (par exemple, en cas de vétusté, non-conformité, impossibilité d'accéder à l'équipement, etc.), et si cette impossibilité est imputable au Souscripteur. En cas de faute grave de la part du Souscripteur entraînant des risques pour la sécurité ou la santé physique ou morale des salariés du Prestataire, le Prestataire sera en droit de mettre fin immédiatement au Contrat. Tel sera le cas, par exemple, en cas de comportement agressif, menaçant ou violent du Souscripteur..

Ces conditions générales de vente ne prévalent pas sur les conditions générales de vente de l'entreprise signataire.

Contrat d'abonnement d'entretien des Pompes A Chaleur AIR/ EAU à usage domestique

B - Conditions générales AXENERGIE®

2.4 En cas de changement d'équipement au cours du Contrat et rachat d'un appareil de même marque et de même type, la durée du Contrat qui reste à courir sera reportée sur le nouvel appareil. En cas d'acquisition d'un équipement d'une autre marque ou d'un autre type au cours du Contrat, le Souscripteur devra 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 du nouvel équipement, il en informera le Souscripteur dans les plus brefs délais, et le Contrat prendra automatiquement fin au jour de l'installation du nouvel équipement.

2.5 Le Prestataire devra être informé sans délai en cas de déménagement, décès du Souscripteur, ou en cas de vente du logement concerné lorsque le Souscripteur en est le propriétaire. Le Contrat prendra alors fin automatiquement et dans les conditions visées au point 2.6 ci-dessous.

2.6 Le Contrat correspondant à un forfait annuel, en cas de résiliation anticipée du Contrat avant son terme à l'initiative du Souscripteur ou de ses ayant-droits, l'intégralité du forfait annuel restera dû (le solde du forfait annuel restant dû en cas de paiement mensuel sera facturé), sauf en cas de faute du Prestataire ou dans l'hypothèse où aucune prestation (visite annuelle et/ou dépannage) n'aurait été réalisée. Dans ce dernier cas, le Prestataire remboursera les sommes réglées au titre du forfait au prorata temporis (ou, le cas échéant, procédera à l'arrêt des paiements mensuels), sauf si l'absence de prestation résulte du fait du Souscripteur.

3. Prix — Conditions de paiement — Révision

3.1 Le présent Contrat d'entretien est souscrit moyennant le paiement d'une somme forfaitaire annuelle par appareil indiquée dans les Conditions Particulières. Ce prix est révisable chaque année au moment du renouvellement du Contrat, suivant les modalités suivantes : au plus tard un (1) mois avant la date d'anniversaire du Contrat d'entretien annuel, le Prestataire enverra au Souscripteur une proposition d'avenant au Contrat précisant le prix le cas échéant révisé pour l'année suivante. En cas de désaccord du Souscripteur sur la révision du prix, il aura la possibilité de mettre fin au Contrat par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse du Prestataire précisée dans les Conditions Particulières, la résiliation prenant effet à la date d'anniversaire du Contrat. A défaut d'un tel courrier du Souscripteur, le prix révisé sera réputé accepté par lui.

3.2 Le montant total du forfait annuel indiqué dans les Conditions Particulières est exprimé en euros, payable intégralement soit par paiement comptant sans escompte au moment de la souscription ou du renouvellement du Contrat, soit par paiement échelonnés, et selon les modes de paiement disponibles convenus dans les Conditions Particulières ; le prix s'entend toutes taxes et, le cas échéant, contributions environnementales, comprises. En cas de défaut de paiement à l'échéance non justifié, et après relance, le Prestataire enverra au Souscripteur une mise en demeure de payer sous un délai de 30 jours, tout en se réservant le droit de suspendre les prestations dans l'attente du règlement des sommes dues. Si le Souscripteur n'a toujours pas réglé passé ce délai de 30 jours, le Prestataire pourra procéder à la résiliation du Contrat dans les conditions prévues à l'article 2.3 ci-dessus.

3.3 Le Souscripteur devra fournir des informations fiables et sincères pour pouvoir bénéficier du taux de TVA réduit. Le Prestataire n'est pas responsable de l'inexactitude des informations données par le Souscripteur. Ce dernier sera en conséquence tenu notamment au paiement du complément de taxe le cas échéant (différence entre le montant de la taxe due et le montant du taux de TVA réduit).

3.4 Les visites ou prestations qui ne sont pas comprises dans le Contrat (voir Article 4), demandées par le Souscripteur, seront facturées en sus du forfait annuel, après établissement et acceptation d'un devis par le Souscripteur.

