

# SERVICES ENERGIES – Conditions générales d'intervention (clients consommateurs)

(Version en vigueur au 18/03/2026)

## Préambule

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société SERVICES ENERGIES propose à ses clients consommateurs des prestations d'entretien, de maintenance et de dépannage d'équipements thermiques et/ou de climatisation.

Le client est tenu de lire attentivement les présentes conditions générales avant de recourir aux prestations proposées par SERVICES ENERGIES. Ces conditions générales contiennent des informations importantes sur les droits et obligations du client, ainsi que sur les limitations et exclusions de responsabilité de SERVICES ENERGIES.

La société SERVICES ENERGIES est une société par actions simplifiée au capital de 142 000 euros, dont le siège social est situé au 11 avenue Jules Verne 44230 St Sébastien s/ Loire, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nantes sous le numéro 950 020 610.

Téléphone : 02.40.80.56.09. Email : contact@servicesenergies.fr

La société SERVICES ENERGIES est adhérente du réseau AXENERGIE.

## 1. Définitions

Les termes et expressions utilisés dans les présentes conditions générales avec une majuscule auront le sens suivant :

- « **SERVICES ENERGIES** » désigne la société SERVICES ENERGIES dont les mentions légales figurent en préambule des présentes.
- « **Client** » désigne toute personne physique qui recourt aux Prestations proposées par SERVICES ENERGIES et qui, agissant à des fins qui n'entrent dans le cadre de son activité professionnelle, a la qualité de consommateur au sens du Code de la consommation. Pour les besoins des présentes et conformément à l'article L 221-3 du Code de la consommation relatif aux contrats dits « hors établissement », est assimilé à un consommateur, le client qui a la qualité de professionnel et qui conclut un Contrat avec SERVICES ENERGIES, dès lors que l'objet du Contrat n'entre pas dans le champ de son activité principale et que le nombre de salariés qu'il emploie est inférieur ou égal à cinq (5).
- « **Conditions Générales** » désigne les présentes conditions générales d'intervention, applicables aux relations entre SERVICES ENERGIES et le Client.
- « **Conditions Particulières** » désigne les conditions particulières visées à l'Article 6.2, conclues entre SERVICES ENERGIES et le Client et ayant pour objet de compléter ou d'amender les présentes Conditions Générales, en précisant notamment la nature des Prestations proposées au Client, leurs conditions tarifaires et leurs modalités de réalisation.
- « **Contrat** » désigne l'ensemble des documents contractuels visés à l'Article 5.
- « **Contrat d'abonnement** » vise le contrat d'abonnement d'entretien périodique, défini à l'Article 3.1.
- « **Equipement du Client** » désigne l'équipement appartenant au Client, désigné dans les Conditions Particulières, sur lequel SERVICES ENERGIES réalise les Prestations convenues avec le Client.
- « **Fiche Equipement** » désigne la fiche spécifique à l'équipement concerné, visée à l'Article 3.1.
- « **Norme AFNOR** » désigne la norme AFNOR NF X 50-010, visée à l'Article 4, applicable aux Prestations du Contrat d'abonnement réalisées sur les chaudières à gaz.
- « **Pièces détachées** » désigne les pièces détachées, visées à l'Article 3.3, identifiées comme étant nécessaires, dans le cadre des Prestations réalisées par SERVICES ENERGIES.
- « **Prestations** » désigne les prestations de services proposés au Client par SERVICES ENERGIES, tels que décrites à l'Article 3, comprenant celles comprises dans le Contrat d'abonnement et les Prestations hors abonnement.
- « **Prestations hors abonnement** » désigne les Prestations réalisées par SERVICES ENERGIES en l'absence de Contrat d'abonnement souscrit par le Client ou qui ne sont pas comprises dans le Contrat d'abonnement.

## 2. Acceptation des Conditions Générales

Les Conditions Générales déterminent les conditions contractuelles applicables aux relations entre SERVICES ENERGIES et le Client.

En recourant aux Prestations proposées par SERVICES ENERGIES, le Client confirme son adhésion entière et sans réserve aux Conditions Générales, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, en particulier, à se prévaloir de tout autre document qui n'aurait pas été établi ou accepté par SERVICES ENERGIES et qui serait donc inopposable à celle-ci. Si le Client n'accepte pas les Conditions Générales, il est prié de ne pas recourir aux Prestations d'SERVICES ENERGIES.

## 3. Prestations et vente des Pièces détachées

SERVICES ENERGIES propose, à titre principal :

- (i) La réalisation des Prestations décrites ci-après sur les équipements thermiques et/ou de climatisation gérés par SERVICES ENERGIES (appareils à gaz, systèmes solaires, PAC / climatiseurs et ballons thermodynamiques) :
  - soit dans le cadre d'un Contrat d'abonnement, visé à l'Article 3.1,
  - soit sous la forme de Prestations ponctuelles, hors d'un Contrat d'abonnement, visées à l'Article 3.2 (les « **Prestations hors abonnement** ») ;
- (ii) La vente des Pièces détachées afférentes aux Prestations, visées à l'Article 3.3.

Les Prestations et Pièces détachées proposées au Client sont spécifiées dans les Conditions Particulières, en considération des besoins émis par le Client.

