

Les clauses et conditions ci-dessous énoncées s'appliquent sauf dérogations particulières expressément stipulées par écrit.

Article 1 : Les entretiens

- a) Nous effectuons une visite annuelle, et sont compris dans le prix forfaitaire la main d'œuvre et les frais de déplacement qui s'y rapportent
- b) Nous reprenons contact par téléphone ou mail avec le client afin de fixer le rendez-vous pour l'entretien annuel au minimum une semaine avant la date d'échéance.
 - + Toutefois, la responsabilité de faire effectuer son entretien annuel incombant au client, celui-ci ne pourrait tenir gré à l'entreprise du dépassement du délai d'entretien
 - + Dans ce but, le client s'engage à nous communiquer tout changement de coordonnées
- c) Pour les appareils de chauffage gaz et fioul, cette visite comprend, selon l'appareil
 - + Nettoyage corps de chauffage et brûleur
 - + Vérification du circulateur des organes de régulation et de sécurité
 - + Nettoyage et réglage veilleuse
 - + Contrôle et réglage des débits, contrôle de combustion fioul
 - + Essais de chauffage
 - + Et tous contrôles rendus obligatoire par la législation en vigueur
- d) Pour les appareils de climatisation, pompes à chaleur (PAC) et thermodynamiques, cette visite comprend, selon l'appareil
 - + Contrôle d'étanchéité
 - + Vérification pression gaz
 - + Resserrage borniers électriques
 - + Nettoyage batterie des condensats et évaporateur
 - + Vérification vase d'expansion
 - + Vérification soupape de sécurité
 - + Et tous contrôles rendus obligatoire par la législation en vigueur

Article 2 : sont exclus des entretiens

- a) Les réparations d'avaries causées par une fausse manœuvre ou une intervention étrangère à notre société
- b) Le détartrage de toute canalisation qui peut être nécessaire en fonction du PH de l'eau
- c) La fourniture des pièces de remplacement et la main d'œuvre correspondante

Article 3 : renouvellement de l'entretien

- a) Notre prestation d'entretien est LIBRE, c'est-à-dire qu'il n'y a pas d'obligation de renouveler l'année suivante. Merci de simplement nous prévenir afin de ne pas être recontacté.
- b) Le changement de prestataire par le client ne donne droit ni à un remboursement partiel, ni total.

Article 4 : révision des prix et paiement des entretiens

- a) Les prix seront révisés annuellement.
- b) Le montant de la redevance est payable d'avance, ou au plus tard au moment de l'intervention. Son paiement conditionne la validité de l'entretien.
- c) En cas de non-paiement un mois après la date d'échéance, nous nous réservons le droit d'annuler les clauses de garanties sans avoir

à en avertir le souscripteur. Le client reste, dans ce cas, responsable de toutes les conséquences pouvant en résulter, y compris de ne pas être en règle avec la législation en vigueur.

Article 5 : conformité de l'installation

- a) Le souscripteur atteste être détenteur des certificats de conformité correspondant aux installations comprenant les appareils pris en charge.
- b) Il certifie que ces installations et en particulier celles ayant pour objet la ventilation des circuits, l'évacuation des gaz brûlés, la protection des circuits et canalisations de toutes natures sont en conformité avec les Règles de l'Art et la réglementation en vigueur.
- c) Il s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité avec les règles techniques et celles relatives à la brochure 1299 éditée par le J.O. de la République Française (15.02.78).
- d) Il fera effectuer toutes modifications, si une réglementation nouvelle l'impose, sur les appareils faisant l'objet du contrat.
- e) Il s'interdira d'apporter ou de faire quelque modification que ce soit, hors celles prévues aux paragraphes précédents, aux appareils pris en charge ou réglage de ceux-ci.

