

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

En vigueur au 30 mai 2023

## 1. Objet et Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français et s'appliquent à l'ensemble des ventes et prestations de services conclues par la **SARL Habitat Entretien Dépannage, immatriculée au RCS de BESANÇON sous le n°444 211 239, dont le siège social est situé 26 boulevard Winston Churchill 25000 Besançon** (« le Prestataire ») auprès de consommateurs et clients professionnels (« les Clients ou le Client »), désirant acquérir les produits proposés à la vente par le Prestataire (« les produits ou les services ») ou les prestations de service (« entretiens et dépannages ») pour les appareils suivants :

- Appareils de chauffage à usage domestique utilisant les combustibles gazeux,
- Appareils de chauffage à usage domestique équipés de brûleurs à pulvérisation utilisant le fioul domestique,
- Climatisation, pompes à chaleurs,
- Appareils utilisant des systèmes solaires de production d'eau chaude sanitaire, et/ou de chauffage,
- Adoucisseurs.

Les dispositions exclusivement applicables aux consommateurs ou aux professionnels sont précisées. A défaut de précision, les dispositions concernent tous les clients confondus.

Ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à la passation de commande (« devis ») et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Toute commande de travaux implique l'acceptation pleine et entière par le client des présentes conditions générales.

Le devis et ses avenants constituent les conditions particulières détaillant les travaux à réaliser.

Les Produits et Services sont proposés à la vente pour les territoires en France métropolitaine.

## 2. Commande

### Etablissement du devis

Les commandes de produits ou prestations de services sont précédées d'un devis dont la validité est de 3 mois. Passé ce délai et sans retour du client, la SARL Habitat Entretien Dépannage est en droit de modifier ses tarifs.

Ce devis comprend :

- La nature des travaux
- La nature du produit / des équipements fournis
- Le prix des travaux (main d'œuvre, équipements...)
- Les conditions d'exécution des travaux
- Conditions particulières ou les réserves, s'il y a lieu

Liste non exhaustive.

Tout devis fait l'objet, quand cela est nécessaire, d'une visite chez le client afin de vérifier la conformité des installations déjà existantes ou constater le dysfonctionnement. Un devis pourra être établi selon les informations communiquées par le client sous réserve de la véracité des indications de l'installation existante lors de la première intervention sur site. Le Prestataire se réserve le droit d'annuler la prise d'effet de la présente commande en cas d'appareils non conformes et/ou non accessibles pour l'usage correct et réglementé. Ledit devis sera rectifié en cas de non conformité ou information erronée avant sa mise en œuvre.

La durée de validité de l'offre est précisée dans le devis. Au-delà, l'entreprise n'est plus tenue par son offre.

### Acceptation de la commande

Le contrat n'est conclu qu'à compter de la réception par la SARL Habitat Entretien Dépannage du devis avec la signature du client précédée de la mention « lu et approuvé, bon pour travaux ».

La signature de ce devis engage le client et oblige ce dernier à régler les travaux dès lors qu'ils sont réceptionnés.

### Conditions d'exécution des travaux

Les travaux sont réalisés conformément à la réglementation et aux règles de l'art en vigueur au jour de l'offre.

L'entreprise se réserve le droit de refuser l'utilisation des matériaux ou produits fournis par le client. Lorsque le support révèle des sujétions imprévues, non décelables par l'entreprise, sauf au moment des travaux, un avenant devra être conclu entre les parties pour fixer les travaux supplémentaires et leur coût sauf demande expresse du client de leur exécution immédiate selon les possibilités des pièces de rechange et services. Il revient au client

d'informer l'entreprise de tout élément dont il a connaissance pour la bonne réalisation des travaux.

### Délai d'exécution

Bien que le délai d'exécution soit précisé dans le devis en fonction de la prestation commandée par le client, celui-ci est informé que le délai d'exécution peut être prolongé, à raison :

- des avenants au marché ou devis complémentaire,
- de la durée des retards dus au client, notamment en raison du non-paiement d'une situation prévue au devis,
- de retard dans l'exécution du chantier par les autres prestataires,
- du retard dans l'obtention d'une autorisation administrative,
- en cas de force majeure dans les conditions de l'article 1218 du Code civil, d'intempéries, de grève générale de la profession, à l'exception des jours de grève propres à l'entreprise en particulier.