3.5 Les pièces détachées seront facturées sur devis hors garantie (voir Article 7), sauf s'il en est convenu autrement dans les Conditions Particulières.

Dans le cadre du contrat Exclusif, les pièces détachées sont incluses dans le contrat dans la limite des conditions particulières (voir article 7)

4. Services ou prestations non compris dans le Contrat d'entretien annuel Ne sont pas comprises dans le Contrat, et feront l'objet d'une facturation supplémentaire, les demandes de dépannage correspondant aux interventions suivantes :

- contrôle du bon fonctionnement de la régulation connectée du générateur
 - mise en marche ou arrêt du chauffage ;
 - absence ou défaillance de la fourniture d'électricité ;
 - vérification et entretien des radiateurs et des canalisations (fuites, appoints d'eau) ;
 - main d'œuvre en cas d'intervention sur le circuit frigorifique ;
 - recherche de fuite du circuit frigorifique nécessitant une mise sous azote ;
 - recharge ou remplacement du fluide frigorigène ;
 - remplacement de tout ou partie du calorifugeage des conduites ;
 - remplacement des piles ;
 - détartrage ;
 - désembouage ;
 - remplacement du générateur ;
 - 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).
- Le prix de ces prestations ne pouvant être déterminé à l'avance en ce qu'il dépend des installations et équipements du Souscripteur, elles seront facturées par le Prestataire sur présentation au Souscripteur et acceptation par lui d'un devis d'intervention établi à titre gratuit.

5. Obligations et Responsabilité

5.1 Obligations du Souscripteur

Les 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. Il fera effectuer toutes modifications, si une réglementation les imposait, sur les appareils faisant l'objet du Contrat 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, en particulier concernant les dégagements préconisés par le fabricant autour des unités extérieures, 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, ou risquer de mettre en jeu la sécurité des techniciens du Prestataire.

Le Souscripteur s'engage également :

- à adopter un comportement courtois et usuel à l'égard des salariés du Prestataire, et notamment des techniciens intervenant et chargés de relation client, et à s'abstenir de tout comportement qui serait discriminatoire, offensant ou inapproprié ;
- à fournir au Prestataire des informations sincères, fiables, actualisées, notamment en cas de déménagement, changement d'installation, ou concernant les contacts des locataires si le Souscripteur est le propriétaire. Dans ce dernier cas, le propriétaire

Souscripteur devra avoir recueilli l'accord des locataires sur la communication des données les concernant en vue de l'exécution des prestations ;

- à donner suite aux invitations du Prestataire pour la fixation des rendez-vous, et être présent ou représenté par un majeur désigné pour assister aux rendez-vous fixés ;
- prendre connaissance et signer les documents récapitulatifs des visites ;
- payer toute somme due dans les délais.

5.2 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. Le Prestataire ne procédera pas à l'installation de pièces détachées d'occasion. En cas de nécessité de remplacer une pièce détachée qui n'est plus disponible sur le marché, le Prestataire en informera le Souscripteur : si le Contrat ne peut plus être exécuté dans son ensemble, il deviendra caduc et le Prestataire proposera au Souscripteur une offre alternative.

5.3 Limites de responsabilité du Prestataire

Les interventions du Prestataire sont exclusivement réalisées avec des pièces fournies par celui-ci. La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée pour tous les incidents ou accidents provoqués par la faute, fausse manœuvre, malveillance ou intervention du Souscripteur ou d'un tiers, les guerres, épidémies, émeutes, incendies ou sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondations, orages ou tremblements de terre, les troubles sociaux, les grèves de toutes natures et notamment celles affectant les transports, et tous problèmes d'approvisionnement du Prestataire qui lui seraient extérieurs (influant notamment sur la disponibilité des pièces détachées). Elle ne saurait l'être non plus pour d'éventuels incidents dus à des déficiences relevées dans le circuit de chauffage ou/et l'eau chaude sanitaire (en dehors de l'équipement) ou encore à des incidents résultant de la vétusté ou de la non-conformité du matériel incombant au Souscripteur. En cas d'annulation d'une visite par le Souscripteur ou d'absence de ce dernier lors d'un rendez-vous, ainsi qu'en cas de suspension des prestations, ou après résolution ou résiliation du Contrat, la responsabilité du Prestataire est dégagée de toutes les conséquences pouvant résulter du défaut ou de la cessation de l'entretien ou du dépannage.