Article 6 : Dépannages

- a) Définition : est considéré comme dépannage le temps passé (hors pièces de rechange) **pour diagnostiquer le problème** pour lequel le client nous a appelés, déplacement inclus.
- b) Tout changement de pièce nécessaire donnera lieu à un devis comprenant prix de la (ou des) pièce(s) et de la main d'œuvre nécessaire pour procéder aux réparations.
- c) Astreinte :
 - + Dépannage week-end et jours fériés du 01/10 au 31/03 de 9h à 18h
 - + Uniquement pour chauffage au gaz ou au fioul.
 - + Possibles uniquement en cas d'urgence (à l'appréciation du technicien) et à la condition que le client ait clairement indiqué sur le répondeur ses coordonnées ET la nature du problème rencontré.
- e) Prix des dépannages au 15/11/2021 (à régler au plus tard au moment de l'intervention)
 - + Semaine soit du lundi au vendredi inclus de 8h00 à 17h00
 - 77 € TTC si logement de plus de 2 ans (73,85 € si éligible à TVA 5,5%)
 - 84 € TTC pour logement de moins de 2 ans et autres locaux
 - + Week-end et jours fériés du 01/10 au 31/03
 - 92,40 € TTC si logement de plus de 2 ans (88,62 € si éligible à TVA 5,5%)
 - 100.80 € TTC pour logement de moins de 2 ans et autres locaux
- d) Prêt de chauffage d'appoint :
 - + Le prêt de chauffage d'appoint électrique est gratuit, dans la limite des disponibilités de l'entreprise, et à l'appréciation de cette dernière
 - + Toutefois, il est soumis au dépôt d'une caution de 15 euros par appareil déposé, restituée lors de la reprise du matériel, sous réserve qu'il n'ait pas été détérioré.



Article 7 : conditions de règlement

- a) Le paiement en **espèces** est autorisé jusqu'à 1 000 €, sauf pour les personnes qui n'ont pas d'autre moyen de paiement ou pas de compte bancaire
- b) Le paiement par **chèque** est autorisé. Une pièce d'identité pourra être demandé. Dans le cas où le nom de l'émetteur est différent du nom sur la facture, le client précisera au dos du chèque soit le nom, soit le numéro de la facture
- c) Le paiement par **carte bancaire** est possible, sous réserve de connexion de l'appareil au réseau de données mobiles.
- d) Le paiement par **virement** s'effectue sur le compte du Crédit Agricole. **IBAN** : FR7617206006809302031000463 **BIC** : AGRIFRPP872
- e) **Pour tout professionnel**, en sus des indemnités de retard correspondant à **3 fois le taux de l'intérêt légal**, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une **indemnité forfaitaire de 40 €** due au titre des frais de recouvrement (Art. 441-6, I al. 12 du code de commerce et D. 441-5 ibidem)

Article 8 : Délai d'exécution :

- a) Sauf force majeure, l'intervention de l'entreprise s'effectuera dans un délai maximum de 6 mois pour les installations de climatisation et 3 mois pour les autres interventions à compter de la signature du devis.
- b) En cas de modification/adaptation de ce délai, les parties conviendront ensemble d'une nouvelle date ou nouveau délai.

Article 9 : Assurances

- a) Multirisque Professionnelle n°10673692304, souscrite auprès d'AXA
- b) Assurance décennale n°5488918505, souscrite auprès d'AXA
- c) Nos attestations d'assurance sont disponibles sur notre site internet <https://www.k8w-chauffage.fr/> ainsi qu'au format papier ou par mail sur simple demande.
- d) Sa responsabilité n'est engagée que pour les seuls dommages qui pourraient lui être imputés du fait de ses interventions, et ce dans la limite du contrat et par sinistre.

Article 9 : Traitement des réclamations

- a) Lorsqu'une des parties ne se conforme pas aux conditions du marché, l'autre partie la met en demeure d'y satisfaire par lettre recommandée avec accusé de réception.
- b) Le maître de l'ouvrage, consommateur personne physique, peut, après échec de la procédure prévue à l'alinéa ci-dessus, recourir à la médiation de la consommation en s'adressant à :

ADRESSE

CM2C
14 rue Saint Jean
75017 Paris

TÉLÉPHONE

01 89 47 00 14



- c) Tout litige intervenant entre les parties sera porté devant la juridiction compétente dont dépend le siège social de l'entreprise

Article 10 : Garantie légale

- d) Le client bénéficie d'un délai de 2 ans pour agir

- e) Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation : l'entreprise peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut.
- f) Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut au moment de l'achat si celui-ci apparaît dans le délai fixé par l'article L. 217-7 du Code de la consommation
- g) Il peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil
- h) Il peut, dans cette hypothèse, choisir entre l'action réhibitoire et l'action estimatoire prévues par l'article 1644 du Code civil