En aucun cas ce délai d'exécution prolongé ne donne lieu à un remboursement ou des indemnités de retard.

### Modifications de la commande / travaux supplémentaires

Le Client peut modifier la commande, ajouter des prestations avant signature, sous réserve d'acceptation de la SARL Habitat Entretien Dépannage. Dans ce cas, le Prestataire modifiera son devis en conséquence.

Toutes prestations supplémentaires ou imprévues après signature du devis initial donneront lieu à un devis complémentaire induisant une durée d'exécution initiale prolongée.

### 3. Droit de rétractation - dans le cadre d'un contrat à distance ou hors établissement

Seul le consommateur, qui n'a pas passé commande au bureau du prestataire, bénéficie d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Pour exercer son droit de rétractation, le client adressera à la SARL Habitat Entretien Dépannage le formulaire de rétractation complété (joint en annexe) ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

L'acte de rétractation devra être notifié par courriel à l'adresse électronique [contact@hed25.com](mailto:contact@hed25.com) ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse de la SARL Habitat Entretien Dépannage indiquée dans l'article 1. Lorsque le client exerce son droit de rétractation dans le délai légal, le prestataire s'engage à lui rembourser le montant du prix perçu dans un délai de quatorze jours à compter de la réception de la décision du client de se rétracter, par tous moyens.

Selon certaines dispositions de l'article L. 221-8 du Code de la consommation, le délai de rétractation ne peut s'exercer dans les cas suivants :

- De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation;
- De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés;
- 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.

Dans ces cas, le client renonce expressément à exercer ce droit et s'engage à payer à l'entreprise le montant proportionnel à ce qui lui a été fourni.

En cas de vente, le client restitue, à ses frais, le bien au professionnel dans un délai de quatorze jours à compter de sa décision de se rétracter (date d'envoi pris en compte). Seuls les professionnels qui rentrent dans le champ d'application de l'article L221-3 du code de la consommation disposent d'un délai de quatorze jours pour exercer leur droit de rétractation. Pour se rétracter, ils doivent suivre la même procédure que pour le consommateur.

### 4. TVA

Les prix sont établis sur la base des taux de TVA en vigueur au moment de l'offre. Toute variation intervenant sur les taux de TVA sera répercutée sur le prix TTC. Les parties conviennent qu'en cas de requalification fiscale sur le taux de TVA applicable aux travaux, le client s'engage à assumer la totalité de la régularisation (principal, pénalités et

intérêts) et à rembourser l'entreprise rectifiée fiscalement des sommes versées par elle à ce titre.

### 5. Tarifs et modalités de paiement

Pour les consommateurs, sauf renonciation au délai de rétractation visé à l'article 3 des présentes conditions générales de vente, le prix est payable selon les modalités suivantes, sauf conditions particulières au devis :

- 30% au moment de la passation de la commande,
- solde au moment de la réception des travaux hors contrat ou à échéance dans un délai de 30 jours à édition de la facture.

Pour les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser dans l'urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange disponibles et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence mais également pour les travaux exigés par le consommateur avant la fin du délai de rétractation, la modalité de paiement se fait en totalité au moment de la réception des travaux.

Pour les professionnels, le prix est payable selon les modalités suivantes, sauf conditions particulières au devis :

- 30% au moment de la passation de la commande,
- Solde au moment de la réception des travaux et réception de la facture.

Le client peut régler la prestation ou les pièces de rechange par :

- virement bancaire, les coordonnées se trouvent sur le devis ou la facture. Le client prendra soin d'indiquer le numéro de son devis ou de sa facture lors du virement,
- chèque bancaire, libellé à l'ordre du Prestataire (adresse à l'article I). Le client indiquera au dos du chèque, le numéro du devis ou de la facture,
- carte bancaire ou espèces dans les locaux du Prestataire dont l'adresse est stipulée à l'article 1.

