

Les présentes Conditions Générales couvrent toute prestation, ci-après « les/la Prestation(s) », de :

- **Vente d'équipement** par le Prestataire indiqué sur le devis (chaudière, pompe à chaleur, chauffe-eau ou tout autre équipement mentionné dans le devis) **avec installation** de l'équipement,
- **Dépannage d'équipement** de chauffage, eau chaude, ventilation ou tout autre équipement mentionné dans le devis, le cas échéant associé à la vente de pièces de rechange par le Prestataire.

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à **tout client ayant la qualité de Consommateur** au sens du Code de la Consommation, ainsi qu'aux professionnels visés à l'Article L 221-3 de ce Code, **ci-après « le Client »**.

### 1. Devis - Visite préalable

Un **devis gratuit, détaillé et valable 3 mois à compter de sa date d'édition** sera établi préalablement à chacune de nos Prestations. En fonction de la Prestation, en cas de vente d'équipement avec installation notamment, le Prestataire pourra demander au Client un acompte minimum de 30% du montant total TTC du devis, acompte figurant au devis.

Selon la Prestation concernée, notamment celles relatives à l'amélioration énergétique du logement, une **visite préalable sera réalisée par le Prestataire chez le Client en amont de l'établissement du devis**.

### 2. Conclusion du Contrat et Commande

Les Prestations prévues au devis ne pourront intervenir qu'une fois le contrat conclu entre le Client et le Prestataire.

**Le contrat conclu, ci-après le « Contrat », qui vaut commande**, est constitué :

- du **devis accepté, c'est-à-dire daté et signé par le Client**,
- des **présentes Conditions Générales** dont, par la signature du devis, le Client déclare avoir pris connaissance et accepter sans restriction ni réserve.

**L'intervention du Prestataire se limite** aux Prestations et/ou équipements et pièces spécifiés sur le devis. Aucune modification portée sur le devis ou sur tout autre écrit adressé par le Client au Prestataire ne peut en conséquence y déroger, sauf acceptation préalable et écrite du Prestataire. **Toute prestation complémentaire** non prévue au devis, dont la nécessité s'est révélée au cours de l'exécution de la (ou des) Prestation(s) au vu de l'état des installations et équipements du Client, fera l'objet d'un **devis complémentaire** établi par le Prestataire et remis au Client pour accord avant réalisation de la prestation complémentaire concernée.

**Les pièces de rechange sont facturées sur devis :**

- en sus hors de la garantie légale,
- en sus hors de la garantie contractuelle du constructeur (voir garantie afférente à l'appareil).

### 3. Prix – TVA

**Les prix des Prestations** et/ou pièces de rechange sont exprimés en euros et détaillés dans le devis signé par le Client, et s'entendent toutes taxes et,

le cas échéant, contributions environnementales, comprises.

La TVA est appliquée **au taux de TVA en vigueur** à la date de signature du devis par le Client, sous réserve d'une modification de réglementation lors de l'exécution de la Prestation.

Pour bénéficier du taux de TVA réduit, le Client s'engage à compléter et remettre au Prestataire l'attestation prévue à cet effet. Si les mentions portées sur l'attestation s'avéraient inexactes du fait du Client et avaient pour conséquence une application erronée du taux réduit de TVA, le Client pourrait être tenu au paiement notamment du complément de taxe (différence entre le montant de la taxe due et le montant de la TVA réduit).

### 4. Délai d'exécution – Issue des Prestations - Réception

**4.1** Le Prestataire réalisera la Prestation dans les **délais d'exécution prévus au devis, sous réserve :**

- **de l'acceptation du devis** par le Client, et, le cas échéant, **paiement de l'acompte prévu** au devis,
- **du respect du délai de rétractation dont dispose le Client** conformément à l'Article « Rétractation » ci-dessous, **sauf lorsque le Client a expressément renoncé à ce droit**,
- le cas échéant, **de l'acceptation de l'offre de crédit** dans le cas d'un achat d'équipement réalisé par le Client au moyen d'un crédit affecté au sens de l'Article L311-1 du Code de la Consommation,
- **de la disponibilité des équipements et pièces** prévus au devis, commandés par le Prestataire auprès de fournisseurs tiers à l'issue des échéances ci-dessus.