Sont exclues des Prestations proposées par SERVICES ENERGIES : la pose et le remplacement d'équipements thermiques et/ou de climatisation.

### 3.1. Contrat d'abonnement

Le Client peut souscrire un Contrat d'abonnement pour l'entretien périodique de l'Equipement du Client (le « **Contrat d'abonnement** »).

Le Contrat d'abonnement a une durée ferme d'un (1) an, à l'exception du Contrat d'abonnement relatif aux chaudières à gaz qui est tacitement renouvelable pour des périodes successives d'un (1) an.

Le Contrat d'abonnement comprend les Prestations suivantes :

- (i) Une inspection annuelle ;
- (ii) Les prestations de dépannage en cas d'incident ou de dysfonctionnement de l'Equipement du Client pendant la durée du Contrat d'abonnement, y compris le diagnostic préalable.

Selon le type d'équipement concerné, SERVICES ENERGIES remet au Client, en sus du devis, une fiche spécifique à l'équipement concerné (la « **Fiche Equipement** »), qui comprend des conditions particulières complémentaires au devis et des conditions générales spécifiques audit équipement, tel que visé à l'Article 5.

Le Contrat d'abonnement donne lieu au paiement d'une redevance annuelle par le Client. La redevance annuelle comprend ou non le prix des Pièces détachées, selon la formule d'abonnement choisie par le Client. Elle ne comprend pas le prix des Prestations hors abonnement définies à l'Article 3.2.

SERVICES ENERGIES se réserve la faculté de procéder à une facturation complémentaire, distincte de la redevance annuelle, si elle doit réaliser des Prestations de dépannage suite à une recommandation de remplacement de certaines pièces ou composants de l'Equipement du Client, qui aurait été précédemment émise par SERVICES ENERGIES et refusée ou non mise en œuvre par le Client.

### 3.2. Prestations hors abonnement

En dehors tout Contrat d'abonnement, SERVICES ENERGIES propose la réalisation de Prestations ponctuelles, telles que celles qui suivent :

- Entretien annuel ;
- Dépannage ;
- Mise en service ;
- Désembouage.

Pour certaines Prestations, un diagnostic préalable de l'Equipement du Client, ayant pour objet d'identifier la ou les causes du dysfonctionnement ou de la panne ainsi que le degré de réparabilité de l'Equipement du Client, doit impérativement être réalisé par SERVICES ENERGIES. Ce diagnostic est payant et fait l'objet d'un devis spécifique établi par SERVICES ENERGIES et adressé au Client.

### 3.3. Vente des Pièces détachées

Dans le cadre des Prestations qu'elle réalise, SERVICES ENERGIES propose à la vente les pièces détachées identifiées comme étant nécessaires afin de procéder au remplacement des pièces usées ou dysfonctionnelles de l'Equipement du Client (les « **Pièces détachées** »). Dans le cadre de ses Prestations SERVICES ENERGIES ne recourt qu'aux Pièces Détachées qu'elle fournit elle-même.

## 4. Normes applicables

# SERVICES ENERGIES – Conditions générales d'intervention (clients consommateurs)

(Version en vigueur au 18/03/2026)

Les Prestations du Contrat d'abonnement relatives aux chaudières à gaz sont réalisées conformément à la norme AFNOR NF X 50-010 (la « **Norme AFNOR** »).

En cas de contradiction entre les présentes Conditions Générales et la Norme AFNOR, celle-ci prévaut.

Conformément aux règles sur les droits d'auteur, cette norme ne peut pas être reproduite. Elle est mise à disposition du Client pour consultation dans les locaux d'SERVICES ENERGIES sur simple demande. Elle peut également être acquise ou consultée gratuitement en ligne, auprès de l'organisme d'édition de la norme ([Norme NF X50-010](#)).

## 5. Documents contractuels et ordre de priorité

Le Contrat conclu entre SERVICES ENERGIES et le Client est constitué des documents contractuels suivants, par ordre décroissant de priorité :

- (i) En cas de souscription d'un Contrat d'abonnement relatif aux chaudières à gaz :
  - a. Les Conditions Particulières du Contrat d'abonnement, constituées (i) du devis établi par SERVICES ENERGIES et (ii) des conditions particulières figurant au recto de chaque Fiche Equipement ;
  - b. Les présentes Conditions Générales.  
Conformément à l'Article 4, pour les chaudières à gaz, la Norme AFNOR prévaut sur les présentes Conditions Générales.
- (ii) En cas de souscription d'un Contrat d'abonnement hors chaudières à gaz :
  - a. Les Conditions Particulières du Contrat d'abonnement, constituées (i) du devis établi par SERVICES ENERGIES et (ii) des conditions particulières figurant au recto de chaque Fiche Equipement ;
  - b. Les présentes Conditions Générales ;
  - c. Les conditions générales spécifiques à chaque type d'équipement, qui figurent au verso de chaque Fiche Equipement (établies par AXENERGIE).
- (iii) En cas de Prestations hors abonnement :
  - a. Les Conditions Particulières (devis),
  - b. Les présentes Conditions Générales.

En cas de divergence ou de contradiction entre les dispositions d'un ou plusieurs documents contractuels, l'ordre de priorité sera celui indiqué ci-dessus.