La mise à l'encaissement du chèque est réalisée immédiatement sauf accord entre le Client et le Prestataire. Dans ce cas précis, le client devra indiquer au dos de son chèque la date d'échéance choisie.

Les paiements effectués par le client ne seront considérés comme définitifs par le Prestataire qu'après encaissement effectif des sommes dues.

### 6. Retard de paiement

A défaut de règlement dans les délais, l'entreprise peut, par lettre recommandée avec accusé de réception, ou par voie de courriel envoyé par l'adresse [contact@hed25.com](mailto:contact@hed25.com), mettre en demeure le Client consommateur de le régler et prévoir de suspendre les travaux aux risques du client si ce dernier n'apportait pas remède à son manquement dans un délai de 10 jours à compter de l'émission de la mise en demeure. Les contestations ne dispensent pas le client de régler sa facture.

En cas de retard de paiement, la SARL Habitat Entretien Dépannage suspendra toutes les commandes et travaux en cours sans mise en demeure préalable, ni préavis et sans préjudice de toute autre voie d'action.

Pour les professionnels, toute somme non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit des intérêts de retard au taux de 3 fois le taux d'intérêt légal et une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement par facture payée en retard, conformément à l'article L.441-10 du code du commerce, sans préjudice d'une indemnité complémentaire en cas de frais de recouvrement plus importants.

### 7. Clause pénale

Pour les professionnels uniquement, en cas de rupture du contrat, imputable au client, avant la réalisation des travaux commandés, l'acompte versé à la commande sera conservé à titre d'indemnisation forfaitaire. A cette somme s'ajoutera le montant des fournitures et du matériel déjà commandés. En cas de rupture du contrat en cours de réalisation des travaux s'ajoutera à la facturation des travaux réalisés une somme forfaitaire égale à 15% du montant TTC du devis ou de la commande.

### 8. Réserves de propriété

Le transfert de propriété du matériel vendu est subordonné au paiement complet et effectif du prix à l'échéance par le client.

La présente clause de réserve de propriété ne fait pas obstacle au transfert des risques du matériel au client dès la livraison.

Le client est responsable de la garde des matériels livrés même en cas de force majeure. Les matériels pourront être repris sur simple sommation, si les paiements ne sont pas effectués aux dates convenues.

Pour le client professionnel, en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire, le client devra aviser sans délai le Prestataire vendeur, afin que celui-ci puisse revendiquer les matériels entre les mains de l'administrateur ou du liquidateur judiciaire.

### 9. Réception des travaux

La réception des travaux par laquelle le client déclare accepter l'ouvrage avec ou sans réserve se fait en présence du Prestataire et du Client ou de son représentant. Elle donne lieu à un procès-verbal signé des deux parties sous forme d'un bon d'intervention, à raison d'un exemplaire pour l'entreprise et d'un exemplaire pour le client. La réception libère le Prestataire de toutes les obligations contractuelles autres que les garanties légales.

L'absence de signature du bon d'intervention, est sans conséquence sur la réception, si le client a réglé l'intégralité des travaux et n'a émis aucune réclamation. La date de réception sera alors celle du règlement.

### 10. Résiliation du contrat

En cas d'inexécution de ses obligations par l'une des parties, le contrat pourra être résilié par le créancier de l'obligation inexécutée, 15 jours après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, sans préjudice des dommages-intérêts qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

La résolution de plein droit pour force majeure, ne pourra, avoir lieu que 7 jours après la réception d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

### 11. Réclamation - Médiation

En cas de différend, pour tous les clients, une démarche amiable auprès du Prestataire est obligatoire avant tout engagement de médiation ou de procédure. Pour ce faire, vous adresserez par écrit votre demande au Prestataire à l'adresse indiquée dans l'article 1. Si aucune solution amiable ne peut être trouvée dans un délai de 3 mois, le client particulier pourra soumettre gratuitement le différend au médiateur de la consommation.

Conformément aux dispositions de l'article L612-1 du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », le client a le droit de recourir gratuitement au service de médiation proposé par le Prestataire.