En cas de survenance d'un événement de force majeure, ou de tout élément non identifiable au jour de l'établissement du devis, au démarrage ou en cours d'exécution des Prestations (indisponibilité des équipements et pièces notamment), les Parties conviendront d'un commun accord du report du délai d'exécution des Prestations. En l'absence d'un tel accord, ou en cas d'impossibilité d'exécuter les Prestations dans des conditions de sécurité, de conformité aux normes et règles de l'art et de qualité, le Prestataire se réserve le droit d'annuler lesdites Prestations. Le Client pourra quant à lui dénoncer le Contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, en cas de manquement du Prestataire de fourniture des Prestations dans le délai convenu et conformément aux dispositions de l'article L.216-2 du Code de la consommation, si après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le Prestataire d'effectuer les Prestations dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. Le Contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par le Prestataire, de la lettre par laquelle le Client l'informe de sa décision, à moins que le Prestataire ne se soit exécuté entre-temps.

**4.2** Selon sa nature, la Prestation achevée pourra donner lieu à :

- la fourniture par le Prestataire au Client d'un **Certificat de Conformité**, dans le cas de Prestations portant sur **une installation de gaz neuve, complétée ou modifiée ou sur un**

**remplacement de chaudières gaz** dans les bâtiments à usage d'habitation,

- **pour certains équipements** (chaudière, pompes à chaleur notamment), une **mise en service** effectuée par le Prestataire s'il est agréé par le fabricant ou, à défaut, une station technique agréée par celui-ci,
- pour **l'installation d'équipements**, la signature par le Prestataire et le Client d'un **Procès verbal de réception des travaux** sur lequel figureront les éventuelles réserves et dont la signature fera courir les garanties légales et contractuelles,
- pour le **dépannage d'équipement**, la signature par le Prestataire et le Client d'un **compte-rendu** d'intervention.

### 5. Facturation – Paiement – Réserve de propriété

A l'issue de la Prestation, une **facture** sera délivrée par le Prestataire au Client. Dans le cas où la main d'œuvre ne fait pas l'objet d'un montant forfaitaire, **toute heure commencée est due par le Client. La Prestation devra être réglée par le Client dans son intégralité** lors de la réception de l'Équipement par le Client ou une fois la Prestation réalisée et **à réception de la facture**, selon les modes de paiement disponibles spécifiés dans le devis et la facture. Le Prestataire n'accordera aucun escompte en cas de paiement anticipé.

**Dans le cas où l'acompte prévu au devis** a été réglé par le Client, l'acompte viendra en déduction de la somme due par le Client. Cette somme sera remboursée au Client en cas d'exercice, par celui-ci, de son droit de rétractation dans les conditions prévues à l'Article « Rétractation » ci-dessous, sauf dans le cas où l'exécution a commencé à la demande expresse du Client avant la fin du délai de rétractation et pour lequel le dernier alinéa de l'Article « Rétractation » s'applique.

**Dans le cas où le Client a sollicité un prêt affecté** pour payer tout ou partie des Prestations, le Client réglera au Prestataire l'éventuelle différence entre le montant des sommes dues et le montant du prêt affecté, déduction faite de l'acompte éventuel versé.

**Tout retard de paiement** entraînera automatiquement, à compter du jour suivant la date d'exigibilité des sommes dues, l'application d'une pénalité qui ne pourra être inférieure au montant total TTC des sommes dues x 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur x nombre de jours calendaires de retard / 365. En cas de retard de paiement, le Prestataire pourra appliquer automatiquement aux clients professionnels, à compter du jour suivant la date d'exigibilité des sommes dues, une indemnité de recouvrement de 40€, sauf frais supplémentaire.

Conformément à la clause de Réserve de propriété convenue en application de l'Article 2367 du Code civil, **les équipements ou les pièces de rechange ne deviennent propriété du Client qu'après paiement intégral du prix convenu**. Le Prestataire peut donc revendiquer la restitution des équipements et pièces vendus par toute voie de droit, ceci jusqu'au paiement intégral par le Client des sommes dues. A la date de la fin de la Prestation, et notamment de la réception des travaux, le Client sera en possession des équipements et pièces qu'il s'engage à assurer dans la mesure où il en supportera la responsabilité et les risques.