## 6. Formation du Contrat

### 6.1. Besoins du Client

Le Client est chargé d'identifier et de définir avec précision ses besoins avant de recourir aux Prestations proposées par SERVICES ENERGIES. Il doit fournir à SERVICES ENERGIES toutes les informations nécessaires ou utiles à la réalisation des Prestations par SERVICES ENERGIES.

En toute hypothèse, et sans préjudice du devoir de conseil de SERVICES ENERGIES, celle-ci ne pourra être tenue responsable des manquements du Client dans l'identification et la définition de ses besoins ou en cas d'informations incomplètes ou erronées communiquées par le Client.

### 6.2. Conditions Particulières

Sur la base des besoins émis par le Client, SERVICES ENERGIES établit un devis et le communique au Client :

- sous réserve que le diagnostic préalable, réalisé le cas échéant, conclut à la réparabilité de l'Equipement du Client ;
- sous réserve de toute pièce qui ne serait identifiée défectueuse que lors du démontage par SERVICES ENERGIES de l'Equipement du Client ;
- sauf situation d'urgence, qui ne permettrait pas à SERVICES ENERGIES d'établir un devis préalablement à son intervention.

Les Conditions Particulières sont constituées :

- (i) Pour le Contrat d'abonnement : d'un devis et des conditions particulières figurant au recto de chaque Fiche Equipement ;
- (ii) Pour les Prestations hors abonnement : d'un devis.

Sauf autre durée spécifiée sur le devis, celui-ci a une durée de validité d'un (1) mois à compter de sa date d'émission.

Le Client est invité à vérifier, avant d'accepter les Conditions Particulières, que les Prestations qui y sont présentées correspondent bien à ses besoins.

L'acceptation du devis par le Client, par tout moyen écrit permettant d'en accuser réception, emporte commande ferme et définitive, la formation du Contrat et l'acceptation par le Client des présentes Conditions Générales.

SERVICES ENERGIES se réserve le droit de refuser toute modification ultérieure de Conditions Particulières précédemment acceptées par le Client. De même, aucune annulation ne pourra avoir lieu après la signature du devis par le Client. En toute hypothèse, en cas d'annulation, SERVICES ENERGIES se réserve le droit de conserver l'acompte réglé, le cas échéant, par le Client.

Aucune Pièce détachée ne sera commandée par SERVICES ENERGIES avant la signature du devis par le Client.

Dans l'hypothèse où certaines Pièces détachées mentionnées au devis se révéleraient, après la signature de celui-ci, indisponibles du fait d'une évolution technologique ou réglementaire, SERVICES ENERGIES s'efforcera d'établir un nouveau devis avec d'autres références de Pièces détachées.

## 7. Modalités d'intervention de SERVICES ENERGIES

### 7.1. Etat des lieux de l'Equipement du Client

Avant toute réalisation de Prestations, il est établi un état des lieux préalable et contradictoire de l'Equipement du Client, relatif à son état, notamment son état de vétusté.

SERVICES ENERGIES se réserve la faculté de refuser de réaliser les Prestations en cas de vétusté trop importante de l'Equipement du Client, y compris dans le cadre d'un Contrat d'abonnement, comme prévu à l'Article 7.5.

### 7.2. Diagnostic préalable

Selon les Prestations demandées par le Client, SERVICES ENERGIES peut être amenée à réaliser un diagnostic préalable de l'Equipement du Client, ayant pour objet d'identifier la ou les causes du dysfonctionnement ou de la panne et le degré de réparabilité de l'Equipement du Client.

Ce diagnostic préalable est payant et son coût est communiqué au Client avant qu'il ne soit réalisé.

SERVICES ENERGIES notifie au Client le résultat du diagnostic de réparabilité.

### 7.3. Réalisation de Prestations *in situ*

Les Prestations étant réalisées par SERVICES ENERGIES sur le site du Client (*in situ*), le Client garantit à SERVICES ENERGIES les éléments suivants :

- Un accès dégagé au site d'intervention et à l'Equipement du Client, pour SERVICES ENERGIES et ses préposés, incluant le droit d'entrée et de circuler ;
- Le droit d'occuper, sans indemnité, les locaux du site d'intervention et de bénéficier, de manière gracieuse, d'eau et d'électricité en tant que nécessaire à la réalisation des Prestations ;
- La souscription par le Client des assurances nécessaires pour couvrir tout dommage susceptible d'affecter les préposés, les équipements ou autres biens de SERVICES ENERGIES.

### 7.4. Délais d'intervention

Les délais d'intervention et de réalisation des Prestations sont précisés dans les Conditions Particulières.

SERVICES ENERGIES s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour respecter les délais communiqués au Client et l'informer dès que possible de tout retard susceptible d'intervenir dans la réalisation des Prestations.

En toute hypothèse, la responsabilité de SERVICES ENERGIES ne pourra être engagée si le retard résulte :

- d'un cas de force majeure,
- du fait du Client, notamment en cas d'inaccessibilité du local, d'absence du Client aux date et heure convenues, si l'Equipement du Client est encastré, etc.,
- du fait d'un tiers, notamment en cas de défaillance ou carence d'un fournisseur de SERVICES ENERGIES,
- de difficultés d'approvisionnement pour les Pièces détachées nécessaires aux Prestations.