La SARL Habitat Entretien Dépannage adhère par le biais du SYNASAV à un médiateur de la consommation dont les coordonnées sont les suivants :

- Médiation Solution 222, chemin de la bergerie 01800 SAINT JEAN DE NIOST. Leur site internet référencé est <https://www.sasmediationsolution-conso.fr> sur lequel le client peut déposer un formulaire.

### 12. Règlement des Litiges

En application des présentes conditions générales de vente et qui pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pu être résolues entre le Prestataire et le Client seront soumis :

- aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun pour les consommateurs,
- aux juridictions territorialement compétentes au lieu du siège de la SARL Habitat Entretien Dépannage pour les professionnels.

### 13. Responsabilité - Garanties

Conformément à la loi, la SARL Habitat Entretien Dépannage est assurée auprès de la MAAF ASSURANCES S.A. sous le contrat multirisque professionnelle n° 125140281 D 001.

Le prestataire est soumis, en fonction de ses connaissances, à l'application des garanties légales de conformité suivantes :

- garantie de conformité (articles L. 217- 4 à L. 217-14 du code de la consommation),
- garantie des vices cachés (articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil),

Ces garanties ne s'étendent pas :

- aux effets de l'usure normale, de la négligence ou du défaut d'entretien, des fautes d'exploitation, des abus d'usage, des dommages causés par des tiers, des modifications ou interventions sur l'installation sans autorisation expresse de notre part,
- si le produit vendu n'a pas été utilisé conformément aux règles de l'art,
- à une éventuelle inadéquation des caractéristiques du/des produit(s) vendu(s) ou de la prestation avec les besoins propres du client non exprimés au moment de la commande au prestataire vendeur.

La demande en garantie peut être formulée auprès de la SARL Habitat Entretien Dépannage. Pour agir en garantie légale de conformité, le client particulier bénéficie d'un délai de vingt quatre mois à compter de la délivrance du bien et peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien sauf si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité.

Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à douze mois. Le client peut mettre en œuvre la garantie des vices cachés et, à ce titre, choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente, conformément à l'article 1644 du code civil.

### 14. Données personnelles

Conformément au RGPD et à la loi « Informatique et Libertés », le Prestataire respecte la législation en matière de données personnelle de ses clients.

Pour les besoins de son activité, le prestataire obtient les données personnelles suivantes de ses clients :

- nom, prénom, adresse (d'intervention, de facturation), numéro de téléphone, adresse électronique, coordonnées de la personne présente sur le lieu d'intervention si différente du propriétaire, caractéristiques du logement et de son installation.

Des données concernant le client peuvent éventuellement être transmises par des tiers, telles que l'adresse postale ou électronique du client dès lors que ces tiers ont collecté loyalement ses données et obtenu tout consentement requis avant toute transmission au prestataire.

Les données personnelles sont destinées uniquement à l'ensemble de l'équipe de la SARL Habitat Entretien Dépannage ou à ses sous-traitants éventuels, dès lors que ceux-ci auront été agréés.

Ces données collectées sont nécessaires pour la gestion de la relation clients. Ce traitement comprend toutes les interactions nécessaires à la prestation, à sa facturation, à l'échange avec le client et ne nécessite pas de consentement, la base juridique de licéité étant le contrat signé entre les parties.

Ces informations et données personnelles sont conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Les données personnelles des clients ne sont pas transférées hors de l'UE.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, et par le Règlement Européen n°2016/.679, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité des données le concernant si la technique le permet, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au Prestataire par courrier postale à l'adresse indiquée dans l'article 1 ou par courriel à l'adresse [contact@hed25.com](mailto:contact@hed25.com), en joignant un justificatif de son identité valide.

En cas de réclamation, le client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

La SARL Habitat Entretien Dépannage assure que les données personnelles de ses clients font l'objet d'une sécurisation maximum au sein de la société et de ses systèmes informatiques.

### 15. Opposition au démarchage téléphonique

Dans la mesure où la SARL Habitat Entretien Dépannage est amenée à récolter des données téléphoniques le consommateur est informé que s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, il peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)