

GAZ DEPANNAGE PLEUDIHEN SUR RANCE

Conditions générales d'intervention (clients consommateurs) (Version en vigueur au 18 Mars 2026)

Préambule

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société **GAZ DEPANNAGE** 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 GAZ DEPANNAGE. Ces conditions générales contiennent des informations importantes sur les droits et obligations du client, ainsi que sur les limitations et exclusions de responsabilité de GAZ DEPANNAGE.

La société GAZ DEPANNAGE est une société par actions simplifiée au capital de 7622 euros, dont le siège social est situé au *Zone artisanale 22690 PLEUDIHEN SUR RANCE*, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de ST BRIEUC sous le numéro **408 774 826**.

- **Téléphone** : 02.96.83.27.71
- **Email** : gaz.dep@axenergie.eu

La société GAZ DEPANNAGE est adhérente du réseau **AXENERGIE**.

1. Définitions

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

« **Client** » désigne toute personne physique qui recourt aux Prestations proposées par GAZ DEPANNAGE 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 GAZ DEPANNAGE, dès lors que l'objet du Contrat n'est 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 GAZ DEPANNAGE et le Client.

« **Conditions Particulières** » désigne les conditions particulières visées à l'Article 6.2, conclues entre GAZ DEPANNAGE 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.

« **Équipement du Client** » désigne l'équipement appartenant au Client, désigne dans les Conditions Particulières, sur lequel GAZ DEPANNAGE réalise les Prestations convenues avec le Client.

« **Fiche Équipement** » 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 GAZ DEPANNAGE.

« **Prestations** » désigne les prestations de services proposés au Client par GAZ DEPANNAGE, 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 GAZ DEPANNAGE 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 GAZ DEPANNAGE et le Client.

En recourant aux Prestations proposées par GAZ DEPANNAGE, 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 GAZ DEPANNAGE 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 de GAZ DEPANNAGE.

3. Prestations et vente des Pièces détachées

GAZ DEPANNAGE propose, à titre principal :

- (i) La réalisation des Prestations décrites ci-après sur les équipements thermiques et/ou de climatisation gérés par GAZ DEPANNAGE (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 GAZ DEPANNAGE** : 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'Équipement 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'Équipement du Client pendant la durée du Contrat d'abonnement, y compris le diagnostic préalable.

Selon le type d'équipement concerné, GAZ DEPANNAGE 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.

GAZ DEPANNAGE 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'Équipement du Client, qui aurait été précédemment émise par GAZ DEPANNAGE et refusée ou non mise en œuvre par le Client.

3.2. Prestations hors abonnement

En dehors de tout Contrat d'abonnement, GAZ DEPANNAGE propose la réalisation de Prestations ponctuelles, telles que :

- Entretien annuel ;
- Dépannage ;
- Mise en service ;
- Démonter et remonter.

Pour certaines Prestations, un **diagnostic préalable** de l'Équipement 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'Équipement du Client, doit impérativement être réalisé par GAZ DEPANNAGE. Ce diagnostic est payant et fait l'objet d'un devis spécifique établi par GAZ DEPANNAGE et adressé au Client.

3.3. Vente des Pièces détachées

Dans le cadre des Prestations qu'elle réalise, GAZ DEPANNAGE propose à la vente les pièces détachées identifiées comme étant nécessaires afin de procéder au remplacement des pièces usées ou dysfonctionnelles de l'Équipement du Client (les « **Pièces détachées** »).

Dans le cadre de ses Prestations, GAZ DEPANNAGE ne recourt qu'aux Pièces Détachées qu'elle fournit elle-même.

4. Normes applicables

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.

5. Documents contractuels et ordre de priorité

Le Contrat conclu entre GAZ DEPANNAGE 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 GAZ DEPANNAGE et (ii) des conditions particulières figurant au recto de chaque Fiche Equipement ;

b. Les présentes Conditions Générales.

Note : 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 GAZ DEPANNAGE 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 GAZ DEPANNAGE. Il doit fournir à GAZ DEPANNAGE toutes les informations nécessaires ou utiles à la réalisation des Prestations par GAZ DEPANNAGE.

En toute hypothèse, et sans préjudice du devoir de conseil de GAZ DEPANNAGE, 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, GAZ DEPANNAGE 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 GAZ DEPANNAGE de l'Equipement du Client ;
- Sauf situation d'urgence, qui ne permettrait pas à GAZ DEPANNAGE 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. GAZ DEPANNAGE 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, GAZ DEPANNAGE se réserve le droit de conserver l'acompte réglé, le cas échéant, par le Client.

Aucune Pièce détachée ne sera commandée par GAZ DEPANNAGE 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, GAZ DEPANNAGE s'efforcera d'établir un nouveau devis avec d'autres références de Pièces détachées.