### 7.5. Faculté de SERVICES ENERGIES de refuser la réalisation de Prestations

SERVICES ENERGIES pourra refuser de réaliser ou d'achever les Prestations convenues et se réserve le droit de facturer au Client les frais de déplacement occasionnés, le temps passé et les moyens mis en œuvre jusqu'à la date d'interruption des Prestations dans les hypothèses suivantes :

- SERVICES ENERGIES ou ses préposés ne peuvent pas accéder à l'Equipement du Client du Client dans des conditions de sécurité satisfaisantes ;

# SERVICES ENERGIES – Conditions générales d'intervention (clients consommateurs)

(Version en vigueur au 18/03/2026)

- L'Équipement du Client sur lequel SERVICES ENERGIES doit réaliser les Prestations présente un vice de construction ou de fabrication, une vétusté ou une obstruction tel que les Prestations ne peuvent pas être réalisées ou achevées ;
- Des contraintes ou sujétions nouvelles présentent des difficultés qui n'entrent pas dans le cadre des compétences ou des moyens de SERVICES ENERGIES ou qui sont susceptibles d'être préjudiciables à ses préposés ou à son matériel.

## 7.6. Prestations supplémentaires, urgentes ou imprévisibles

Après la formation du Contrat, toute fourniture de Prestations supplémentaires par rapport à celles prévus dans les Conditions Particulières devra faire l'objet d'un nouveau devis ou d'un avenant signé par les parties. L'incidence sur le prix et les délais d'exécution initialement convenus entre les parties devra être spécifiée.

En cas de demande d'intervention urgente émise par le Client ne permettant pas l'établissement d'un devis détaillé préalablement à l'intervention de SERVICES ENERGIES, les Prestations réalisées sont facturées sur la base des tarifs de SERVICES ENERGIES en vigueur à la date de la demande du Client. Ces tarifs sont communiqués au Client avant la réalisation des Prestations.

Le Client autorise SERVICES ENERGIES, en cas d'urgence, à prendre toutes dispositions conservatoires qui s'avèreraient nécessaires, sous réserve que SERVICES ENERGIES en informe le Client dans les meilleurs délais.

## 7.7. Faculté de recours à la sous-traitance

SERVICES ENERGIES pourra recourir à des sous-traitants pour la réalisation de tout ou partie des Prestations dans les conditions prévues par la loi n°75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance.

## 8. Conditions financières

### 8.1. Prix

Le prix correspondant aux Prestations est précisé dans le devis. Il est établi sur la base des tarifs en vigueur à la date d'établissement du devis.

Toute demi-heure ouvrée de main d'œuvre commencée est facturée dans son intégralité.

Les prix sont exprimés en euros et entendent toutes taxes comprises dont la TVA. Tout changement du taux de TVA sera répercuté sur le prix toutes taxes comprises des Prestations.

Sauf stipulation contraire du devis, le prix des Prestations ne comprend pas les coûts suivants, qui sont spécifiés de manière distincte sur le devis :

- Les frais de déplacement de SERVICES ENERGIES et de ses préposés ;
- Le prix des Pièces détachées.

Les frais de fourniture d'énergie, eau et électricité qui seraient nécessaires aux Prestations réalisées *in situ* sont pris en charge par le Client.

Dans le cadre d'un Contrat d'abonnement, le prix correspond à une redevance annuelle qui comprend la main d'œuvre et le déplacement, à l'exclusion du coût des Pièces détachées, qui est facturé de manière distincte et complémentaire.

### 8.2. Modalités de paiement

Sous réserve des stipulations des Conditions Particulières, le paiement a lieu de la manière suivante :

- En cas de Contrat d'abonnement : la redevance annuelle est due, par principe, dans son intégralité et par avance, à la signature du Contrat ;
- Pour les Prestations hors abonnement :
  - Pour tout nouveau Client : paiement intégral à la signature du devis ;
  - Pour toute commande d'un Client existant :
    - Versement, à la date de commande, d'un acompte dont le montant est spécifié sur le devis ;
    - Règlement du solde à la date d'achèvement des Prestations.

Nonobstant ce qui précède, SERVICES ENERGIES se réserve le droit d'exiger, à la date de la commande, le paiement intégral du prix dû par le Client ou la constitution de garanties par celui-ci, notamment dans l'hypothèse où le Client ne présenterait pas de garanties suffisantes de solvabilité.

SERVICES ENERGIES accepte les modes de paiement suivants : espèces (dans la limite autorisée par la réglementation), chèque bancaire, virement bancaire, carte bancaire (si disponible).

Afin d'éviter tout risque de paiement frauduleux, SERVICES ENERGIES se réserve la faculté de demander au Client toute pièce justifiant son identité.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif par SERVICES ENERGIES des sommes dues.

Lorsque le Contrat est conclu hors établissement : conformément à l'article L 221-10 du Code de la consommation, SERVICES ENERGIES ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du Client avant l'expiration d'un délai de sept (7) jours à compter de la conclusion du Contrat.

## 9. Réception des Prestations

La réception des Prestations a lieu à leur achèvement et libère SERVICES ENERGIES de toutes ses obligations contractuelles sans préjudice des garanties légales dont bénéficie le Client, le cas échéant.

