

## CONDITIONS GÉNÉRALES

### CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS DE SERVICES

Avec ou sans fourniture de matériel. Sauf dispositions contraires prévues dans nos contrats d'entretien.

#### 1 ACCEPTATION DE LA PRÉSENTE FACTURE

Cette facture implique pour le client l'acceptation des présentes conditions générales de vente et de prestation de services. Elle dégage notre responsabilité en cas d'accident provoqué par des défauts de construction ou d'installation, soit par un mauvais usage de l'appareil, soit enfin par l'intervention d'un tiers postérieurement à notre passage.

#### 2 CONTRADICTION

Au cas où les conditions de vente ou d'achat de nos clients seraient en contradiction avec les nôtres, il est expressément convenu que le seul fait, pour le client, d'avoir fait effectuer l'intervention par nous ou d'avoir acheté le matériel vendu par nous emporte automatiquement, de plein droit, et nonobstant les clauses contraires de ce client, l'adhésion aux présentes conditions générales de vente.

#### 3 PRIX DE NOS PRESTATIONS DE SERVICE

Nos interventions donnent lieu à facturation de frais de déplacement et de main d'œuvre avec un minimum forfaitaire d'une heure sur le lieu de travail, toute heure commencée étant due. Nos prix s'entendent pour paiement comptant et ne donneront lieu à aucun escompte.

#### 4 DEVIS

Le devis établi est un minimum, il est possible qu'après démontage de l'appareil, il soit indispensable de changer et facturer d'autres pièces défectueuses. Pour les clients sous contrat, le devis est gratuit. Pour les clients qui n'ont pas de contrat, il sera facturé le déplacement et la main d'œuvre de la visite de l'appareil si le devis n'est pas suivi d'exécution.

Les travaux prévus par le devis seront exécutés après acceptation écrite du client, et le versement d'un acompte de 50% du montant T.T.C. du devis. Le solde de la facture de ces travaux est exigible automatiquement et de plein droit immédiatement après l'exécution des travaux.

Dans le cas d'une demande de crédit chauffage, les travaux seront commencés après réception de l'accord de l'organisme prêteur, et après versement de l'acompte égal à la différence entre le montant du devis et le montant du crédit obtenu.

#### 5 CONDITIONS DE PAIEMENT

Toutes nos interventions et dépannages sont payables comptant. En cas de non-paiement d'une intervention, nous nous réservons le droit de refuser toute nouvelle intervention.

Conformément à la loi n°92-1442 du 31/12/1992, le règlement à une date antérieure à l'échéance indiquée bénéficiera d'un escompte de 0% par mois. Tout paiement postérieur sera pénalisé (voir paragraphe 7).

#### 6 CLAUSES DE RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Le transfert de propriété des matériels fournis au cours de nos interventions est suspendu jusqu'au paiement intégral du prix de nos marchandises. De convention expresse, nous nous réservons la propriété des marchandises fournies jusqu'au jour de leur parfait paiement. Conformément aux termes de la loi n°80-335 du 12/05/1980 les risques encourus par la marchandise incombent toutefois à l'acheteur dès la mise de celle-ci à sa disposition.

#### 7 DÉFAUT DE PAIEMENT

Les termes de paiement ne peuvent être retardés sous aucun prétexte même litigieux. Aucune réclamation sur la qualité ou sur la nature d'une fourniture de biens ou prestations de services n'est suspensive au paiement de celle-ci.

Tout retard de paiement entraîne de PLEIN DROIT ET SANS AUCUNE MISE EN DEMEURE :

- l'exigibilité entière de la créance à Notre Société ;
- l'exigibilité de l'intérêt de retard au taux contractuel correspondant à 3 fois le taux d'intérêt légal ;
- l'exigibilité d'une pénalité contractuelle égales à 20% des sommes dues, sans préjudice des frais de recouvrement (judiciaire ou autre) lesquels seront à la charge de l'acheteur.

A partir du 01/01/2013, conformément aux dispositions de l'article D.441-5 du Code du Commerce et en complément du 12e alinéa de l'article L441-6, tout professionnel en situation de retard de paiement sera de plein droit débiteur, à l'égard de son créancier, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros par facture de dépassement du délai de paiement.

## **8 GARANTIES**

La garantie de nos prestations de main d'œuvre ne peut être accordée que portant sur des matériels reconnus sur nos bulletins d'intervention et facturés, comme neuf ou en très bon état et pour une durée limitée à 3 mois à l'exception de tous incidents provoqués par fausses manœuvres, malveillances, personnes étrangères à nos services, sinistre, guerre, inondation, tremblement de terre, incendie, orage... Ne sont pas garantis également les éventuels incidents constatés dans le circuit chauffage (en dehors de la chaudière) ou de la cheminée.

Si l'état du matériel sur lequel doit porter l'intervention, appelle des réserves de notre part, nous n'intervenons qu'après avoir formulé ces réserves et proposé sur le bulletin d'intervention ou tout autre document annexe un palliatif provisoire de dépannage qui ne représente pas une solution définitive et qui doit être complété dans tous les cas et dans les plus brefs délais, à la seule initiative du client, par une visite d'entretien de remise en état complète des matériels objets de la réserve.