## 6. Obligations et Responsabilité

### 6.1 Du client

Le Client est **responsable des déclarations à réaliser auprès des entités concernées :**

- pour l'obtention des **éventuelles autorisations** nécessaires préalablement au démarrage des Prestations. Sauf information contraire, ces autorisations sont réputées obtenues par le Client avant exécution des Prestations,
- pour **l'obtention des éventuels avantages fiscaux ou financiers** auxquels il pourrait prétendre.

Pour les besoins de la bonne exécution des Prestations, les lieux d'intervention seront préalablement dégagés par le Client qui en permettra le libre accès au Prestataire pendant toute la durée des Prestations.

### 6.2 Du Prestataire

Le Prestataire déclare avoir souscrit une **police d'assurance couvrant sa responsabilité civile et le cas échéant décennale** dans le cadre des Prestations prévues au Contrat.

Il est responsable de la mise en œuvre des moyens en usage dans la profession pour assurer la bonne exécution des Prestations.

**Les interventions du Prestataire sont réalisées exclusivement avec les équipements et pièces fournis par celui-ci**, les dépannages pouvant être réalisés avec des pièces neuves garanties par le fabricant ou « en échange standard » également garanties et reconnues conformes par le fabricant et telles que l'appareil sera conforme à la définition du produit par le constructeur. La responsabilité du Prestataire et les garanties légales et commerciales pourront être mises en œuvre par le Client en cas de manquement du Prestataire à ses obligations, sauf en cas d'évènement ou situation échappant au contrôle du Prestataire. Notamment, le Prestataire ne pourra être tenu responsable en cas de mauvaise manipulation, malveillance ou intervention étrangère imputables au Client ou à un tiers, ou en cas de force majeure telle que guerre, incendie ou sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondations, orages ou tremblements de terre.

## 7. Garanties

### 7.1 Garanties légales

A condition d'avoir été fournis par le Prestataire, ce dernier est tenu des défauts de conformité des équipements et pièces de rechange dans les conditions des articles L 217-4 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil. Le Client dispose ainsi de la possibilité d'invoquer pour ces seuls équipements et pièces de rechange les garanties suivantes :

**Garantie légale de conformité :** le Client bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du produit pour agir en garantie légale de conformité. Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation. Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du produit. La garantie de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

**Garantie contre les vices cachés :** le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice, et dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

Dans le cas où le Client souhaite mettre en œuvre la garantie légale de conformité ou des vices cachés, le Client contactera le Prestataire qui lui indiquera les démarches à réaliser pour mettre en œuvre la garantie.

**Article L217-4 du Code de la Consommation :** *Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.*

**Article L217-5 du Code de la Consommation :** *Le bien est conforme au contrat :*

*1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :*

*- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;*

*- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage*

*2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.*

**Article L217-12 du Code de la Consommation :** *L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.*

**Article L217-16 du Code de la Consommation :** *Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.*

**Article 1641 du Code Civil :** *Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.*

**Article 1648 Premier alinéa du Code Civil :** *L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.*

### 7.2 Garantie commerciale

Au-delà des garanties légales dont dispose le Client, nos pièces de rechange sont garanties 6 mois, sous réserve d'avoir été installées par nos soins et utilisées dans des conditions normales. Dans tous les cas, la garantie est limitée au remplacement de la pièce défectueuse et ne pourra donc faire l'objet d'aucune autre forme d'indemnisation.

Toute intervention du Prestataire bénéficie d'une garantie de 3 mois pour la main d'œuvre et les déplacements, en cas de renouvellement de la défectuosité constatée à la précédente intervention et sous réserve qu'il n'y ait pas eu intervention extérieure ou mauvaise utilisation de l'équipement

## 8. Rétractation

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter du jour de signature du Contrat pour exercer son droit de rétractation

sans donner de motif. Pour exercer ce droit, le Client adresse au Prestataire sa décision de se rétracter du Contrat au moyen d'une déclaration écrite et dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). A cet effet, le Client peut utiliser le formulaire de rétractation inséré aux présentes Conditions Générales mais ce n'est pas obligatoire.