## 10. Procédure applicable en cas d'incident

En cas de survenance d'un incident affectant tout ou partie de l'Équipement du Client sur lequel SERVICES ENERGIES a réalisé des Prestations, les parties conviennent de se concerter de bonne foi pour identifier les causes de l'incident et déterminer si cet incident est couvert par la garantie de SERVICES ENERGIES. A cette fin, le Client s'engage à respecter ce qui suit :

- Prévenir sans délai SERVICES ENERGIES de la survenance de l'incident ;
- Décrire de façon détaillée à SERVICES ENERGIES les circonstances de l'incident et les conditions d'utilisation, incluant notamment tout élément sur les causes supposées de l'incident ;
- Répondre à toute demande d'information formulée par SERVICES ENERGIES.

SERVICES ENERGIES aura la faculté de procéder à une expertise des circonstances de l'incident et s'engage à communiquer au Client les résultats de cette expertise.

## 11. Obligations et responsabilité du Client

Le Client est chargé d'identifier et de définir avec précision ses besoins, tel que prévu à l'Article 6.1.

Le Client s'engage à fournir à SERVICES ENERGIES toute l'assistance requise pour l'exécution du Contrat. En particulier, le Client tiendra à la disposition de SERVICES ENERGIES dans les meilleurs délais toutes les informations pouvant contribuer à la bonne exécution du Contrat ou qui pourraient être raisonnablement demandées par SERVICES ENERGIES.

Le Client s'engage également à garantir à SERVICES ENERGIES, aux dates et heures convenues entre les parties, un accès libre et dégagé au site d'intervention et à l'Équipement du Client afin de permettre la réalisation des Prestations par SERVICES ENERGIES ainsi que la présence du Client ou d'un tiers mandaté par lui.

SERVICES ENERGIES se réserve le droit de facturer des frais de main d'œuvre supplémentaires si, pour être en mesure de réaliser les Prestations convenues, des aménagements du Client doivent être démontés et/ou l'Équipement doit être déposé par SERVICES ENERGIES, notamment s'il y a recours à un technicien supplémentaire d'SERVICES ENERGIES est nécessaire à cette fin.

En outre, le Client s'engage à :

- Utiliser l'Équipement du Client dans des conditions conformes à l'utilisation et la performance prévues, aux recommandations de SERVICES ENERGIES, aux instructions du fabricant et aux obligations légales et réglementaires, notamment en matière de sécurité ;
- Assurer l'entretien et la maintenance de l'Équipement du Client conformément aux instructions du fabricant et aux recommandations de SERVICES ENERGIES ;
- Ne faire procéder à des modifications techniques ou à la réparation de l'Équipement du Client que par un tiers dûment habilité ;
- Si le Client a conclu un Contrat d'abonnement, informer immédiatement SERVICES ENERGIES en cas de dysfonctionnement de l'Équipement du Client et ne pas procéder par lui-même à une quelconque intervention sur celui-ci, notamment aucune tentative de réparation ou de correction du dysfonctionnement, sans l'accord exprès préalable et écrit de SERVICES ENERGIES.

SERVICES ENERGIES ne pourra en aucun cas être tenue responsable de tout préjudice ou dommage résultant d'un manquement du Client au titre de ce qui précède.

## 12. Obligations et responsabilité de SERVICES ENERGIES

### 12.1. Obligations de SERVICES ENERGIES

SERVICES ENERGIES s'engage à réaliser les Prestations de manière professionnelle, dans le respect de la réglementation, des règles de l'art applicables en la matière et des stipulations du Contrat.

## SERVICES ENERGIES – Conditions générales d'intervention (clients consommateurs)

(Version en vigueur au 18/03/2026)

SERVICES ENERGIES s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques et humains adéquats afin d'assurer l'exécution de ses obligations contractuelles. A ce titre, SERVICES ENERGIES définit, sous sa responsabilité et en toute indépendance, les ressources, outils, méthodes et moyens d'exécution nécessaires à l'exécution du Contrat.

SERVICES ENERGIES est titulaire de certifications et de qualifications délivrées par les organes compétents et habilités et en fournira une copie sur demande du Client.

### 12.2. Responsabilité de SERVICES ENERGIES

Compte tenu de la nature des Prestations fournies, SERVICES ENERGIES est tenue d'une simple obligation de moyens au titre des Prestations réalisées pour le compte du Client.

En conséquence, sans préjudice de toute disposition impérative d'origine légale ou réglementaire, la responsabilité de SERVICES ENERGIES ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée de cette dernière et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit, incluant notamment les dommages aux biens du Client, ou les demandes ou réclamations de tiers.

Sans préjudice de son devoir de conseil, SERVICES ENERGIES ne pourra être tenue responsable en cas d'informations incomplètes ou erronées communiquées par le Client en vue de la réalisation des Prestations.

La responsabilité de SERVICES ENERGIES pourra être exclue :

- (i) En cas de préjudice, direct ou indirect, subi par le Client ou un tiers, résultant du fait d'un tiers ou d'un manquement du Client, notamment à l'Article 11 ;
- (ii) Pour les défauts provenant de matières ou d'éléments fournis par ou appartenant au Client ;
- (iii) Pour les défauts provenant en tout ou partie de l'usure normale ou de la vétusté de l'Équipement du Client ou des détériorations ou accidents imputables au Client ou un tiers.