7. Modalités d'intervention de GAZ DEPANNAGE

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. GAZ DEPANNAGE 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, GAZ DEPANNAGE 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. GAZ DEPANNAGE notifie au Client le résultat du diagnostic de réparabilité.

7.3. Réalisation de Prestations in situ

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

- Un accès dégagé au site d'intervention et à l'Equipement du Client, pour GAZ DEPANNAGE 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 GAZ DEPANNAGE.

7.4. Délais d'intervention

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

- De difficultés d'approvisionnement pour les Pièces détachées nécessaires aux Prestations.

7.5. Faculté de GAZ DEPANNAGE de refuser la réalisation de Prestations

GAZ DEPANNAGE 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 :

- GAZ DEPANNAGE ou ses préposés ne peuvent pas accéder à l'Équipement du Client dans des conditions de sécurité satisfaisantes ;
- L'Équipement du Client sur lequel GAZ DEPANNAGE 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 GAZ DEPANNAGE 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 prévues 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 , les Prestations réalisées sont facturées sur la base des tarifs de GAZ DEPANNAGE en vigueur à la date de la demande du Client. Ces tarifs sont communiqués au Client avant la réalisation des Prestations. Le Client autorise GAZ DEPANNAGE, en cas d'urgence, à prendre toutes dispositions conservatoires qui s'avèreraient nécessaires, sous réserve que GAZ DEPANNAGE en informe le Client dans les meilleurs délais.

7.7. Faculté de recours à la sous-traitance

GAZ DEPANNAGE 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 GAZ DEPANNAGE 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, GAZ DEPANNAGE 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.

GAZ DEPANNAGE 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, GAZ DEPANNAGE 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 GAZ DEPANNAGE des sommes dues.

 **Contrat conclu hors établissement :** Conformément à l'article L 221-10 du Code de la consommation, GAZ DEPANNAGE 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 GAZ DEPANNAGE 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'Equipement du Client sur lequel GAZ DEPANNAGE 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 GAZ DEPANNAGE.

A cette fin, le Client s'engage à respecter ce qui suit :

- Prévenir sans délai GAZ DEPANNAGE de la survenance de l'incident ;
- Décrire de façon détaillée à GAZ DEPANNAGE 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 GAZ DEPANNAGE.

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

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

GAZ DEPANNAGE 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'Equipement doit être déposé par GAZ DEPANNAGE, notamment si le recours à un technicien supplémentaire de GAZ DEPANNAGE est nécessaire à cette fin.

En outre, le Client s'engage à :

- **(i)** Utiliser l'Equipement du Client dans des conditions conformes à l'utilisation et la performance prévues, aux recommandations de GAZ DEPANNAGE, aux instructions du fabricant et aux obligations légales et réglementaires, notamment en matière de sécurité ;
- **(ii)** Assurer l'entretien et la maintenance de l'Equipement du Client conformément aux instructions du fabricant et aux recommandations de GAZ DEPANNAGE ;
- **(iii)** Ne faire procéder à des modifications techniques ou à la réparation de l'Equipement du Client que par un tiers dûment habilité ;
- **(iv)** Si le Client a conclu un Contrat d'abonnement, informer immédiatement GAZ DEPANNAGE en cas de dysfonctionnement de l'Equipement 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 GAZ DEPANNAGE.

GAZ DEPANNAGE 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 GAZ DEPANNAGE

12.1. Obligations de GAZ DEPANNAGE

GAZ DEPANNAGE 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. GAZ DEPANNAGE s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques et humains adéquats afin d'assurer l'exécution de ses obligations contractuelles.

A ce titre, GAZ DEPANNAGE définit, sous sa responsabilité et en toute indépendance, les ressources, outils, méthodes et moyens d'exécution nécessaires à l'exécution du Contrat. GAZ DEPANNAGE 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 GAZ DEPANNAGE

Compte tenu de la nature des Prestations fournies, GAZ DEPANNAGE 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 GAZ DEPANNAGE 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, GAZ DEPANNAGE 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 GAZ DEPANNAGE 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'Equipement du Client ou des détériorations ou accidents imputables au Client ou un tiers.

⚠ Cas de la vétusté : Dans l'hypothèse où, lors d'une intervention de GAZ DEPANNAGE sur un Equipement vétuste, la réalisation des Prestations entraîne la casse d'une pièce de l'Equipement et si ladite pièce n'est plus disponible à la vente du fait de la vétusté de l'Equipement et/ou de la pièce, obligeant le Client à procéder au remplacement de tout ou partie de l'Equipement, la responsabilité de GAZ DEPANNAGE ne pourra en aucun cas être engagée au titre du préjudice subi par le Client lié au remplacement de l'Equipement. 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 GAZ DEPANNAGE et comme condition préalable à celle-ci, à signer une **décharge de responsabilité** à cet égard.