Les garanties que nous appliquons sur les pièces ou produits fournis sont celles qui sont accordées par nos fournisseurs. Cette garantie donne lieu au remplacement pur et simple des pièces reconnues défectueuses, sans aucune indemnité. Les pièces remplacées gratuitement ou en échange-standard restent notre propriété. Les frais de dépose ou de remontage sont à la charge du client, ainsi que le port, excepté si le client peut justifier d'une faute de notre part et seulement à proportion de cette faute.

Intervention à titre gracieux dans les 3 mois en cas de renouvellement de la défectuosité constatée à la précédente intervention (pièce et main d'œuvre).

## **9 ASSURANCE**

Nous déclarons avoir souscrit une assurance civile et décennale à responsabilité civile nous garantissant dans l'exercice de notre profession pour les seuls dommages qui pourraient nous être imputés du fait de nos interventions.

Nous ne pourrions en aucun cas, être tenus responsables des accidents ou incidents survenus du fait :

- du mauvais état d'entretien des installations ;
- de la vétusté et de l'usure des matériels installés.

## **10 CONFORMITÉ ET SÉCURITÉ**

Les ventilations hautes et basses doivent être maintenues dégagées en permanence.

Le client certifie que ces installations et en particulier celles ayant pour objet la ventilation de locaux, l'évacuation des gaz brûlés, la protection des circuits et des canalisations de toute nature, l'alimentation et la distribution électrique sont en conformité avec les règles de l'art et les réglementations en vigueur. Nous nous réservons le droit de refuser d'intervenir sur toute installation qui ne répondrait pas aux exigences ci-dessus.

Le client déclare avoir pris connaissance des constatations ou des réserves formulées par nous et se charge d'apporter aux installations toutes modifications nécessaires pour les adapter à la réglementation en vigueur. Dans le cas contraire, seule sa responsabilité pourra être engagée pour les dommages corporels, matériels et immatériels causés à lui-même ou à des tiers.

## **11 RECOURS AU SERVICE CONSOMMATEUR**

En cas de désaccord ou litige concernant un service ou un produit lié à Axenergie Gaz Service, le client consommateur peut adresser une réclamation motivée à notre service client :

- par courrier : Axenergie Gaz Service, 30 rue Notre-Dame, 30000 Nîmes ;
- par mail : nîmes@axenergie.eu

## **12 RECOURS AUPRÈS DU MÉDIATEUR**

Si après avoir épuisé les voies de recours auprès de notre service consommateurs, une incompréhension ou un désaccord persiste entre nous, conformément à la directive européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013 transposée en France par l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et le décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, Axenergie Gaz Service met à la disposition du consommateur un dispositif gratuit de médiation des litiges de la consommation, accessible en ligne sur internet ou par courrier :

- MEDICYS (réseau d'huissiers de justice) <http://www.medicys.fr/>;
- Médicys : 73 boulevard de Clichy, 75009 Paris.

Le recours à la médiation n'est possible que sous réserve notamment que le consommateur ait d'abord tenté de résoudre le litige directement auprès d'Axenergie Gaz Service par une réclamation écrite ; que sa demande ne soit pas manifestement infondée ou abusive et que le litige n'ait pas déjà été examiné par un autre médiateur ou par un tribunal. Le consommateur dispose d'un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite au professionnel pour introduire sa demande auprès du médiateur.

### **13 CONTESTATIONS**

Toutes les contestations relatives à l'intervention ou à l'exécution des présentes conditions générales de vente seront exclusivement de la compétence du Tribunal du Commerce de notre Siège Social, même en cas de demande incidente, de demande en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Voici une clause que vous pouvez ajouter à vos CGV ou à votre politique de confidentialité afin d'encadrer juridiquement l'envoi de communications commerciales (mailings) à vos clients, en cohérence avec votre activité de prestations de services. Cette rédaction est conforme aux principes du RGPD et aux règles applicables à la prospection commerciale BtoC et BtoB. Elle peut être intégrée à la suite de vos conditions générales.

### **14. COMMUNICATION COMMERCIALE ET PROSPECTION PAR VOIE ELECTRONIQUE**

Dans le cadre de la relation commerciale et conformément aux dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) ainsi qu'aux articles L.34-5 du Code des postes et des communications électroniques et suivants, la société Axenergie Gaz Service est susceptible d'adresser à ses clients des communications par courrier électronique, SMS, téléphone ou tout autre moyen de communication électronique.

Ces communications peuvent notamment porter sur :

- Les prestations de maintenance, dépannage et entretien proposées par la société ;
- Les échéances contractuelles et rappels d'entretien réglementaires ;
- Les offres promotionnelles, nouveautés, services complémentaires ou informations relatives à l'activité de la société ;
- Les enquêtes de satisfaction et informations relatives à la qualité de service.

Lorsque les coordonnées du client ont été recueillies à l'occasion d'une vente ou d'une prestation de services, la société peut utiliser ces données pour promouvoir des produits ou services analogues à ceux déjà fournis.

Le client dispose à tout moment du droit de s'opposer gratuitement à la réception de ces communications commerciales. L'exercice de ce droit d'opposition n'affecte pas les communications nécessaires à l'exécution du contrat, à la gestion du compte client, aux obligations légales ou aux informations relatives à la sécurité des installations et des prestations réalisées.

Les données personnelles sont traitées conformément à la réglementation en vigueur et conservées pendant la durée nécessaire à la gestion de la relation commerciale et aux obligations légales applicables.