Notamment, dans l'hypothèse où, lors d'une intervention d'SERVICES ENERGIES sur un Équipement vétuste, la réalisation des Prestations entraîne la casse d'une pièce de l'Équipement et si ladite pièce n'est plus disponible à la vente du fait de la vétusté de l'Équipement et/ou de la pièce, obligeant le Client à procéder au remplacement de tout ou partie de l'Équipement, la responsabilité d'SERVICES ENERGIES ne pourra en aucun cas être engagée au titre du préjudice subi par le Client lié au remplacement de l'Équipement. Le Client reconnaît expressément être informé de et accepter ce qui précède. A ce titre, le Client sera invité, avant la réalisation des Prestations par SERVICES ENERGIES et comme condition préalable à celle-ci, à signer une décharge de responsabilité à cet égard.

En toute hypothèse, la responsabilité de SERVICES ENERGIES pourra être réduite ou exclue en cas d'inexécution ou mauvaise exécution de ses obligations imputables au Client, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou à un cas de force majeure.

### 13. Assurances

SERVICES ENERGIES est assurée au titre de sa responsabilité civile professionnelle.

Assureur : MMA BTP

Référence contrat : 147598350

Couverture géographique du contrat : département du 44

SERVICES ENERGIES s'engage, sur demande du Client, à fournir une attestation d'assurance et à justifier du paiement des primes d'assurance correspondantes.

### 14. Droit de rétractation pour les Contrats conclus à distance

Le présent Article 14 s'applique exclusivement en cas de contrat conclu à distance ou de contrat hors établissement, tels que définis à l'article L 221-1 du Code de la consommation.

En pareille hypothèse, le Client bénéficie d'un droit de rétractation décrit ci-après, sauf dans l'hypothèse prévue à l'Article 14.2.

#### 14.1. Modalités d'exercice du droit de rétractation

Dans les hypothèses susvisées, le Client bénéficie d'un droit de rétractation, en vertu duquel il peut décider de renoncer à son engagement d'achat de Prestations, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité.

Le Client doit exercer son droit de rétractation dans un délai de quatorze (14) jours calendaires qui court à compter de la date de conclusion du Contrat (c'est-à-dire la signature du devis).

Avant l'expiration de ce délai, le Client doit informer SERVICES ENERGIES de son intention d'exercer son droit de rétractation : (i) soit par le formulaire de rétractation figurant en **Annexe 1**, (ii) soit par une déclaration dénuée d'ambiguïté.

Le formulaire de rétractation ou la déclaration du Client doit être transmis à SERVICES ENERGIES, (i) soit à l'adresse électronique : [contact@servicesenergies.fr](mailto:contact@servicesenergies.fr), (ii) soit par voie postale à l'adresse figurant en Préambule des présentes.

SERVICES ENERGIES accusera réception de la demande du Client.

#### 14.2. Exception au droit de rétractation

Conformément à l'article L 221-28, 8° du Code de la consommation, le droit de rétractation visé à l'Article 14.1, ne peut être exercé pour les contrats de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

#### 14.3. Exécution anticipée des Prestations

Eu égard au droit de rétractation du Client visé à l'Article 14.1, la réalisation des Prestations par SERVICES ENERGIES ne peut en principe commencer avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours suivant la date de conclusion du Contrat.

Par dérogation à ce qui précède et sur demande expresse du Client dans les formes prévues en **Annexe 2**, SERVICES ENERGIES peut, conformément à l'article L 221-25 du Code de la consommation, commencer la réalisation des Prestations avant l'expiration du délai de rétractation susvisé.

En pareille hypothèse, si le Client exerce ultérieurement son droit de rétractation, il devra régler à SERVICES ENERGIES le montant correspondant aux Prestations effectivement réalisées et aux Pièces détachées commandées spécifiquement pour le Client avant la date de communication par le Client de sa décision de se rétracter.

#### 14.4. Remboursement

Dans l'hypothèse où le Client exerce son droit de rétractation au titre de l'Article 14.1 et s'il a versé des sommes à SERVICES ENERGIES avant cette date au titre des Prestations proposées par SERVICES ENERGIES, SERVICES ENERGIES remboursera lesdites sommes au Client dans un délai de quatorze (14) jours suivant la date à laquelle elle est informée de la décision du Client de se rétracter, après déduction le cas échéant des sommes dues au titre de l'Article 14.3 (exécution anticipée des Prestations).

SERVICES ENERGIES procédera audit remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf autre moyen de paiement expressément convenu entre les parties.

### 15. Garanties

#### 15.1. Garanties légales applicables aux Pièces détachées

Sans préjudice de tout autre garantie légale applicable le cas échéant, le Client bénéficie de la garantie légale de conformité, en vertu des articles 1604 et suivants du Code civil et des articles L 217-1 à L 217-32 du Code de la consommation, ainsi que de la garantie légale des vices cachés, en application des articles 1641 à 1649 du Code civil.

Figure en **Annexe 3** l'encadré prévu en annexe de l'article D 211-2 du Code de la consommation informant le consommateur sur les modalités de mise en œuvre des garanties légales.

#### 15.2. Garantie commerciale applicable aux Prestations et aux Pièces détachées

Les Prestations réalisées par SERVICES ENERGIES sont garanties, pendant un (1) mois suivant leur achèvement, contre tout dysfonctionnement imputable aux Prestations réalisées.