En toute hypothèse, la responsabilité de GAZ DEPANNAGE 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

GAZ DEPANNAGE est assurée au titre de sa responsabilité civile professionnelle.

- **Assureur :** SMA BTP
- **Référence contrat :** 1254000/002204075/0
- **Couverture géographique du contrat :** France métropolitaine

GAZ DEPANNAGE 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

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 GAZ DEPANNAGE 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 GAZ DEPANNAGE, (i) soit à l'adresse électronique : gaz.dep@axenergie.eu, (ii) soit par voie postale à l'adresse figurant en Préambule des présentes. GAZ DEPANNAGE 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 GAZ DEPANNAGE 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, GAZ DEPANNAGE 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 GAZ DEPANNAGE 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 GAZ DEPANNAGE avant cette date au titre des Prestations proposées par GAZ DEPANNAGE, GAZ DEPANNAGE 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).

GAZ DEPANNAGE 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

- **Prestations** : Les Prestations réalisées par GAZ DEPANNAGE sont garanties pendant **un (1) mois** suivant leur achèvement, contre tout dysfonctionnement imputable aux Prestations réalisées.
- **Pièces détachées** : Elles 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 GAZ DEPANNAGE, qu'il a la faculté de conserver les pièces, éléments ou appareils remplacés par GAZ DEPANNAGE, 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, GAZ DEPANNAGE 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 la 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.

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 deux 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, GAZ DEPANNAGE 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 GAZ DEPANNAGE sont la propriété exclusive de GAZ DEPANNAGE ou de ses partenaires. Aucune licence d'utilisation n'est consentie au Client au titre des présentes.

Par ailleurs, GAZ DEPANNAGE 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 (RGPD) et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (loi Informatique et Libertés), GAZ DEPANNAGE 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 GAZ DEPANNAGE, 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 GAZ DEPANNAGE 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 bénéficie 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. Toute demande d'information complémentaire ou d'exercice des droits susvisés doit être adressée :

- Par email à : gaz.dep@axenergie.eu
- Par courrier postal à : GAZ DEPANNAGE Z.A La Gare 22690 PLEUDIHEN SUR RANCE.

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

GAZ DEPANNAGE 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

GAZ DEPANNAGE 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 GAZ DEPANNAGE 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 GAZ DEPANNAGE ne constitue pas une renonciation à exercer ultérieurement ce droit, ni une acceptation par GAZ DEPANNAGE 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 GAZ DEPANNAGE en vue de rechercher une solution amiable. Le Client peut adresser une réclamation écrite (i) par courrier électronique à : gaz.dep@axenergie.eu, ou (ii) par voie postale à l'adresse du siège social.

A défaut de solution amiable, le Client consommateur a la faculté 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. GAZ DEPANNAGE a désigné MCCA, La plateforme de médiation figurant à cette adresse www.mcca-mediation.fr est conçue pour faciliter les démarches de dépôt de dossier de réclamation par le Consommateur. Les dossiers sont ensuite traités par un service de qualité et conforme à la réglementation en vigueur.

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 du professionnel concerné ;
- Un exposé succinct des faits ;
- La 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 des tribunaux dans les conditions de droit commun

.Annexe 1 : Modèle de formulaire de rétractation

(Article 14 des Conditions Générales)

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

GAZ DEPANNAGE PLEUDIHEN SUR RANCE

Conditions générales d'intervention (clients consommateurs) (Version en vigueur au 18 Mars 2026)

À l'attention de :

- **Société :** GAZ DEPANNAGE
- **Adresse :** ZA LA GARE 22690 PLEUDIHEN SUR RANCE
- **Email :** gaz.dep@axenergie.eu

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 d'exécution anticipée des Prestations

(Article 14.3 des Conditions Générales)

Par la présente, je demande expressément à GAZ DEPANNAGE 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 GAZ DEPANNAGE que, dans l'hypothèse où j'exercerais ultérieurement mon droit de rétractation dans le délai susvisé, je devrai verser à GAZ DEPANNAGE le prix des prestations de services réalisées et celui des pièces détachées commandées spécifiquement à ma demande, avant la date de communication à GAZ DEPANNAGE de ma décision de me rétracter.

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

- **Nom et prénom :**
.....
- **Adresse :**
.....
- **Devis n° :** [•]
- **Date :**

Signature du Client :

Annexe 3 : Annexe à l'article D 211-2 du Code de la consommation

(Article 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 portée 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.

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

(Article 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.

À 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. »