En cas de rétractation, au titre de l'Article L221-14 du Code de la consommation, le Prestataire rembourse le Client de la totalité des sommes versées au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle le Prestataire est informé de la décision du Client de se rétracter.

Conformément à l'Article L221-28 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation. Ainsi, si le Client demande la réalisation de la prestation prévue au Contrat avant l'expiration du délai de rétractation, il renonce à son droit de rétractation sur cette prestation de service.

- ou de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du Client et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Si le Client exerce quand même son droit de rétractation du Contrat dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, le Client verse au Prestataire, conformément à l'article L221-15 du Code de la consommation, un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

## 9. Protection des données à caractère personnel

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

- gérer les demandes d'intervention, réclamations et paiements du Client,
- recevoir des offres adaptées aux besoins du Client et actions promotionnelles.

Dans la mesure où le Client ne fournirait pas ces données, le Prestataire ne serait pas en mesure de conduire les missions correspondantes.

Ces données sont communiquées aux éventuels sous-traitants de manière sécurisée pour les besoins de l'exécution du Contrat. Les données personnelles sont conservées avec toutes les mesures physiques, techniques, et organisationnelles appropriées pour assurer leur sécurité et leur confidentialité en vue de les protéger contre toute perte, destruction accidentelle, altération et accès non autorisé. Ces données sont conservées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées. Elles sont conservées pour une durée mentionnée à la charte de protection des données personnelles disponible sur le site internet [www.groupecham.com](http://www.groupecham.com).

Conformément au règlement européen n°2016/679, dit Règlement général pour la Protection des Données, et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de portabilité et de limitation de ses données. Le Client peut dès à présent définir des directives relatives à la conservation, à

l'effacement et à la communication de ses données en cas de décès. Le Client peut exercer ses droits auprès de [conformite-rgpd@groupecham.fr](mailto:conformite-rgpd@groupecham.fr). Pour en savoir plus, le Prestataire invite le Client à prendre connaissance de sa charte de protection des données personnelles disponible sur [www.groupecham.com](http://www.groupecham.com). En cas de réclamation contre le Prestataire, le Client peut s'adresser à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

#### 10. Médiation de la consommation

En cas de différend relatif à la conclusion, l'exécution ou la fin du Contrat, le Client et le Prestataire s'efforceront de régler à l'amiable leur différend et se rapprocheront afin de confronter leurs points de vue et effectuer toutes constatations

utiles pour leur permettre de trouver une solution au différend qui les oppose.

En l'absence de règlement amiable du différend, les Parties ont la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends. A cet effet, et 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, le Prestataire met à la disposition du Client un dispositif gratuit de médiation des litiges de la consommation, accessible en ligne sur internet ou par courrier : [mediateur.edf.fr](http://mediateur.edf.fr) - Médiateur du groupe EDF – TSA 50026 – 75804 Paris Cedex 08. Le recours à la médiation n'est possible que sous réserve que le Client ait d'abord tenté de résoudre

le litige directement auprès du Prestataire par une première réclamation écrite et que (i) aucune réponse du Prestataire n'a été apportée dans un délai de deux mois ou que (ii) le Client ait ensuite porté sa réclamation auprès du Service National Consommateur de Cham et n'ait obtenu aucune suite satisfaisante dans ce délai, que la demande du Client 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 Client dispose d'un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite au Prestataire pour introduire sa demande auprès du médiateur.

Les Parties pourront également saisir les tribunaux compétents.



### FORMULAIRE DE RETRACTATION

#### Article L221-18 et suivants du Code de la consommation

*Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du Contrat :*

- Compléter et signer ce formulaire
- L'envoyer par courrier à l'adresse de l'agence Cham indiquée sur le devis
- L'expédier au plus tard le quatorzième jour à partir du jour de la conclusion du Contrat ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

Je vous notifie par la présente ma rétractation du Contrat portant sur la vente d'équipement avec installation – Dépannage d'équipement suivant :

Devis n° : \_\_\_\_\_ Signé le : \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_  
Nom du Client : \_\_\_\_\_ Adresse du Client : \_\_\_\_\_  
N° de client : \_\_\_\_\_  
Date : \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_  
Signature du Client :