Les Pièces détachées bénéficient des garanties constructeurs applicables, qui sont communiquées au Client sur simple demande.

#### 16. Conservation des pièces, éléments ou appareils remplacés

Conformément à la réglementation applicable, le Client est informé, sur le devis établi par SERVICES ENERGIES, qu'il a la faculté de conserver les pièces, éléments ou appareils remplacés par SERVICES ENERGIES, dans le cadre de la réalisation des Services, sur simple demande de sa part.

#### 17. Inscription sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique

Pour les besoins de l'exécution du Contrat, SERVICES ENERGIES est amenée à recueillir les données téléphoniques du Client.

Conformément au Code de la consommation, le Client est informé qu'il peut s'inscrire à tout moment sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique (Bloctel).

#### 18. Date d'effet – Durée – Résiliation du Contrat

##### 18.1. Date d'effet

Le Contrat prend effet à la date de la signature du devis par le Client.

# SERVICES ENERGIES – Conditions générales d'intervention (clients consommateurs)

(Version en vigueur au 18/03/2026)

## 18.2. Contrat d'abonnement relatif aux chaudières à gaz

Le Contrat d'abonnement est conclu pour une durée d'un (1) an et est renouvelé par tacite reconduction pour des périodes successives d'un (1) an, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties au plus tard 2 mois avant l'expiration de la période contractuelle en cours.

Comme exigé par le Code de la consommation, sont intégralement reproduites en **Annexe 4** les dispositions des articles L 215-1 à L 215-3 et l'article L 241-3 dudit Code.

## 18.3. Contrat d'abonnement hors chaudières à gaz

Le Contrat d'abonnement est conclu pour une durée ferme d'un (1) an.

Avant l'expiration du Contrat d'abonnement en cours, SERVICES ENERGIES communiquera au Client les tarifs applicables pour l'année suivante. En cas d'accord du Client, un nouveau Contrat d'abonnement sera conclu entre les parties.

## 18.4. Prestations hors Abonnement

Le Contrat relatif à des Prestations hors abonnement est conclu pour la durée nécessaire à la réalisation des Prestations considérées.

## 18.5. Résiliation anticipée

Quel que soit l'objet du Contrat (Contrat d'abonnement ou Prestations hors Abonnement), chacune des parties pourra résilier le Contrat par anticipation, à tout moment par notification écrite à l'autre partie, dans les cas suivants :

- (i) Manquement de l'autre partie à ses obligations, sous réserve d'une mise en demeure préalable d'avoir à remédier audit manquement restée sans effet pendant un délai de trente (30) jours, sauf si ledit manquement ne peut matériellement être remédié ;
- (ii) Survenance d'un cas de force majeure, telle que définie par les textes et les tribunaux français, rendant définitivement impossible l'exécution du Contrat.

## 18.6. Conséquences de la résiliation

La résiliation du Contrat, pour quelque raison que ce soit, ne portera pas atteinte :

- (i) Aux droits accumulés, responsabilités ou recours des parties, y compris les paiements dus à la date d'effet de la résiliation ; ou
- (ii) A l'entrée en vigueur ou au maintien en vigueur de toute disposition du Contrat expressément ou implicitement destinée à entrer ou rester en vigueur à compter de la résiliation.

## 19. Propriété intellectuelle

Les droits de propriété intellectuelle attachés aux Prestations, incluant notamment les marques, dessins, plans, modèles et brevets, ainsi que les diagnostics, devis, études ou tout autre document établi par SERVICES ENERGIES sont la propriété exclusive de SERVICES ENERGIES ou de ses partenaires. Aucune licence d'utilisation n'est consentie au Client au titre des présentes.

Par ailleurs, SERVICES ENERGIES conserve la propriété des méthodes, du savoir-faire et des procédés qu'elle aura développés ou mis en œuvre dans le cadre de la réalisation des Prestations, et qu'elle pourra librement utiliser pour d'autres projets au profit de tiers.

## 20. Traitement de données à caractère personnel

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (dénommé « Règlement Général sur la Protection des Données » ou « RGPD ») et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, SERVICES ENERGIES est amenée, dans le cadre de l'exécution du Contrat, à collecter auprès du Client des données à caractère personnel concernant celui-ci.

Ces données font l'objet d'un traitement par SERVICES ENERGIES, nécessaire (i) à l'exécution du Contrat et, le cas échéant, à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande du Client, (ii) au respect des obligations légales et réglementaires incombant à SERVICES ENERGIES et/ou (iii) aux fins des intérêts légitimes de cette dernière.

Toute personne physique dont les données à caractère personnel font l'objet d'un traitement tel que visé ci-dessus bénéficie sur ces données d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'un droit à la portabilité ainsi qu'un droit à la limitation et un droit d'opposition au traitement effectué sur ces données.

Toute demande d'information complémentaire ou d'exercice des droits susvisés doit être adressée au moyen du formulaire de contact accessible sur le site internet [servicesenergies.fr](http://servicesenergies.fr), par email à : [contact@servicesenergies.fr](mailto:contact@servicesenergies.fr) ou par courrier postal à : SERVICES ENERGIES – RGPD 11 avenue Jules Vernes, 44230 St Sébastien s/ Loire.