6. Organisation des visites

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 quinze (15) jours pour fixer un nouveau rendez-vous. À défaut, le Prestataire confirmera téléphoniquement ou par écrit une deuxième date de passage. Si une nouvelle absence du Souscripteur est constatée, une facturation supplémentaire pourra être effectuée, au titre des frais de déplacement, le Souscripteur restant redevable de l'intégralité du prix annuel.

Ces conditions générales de vente ne prévalent pas sur les conditions générales de vente de l'entreprise signataire.

Contrat d'abonnement d'entretien des Pompes A Chaleur AIR/ EAU à usage domestique

B - Conditions générales AXENERGIE®

7. Garanties

7.1 Garantie totale de toutes les pièces de l'appareil. Dans le cadre du contrat Exclusif PAC AIR/EAU, Elle comprend le remplacement gratuit, à l'exclusion Compresseur * suivant l'option souscrite, du châssis, de l'habillage.

Il se fait par des pièces neuves ou "standard" garanties et reconnues conformes par le fabricant.

Cette garantie ne couvre que l'appareil, les accessoires (Thermostats, sondes extérieures, vases, ballon tampon et tout organe extérieur à la PAC...) ainsi que l'ensemble des fluides sont Exclus.

7.2 Garanties légales A condition d'avoir été fournies par le Prestataire, ce dernier est tenu des défauts de conformité des pièces détachées 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 détachées 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 en garantie légale de conformité. Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation. Il est dispensé rapporter la preuve de l'existence du défaut durant les vingt quatre (24) mois suivant la délivrance du produit.

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.

7.3 Garantie commerciale

Toutes nos pièces détachées bénéficient, lorsqu'elles ne sont pas couvertes par les garanties légales, des dispositifs de garantie mis en place par les fabricants tels que précisés dans les documents établis par ces derniers.

8. Rétractation

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Souscripteur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter du jour de l'acceptation du Contrat pour exercer son droit de rétractation sans donner de motif. Pour exercer ce droit, le Souscripteur adresse au Prestataire sa décision de se rétracter du Contrat, au moyen d'une déclaration écrite et dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). A cet effet, le Souscripteur peut utiliser le formulaire de rétractation inséré en fin de son Contrat mais ce n'est pas obligatoire. En cas de rétractation, le Prestataire rembourse le Souscripteur de la totalité des sommes versées au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle le Prestataire est informé de la décision du Souscripteur de se rétracter. Conformément à l'Article L221-28 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Souscripteur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- ou de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du Souscripteur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces détachées et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence. Si le Souscripteur exerce quand même son droit de rétractation du Contrat dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, le Souscripteur verse au Prestataire, conformément à l'article L221- 25 du Code de la consommation, un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

9. Protection des données à caractère personnel Le Souscripteur fournit au Prestataire des données à caractère personnel (coordonnées, informations relatives à son habitat) au cours de la conclusion et de l'exécution du Contrat. Ces informations recueillies auprès du Souscripteur sont regroupées dans un fichier informatisé géré par le Prestataire et font l'objet d'un traitement ayant pour finalités de :

- gérer les demandes d'intervention, réclamations et paiements du Souscripteur ;

- recevoir des offres adaptées aux besoins du Souscripteur et actions promotionnelles. Dans la mesure où le Souscripteur ne fournirait pas ces données, le Prestataire ne serait pas en mesure de conduire les missions correspondantes. Ces données sont communiquées aux éventuels sous-traitants de manière sécurisée pour les besoins de l'exécution du Contrat. Les données personnelles sont conservées avec toutes les mesures physiques, techniques, et organisationnelles appropriées pour assurer leur sécurité et leur confidentialité en vue de les protéger contre toute perte, destruction accidentelle, altération et accès non autorisé. Ces données sont conservées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées. Elles sont conservées pour une durée mentionnée à la charte de protection des données personnelles disponible sur le site internet www.axenergie.eu. Conformément au règlement européen n°2016/679, dit Règlement général pour la Protection des Données, et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Souscripteur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de portabilité et de limitation de ses données. Le Souscripteur peut dès à présent définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données en cas de décès. Le Souscripteur peut exercer ses droits auprès de contact@axenergie.eu.

En cas de réclamation contre le Prestataire, le Souscripteur peut s'adresser à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Ces conditions générales de vente ne prévalent pas sur les conditions générales de vente de l'entreprise signataire.