**CONDITIONS GENERALES**

Les présentes conditions générales déterminent les conditions contractuelles applicables à la fourniture des prestations de services proposées par le prestataire à ses clients.

Le client est réputé avoir accepté sans réserve l'intégralité des dispositions des présentes conditions générales.

1. **Commandes**

Tout devis signé portant sur une ou plusieurs prestations dont les caractéristiques et le tarif sont indiqués sur support vaut engagement ferme et définitif et acceptation des présentes conditions générales.

Le contrat est conclu à la date de la signature du devis par le client, sous réserve de l'acceptation par le prestataire.

1. **Devis**

Les prestations de services, dont le prix ne peut être calculé à l'avance, peuvent donner lieu à l'établissement d'un devis estimatif préalable.

Le devis est établi pour une durée limitée de deux (2) mois et son acceptation par le client vaut conclusion définitive du contrat.

1. **Modification de la commande**

Les commandes étant définitives et irrévocables, toute demande de modification du service commandé par le client doit être soumise à l'acceptation du prestataire.

Le prestataire se réserve le droit d'apporter au service commandé les évolutions liées à l'évolution technique dans les conditions prévues à l'article R. 212-4, 4 du Code de la consommation.

1. **Contrat d’abonnement**

Le contrat d’abonnement comprend une visite d'entretien ; En cas de dépannage la prestation main-d'œuvre et déplacements illimités ; Permanence le samedi en période de chauffe.

Ne comporte pas la fourniture des pièces détachées lesquelles sont fournies et facturées au prix public du fabriquant.

1. **Conditions du prestataire de service pour les dépannages éventuels**

Les jours j'ouvrables, intervention dans un délai de 48 heures en période normale. Pour les pannes totales de chauffage (jours ouvrables) ne sont considérées comme période normal celle correspondant à une augmentation importante d'appel dû au démarrage des périodes de chauffage. Toutefois le client abonné reste prioritaire.

1. **La visite d'entretien comprend**

- Nettoyage du corps de chauffe, de la veilleuse du brûleur, vérification de la pompe, vérification des dispositifs de sécurité, vérification débit gaz et réglage si nécessaire, relevé de CO ambiant.

- Sur les ballons sanitaires, vérification de l'anode.

1. **Ne sont pas compris dans l'abonnement mais considérés comme appels justifiés :**

- Détartrage

- Les interventions demandant de la main-d'œuvre pour la dépose de chaudière ou dépose de ballon.

1. **Ne sont pas compris dans l'abonnement et considérés comme appels injustifiés :**

- ventilation mécanique contrôlée.

- Ramonage du conduit de cheminée et pot de purge.

- Vérification et entretien des radiateurs et canalisations.

- Réparations causées par fausses manœuvres, interventions étrangères, gel, utilisation d'eau polluée

- intervention pour manque de gaz.

1. **Conditions de paiement**

- Toute prestation est payable comptant, au moment de l’exécution de la prestations / des prestations.

- Tout abonnement est souscrit pour la somme forfaitaire par appareil.

- Le prix de l’abonnement est révisable chaque année au moment du renouvellement. Le prestataire en informera préalablement le client.

- Le non-paiement de cette redevance dans les 30 jours suivant la souscription ou suivant le renouvellement de l'abonnement entraîne la suppression provisoire de l'abonnement jusqu'au règlement intégral de celui-ci.

- Dans le cas de dénonciation ou d'annulation, la responsabilité du prestataire est dégagée de toute conséquences pouvant résulter de la cessation de l'entretien.

- Les visites injustifiées demandées par le client seront facturées au prix du tarif dépannage.

- Les pièces détachées hors garantie légale ou contractuelle seront facturées au client au prix public du fabricant.

1. **Dénonciation**

- Tout abonnement est conclu pour une durée d’une année ; il est renouvelable par tacite reconduction sauf dénonciation par lettre recommandée de l'une des deux parties au moins un mois avant échéance.

- En cas de changement de chaudière en cours de contrat et rachat d'appareils, la durée de l'abonnement qui reste à courir sera reportée sur le contrat du nouvel appareil.

- Dans ce cas une mise en route est offerte pour valider la garantie fabriquant et s'assurer de la conformité sur appel de l'abonné (conditions liées à la marque)

1. **Responsabilité**

Le prestataire s’engage à apporter tout le soin possible à l’exécution de ses prestations mais ne garantit pas le résultat desdites prestations, n’étant tenue que d’une obligation de moyens. Pour les besoins de son activité professionnelle, elle a souscrit une assurance responsabilité civile auprès d’une compagnie d’assurance et tient à la disposition des clients son attestation d’assurance.