## 21. Dispositions générales

### 21.1. Non validité partielle

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des Conditions Générales de Vente, à l'exception de celle d'une clause impulsive et déterminante ayant amené l'une des parties à contracter.

### 21.2. Modification des Conditions Générales de Vente

SERVICES ENERGIES se réserve la faculté de modifier les Conditions Générales de Vente à tout moment. Par conséquent, les Conditions Générales de Vente applicables seront celles en vigueur à la date de conclusion du Contrat.

### 21.3. Force majeure

SERVICES ENERGIES pourra suspendre ou mettre fin à l'exécution des Prestations en cas de circonstances relevant de la force majeure, telle que cette notion est définie et interprétée par la loi et les tribunaux français.

La responsabilité de SERVICES ENERGIES ne peut pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de ses obligations, qui est due soit au fait d'un tiers, soit à un cas de force majeure.

### 21.4. Non-renonciation

Le retard ou l'omission dans l'exercice d'un droit par SERVICES ENERGIES ne constitue pas une renonciation à exercer ultérieurement ce droit, ni une acceptation par SERVICES ENERGIES d'un manquement du Client à l'une de ses obligations contractuelles.

### 21.5. Droit applicable – Médiation – Juridiction

Les Conditions Générales et, plus généralement, le Contrat sont soumis au droit français.

Pour toute contestation liée à la conclusion ou l'exécution du Contrat, le Client doit, préalablement à toute autre démarche, se rapprocher de SERVICES ENERGIES en vue de rechercher une solution amiable. Le Client peut adresser une réclamation écrite (i) par courrier électronique à : [contact@servicesenergies.fr](mailto:contact@servicesenergies.fr), ou (ii) par voie postale à l'adresse figurant en Préambule des présentes.

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

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

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

- (i) Soit par écrit à : SAS Médiation Solution - 222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niost ;
- (ii) Soit par mail à : [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr) ;
- (iii) 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.).

Sans préjudice de ce qui précède, tout litige susceptible de s'élever à propos de la formation, de l'exécution ou de l'interprétation du présent Contrat sera soumis à la compétence aux tribunaux dans les conditions de droit commun.

**SERVICES ENERGIES – Conditions générales d'intervention  
(clients consommateurs)**

*(Version en vigueur au 18/03/2026)*

**Annexe 1**

**Modèle de formulaire de rétractation**

**(Art. 14 des Conditions Générales)**

*(Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le Client souhaite se rétracter de la commande passée)*

A l'attention de :

SERVICES ENERGIES  
11 avenue Jules Verne  
44230 St Sébastien S/ Loire  
contact@servicesenergies.fr

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur les prestations de services ci-dessous :

- Devis du (Date)
- Numéro du devis : .....
- Nom du Client : .....
- Adresse du Client : .....

Date :

Signature du Client *(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)* :

**Annexe 2**

**Demande expresse du Client  
d'exécution anticipée des Prestations  
(Art. 14.3 des Conditions Générales)**

Par la présente, je demande expressément à SERVICES ENERGIES de commencer l'exécution des prestations de services convenues avec cette dernière, telles qu'elles sont précisées dans les Conditions Particulières, avant l'expiration du délai de rétractation de quatorze (14) jours suivant la date de conclusion du Contrat, dont je bénéficie aux termes de l'article L 221-18 du Code de la consommation (contrats à distance).

Je reconnais avoir été informé par SERVICES ENERGIES que, dans l'hypothèse où j'exercerais ultérieurement mon droit de rétractation dans le délai susvisé, je devrai verser à SERVICES ENERGIES le prix des prestations de services réalisées et celui des pièces détachées commandées spécifiquement à ma demande, avant la date de communication à SERVICES ENERGIES de ma décision de me rétracter.

En conséquence, je reconnais que, dans l'hypothèse où les prestations de services ont été intégralement réalisées par SERVICES ENERGIES avant la date de communication à SERVICES ENERGIES de ma décision de me rétracter, je devrai régler l'intégralité du prix.

Nom, prénom :

Adresse :

Devis n° [●]

Date :

Signature du Client :

**Annexe 3**

**Annexe à l'article D 211-2 du Code de la consommation**

**(Art. 15.1 des Conditions Générales)**

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien;
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours;
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement;
- 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

**SERVICES ENERGIES – Conditions générales d'intervention  
(clients consommateurs)**

(Version en vigueur au 18/03/2026)

**Annexe 4**

**Articles du Code de la consommation relatifs  
aux contrats de prestations de services conclus pour une durée  
déterminée avec une clause de reconduction tacite**

**(Art. 18.2 des Conditions Générales)**

**Article L215-1**

*« Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.*

*Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.*

*Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.*

*Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.*

*Par exception au premier alinéa du présent article, pour les contrats de fourniture de service de télévision au sens de l'article 2 de la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication et pour les contrats de fourniture de services de médias audiovisuels à la demande, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la première reconduction, dès lors qu'il change de domicile ou que son foyer fiscal évolue. »*

**Article L215-1-1**

*« Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.*

*A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.*

*Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur. »*

**Article L215-2**

*« Les dispositions du présent chapitre, à l'exception de l'article L. 215-1-1, ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement. »*

**Article L215-3**

*« Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels. »*

**Article L241-3**

*« Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal. »*