Le client doit s'assurer de l'existence des certificats de conformité correspondant aux installations comprenant les appareils prise en charge par le prestataire.

Ces installations, en particulier celles ayant pour objet la ventilation des locaux, l'évacuation des gaz brûlés, la protection des circuits et canalisations de toutes natures, devront avoir été réalisées selon les règles de l'art et en conformité avec la réglementation en vigueur lors de la réalisation. Le client s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité avec ces régies.

Le libre accès des appareils devra être constamment garanti au prestataire.

La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée en cas de défaut de conformité, de vice ou de simples dysfonctionnements d’éléments provenant du client (en cas de mauvaise manipulation ou utilisation, manque d’entretien, tentative de réparation ou de démontage par le client sans l’autorisation du prestataire, etc).

1. **Organisation des visites**

À date d'anniversaire, le client sera contacté par le prestataire en vue d'organiser la visite d'entretien annuel obligatoire.

Si le prestataire annonce sa visite mais ne vient pas, la visite se fera à la convenance du client dans les heures d'ouverture de l'entreprise.

En cas d'absence du client, le prestataire a obligation de laisser un message vocal ou un avis de passage.

Il doit fixer un second rendez-vous. Si une nouvelle absence est constatée, une facturation de déplacement sera effectuée.

1. **Clause de réserve de propriété**

Le prestataire conserve la pleine et entière propriété des biens vendus jusqu'au paiement intégral du prix par le client, tant en principal qu’en accessoires, ce que le client accepte irrévocablement.

En cas de défaut de paiement à son échéance, le prestataire pourra revendiquer les biens et résoudre la vente.

Ces dispositions ne font pas obstacle au transfert, dès livraison, des risques des produits vendus.

Le client s'engage jusqu'à complet paiement du prix, à peine de revendication immédiate des produits par le prestataire, à ne pas transformer ni incorporer lesdits produits, ni à les revendre ou les mettre en gage.

1. **Dispositions contractuelles**

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des présentes conditions générales.

1. **Modification des conditions générales**

Le prestataire se réserve la faculté de modifier ses conditions générales à tout moment sous réserve d'en informer individuellement les clients par tous moyens écrits.

Toute modification sera présumée acceptée par le client qui n'a pas exprimé son désaccord dans un délai de quinze (15) jours à compter de la notification de modification.

1. **Traitement des données personnelles**

Le traitement informatisé des données personnelles a pour finalité la gestion des commandes, du fichier clientèle, des relations commerciales, etc.

Conformément à la loi Informatique et Libertés, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et, sous réserves des dispositions légales applicables à la matière, de suppression des données le concernant, le responsable du traitement étant le dirigeant légal.

**Conditions applicables aux clients consommateurs**

**Médiation**

En cas de contestation relative à l’exécution des prestations, le client est informé de la possibilité de recourir à la procédure de médiation de la consommation (Medicys, 73 boulevard de Clichy, 75009 Paris, 01 49 70 15 93, contact@medicys.fr) qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.

**Conditions applicables aux clients professionnels**

**Responsabilité**

La responsabilité du prestataire ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations découle d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée en cas de défaut de conformité, de vice ou de simples dysfonctionnements d’éléments provenant d’un fournisseur tiers ou du client.

La responsabilité totale et cumulée du prestataire, quelle qu’en soit la cause, est limitée à cent pourcent (100%) du montant de la commande en cause dans la limite toutefois de 10 000 € (dix mille euros).

**Paiement et retard**

Les factures sont payables à la date d'échéance qui y figure.

Le défaut de paiement total ou partiel d’une facture à son échéance entraînera de plein droit, sans notification ou mise en demeure préalable, et conformément à l’article L.441-6 du Code de Commerce, l’application de pénalités de retard sur la base du taux directeur semestriel de la Banque centrale européenne (BCE), en vigueur au 1er janvier ou au 1er juillet, majoré de dix (10) points de pourcentage à compter de la date d’exigibilité.

S’ajoute à ces pénalités de retard une indemnité forfaitaire de quarante euros (40 €) par facture impayée et due au prestataire afin de couvrir les frais de recouvrement induits par le retard de paiement.

Tous les frais supplémentaires excédant le montant de l’indemnité forfaitaire qui seraient occasionnés pour le recouvrement de toute somme due sont à la charge du client.

**Résolution des litiges**

Le droit applicable pour l’interprétation, l’exécution, la validité, la résiliation, etc du présent contrat est le droit français.

À défaut d’être parvenues à un accord amiable, tout contentieux relatif à la validité, à l’interprétation, à l’exécution et à la résiliation des relations contractuelles sera de la compétence exclusive du **Tribunal de Commerce de LYON**