Article 10 : Protection des données personnelles

- a) Les données personnelles collectées par l'entreprise (principalement nom, prénom, coordonnées postales, numéro de téléphone, adresse électronique, coordonnées bancaires) sont enregistrées dans son fichier clients. L'ensemble des informations collectées sont nécessaires à la conclusion et à l'exécution du contrat et seront principalement utilisées pour la bonne gestion des relations avec le client, le traitement des commandes et la promotion des services de l'entreprise.
- b) Les informations personnelles collectées seront conservées aussi longtemps que nécessaire à l'exécution du contrat, à l'accomplissement par l'entreprise de ses obligations légales et réglementaires ou encore à l'exercice des prérogatives lui étant reconnues par la loi et la jurisprudence.
- c) L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés de l'entreprise, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à la gestion des commandes, sans qu'une autorisation du client ne soit nécessaire. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, l'entreprise s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du client, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).
- d) Les destinataires des données sont intégralement situés au sein de l'Union européenne. Si les données sont amenées à être transférées en dehors de l'UE, nous nous référons à la CNIL.
- e) Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant. Le client peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant une des commerciales au 0389272578.
- f) Dans le cas où le client ne souhaiterait pas recevoir des messages promotionnels et invitations via courriers électroniques, messages



SMS, appels téléphoniques et courriers postaux, celui-ci a la possibilité d'indiquer son souhait dans le cadre du présent document, de modifier son choix en contactant l'entreprise dans les conditions évoquées ci-avant ou en utilisant les liens de désinscription prévus dans les messages SMS ou électroniques. Ce droit vaut également pour les personnes dont les données (notamment leur identité et leurs coordonnées) auraient été transmises, avec leur autorisation, à l'entreprise par des tiers, à des fins de prospection commerciale.

- g) Enfin, le client consommateur est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », sur laquelle il peut s'inscrire (<https://conso.bloctel.fr/>).

Article 10 : Protection du consommateur

- a) Informations concernant l'exercice du droit à rétractation :

- + Ce droit concerne la vente hors établissement, c'est-à-dire dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle : il s'agit par exemple du domicile du consommateur
- + Vous avez le droit de vous rétracter du contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat.
- + Le décompte du délai de 14 jours commence le lendemain de la conclusion du contrat ou de la livraison du bien selon le type de contrat. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant
- + Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.
- + Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai rappelé ci-dessus.
- + En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous (le cas échéant) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Toutefois pour une vente de biens, nous pourrions différer le remboursement jusqu'au jour de récupération des biens ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition des biens
- + Nous procéderons au remboursement par virement bancaire ou chèque, sans frais pour vous.
- + Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.
- + Le droit de rétractation ne peut être exercé pour :
 - Les travaux pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après votre accord préalable exprès et votre renoncement exprès à votre droit de rétractation
 - La fourniture de biens confectionnés selon vos spécifications ou nettement personnalisés

- La fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles
- Les contrats signés à l'occasion de foires ou de salons
- Les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence à votre domicile et demandés par vous, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires.

- b) Article L. 217-4 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.
- c) Article L. 217-5 du Code de la consommation
- + Le bien est conforme au contrat :
 - S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant, 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
 - 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.
- d) Article L. 217-12 du Code de la consommation
- + L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.
- e) Article L. 217-16 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.
- f) 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.
- g) Article 1648 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.



Formulaire de rétractation

(Veuillez remplir ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter)

Madame, Monsieur,

Je soussigné Vous informe vouloir me rétracter concernant la commande de (matériel)
 Devis numéro Signé le
 Dont j'ai pris livraison le

Conformément à l'article L. 221-18 du code de la consommation, je vous informe que je souhaite exercer mon droit de rétractation concernant cette commande et vous la restituerai dans les quatorze jours à venir.

Je vous prie de bien vouloir me rembourser la somme de euros que je vous ai réglée par
 (2) Correspondant à (3)

Vous en remerciant, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)

- 1) *Courrier, internet, à mon domicile...*
- 2) *Carte bancaire, chèque, espèce etc.*
- 3) *Acompte ou la totalité de la commande ou dans le cas où vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, le montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat*

	OUI	NON
Reconnais avoir reçu, pris connaissance et accepter les conditions générales ci-jointes		
Reconnais avoir pris connaissance des conditions de rétractation liées à la vente hors établissement et/ou liées à la demande de crédit affecté, et avoir reçu le bordereau de rétraction en pièce jointe		
Reconnais avoir été informé de la mise à disposition des attestations d'assurance décennale et multirisque de l'entreprise via le site ou mail ou voie postale		
Reconnais avoir été informé de la mise à disposition des attestations de qualifications RGE de l'entreprise via le site ou mail ou voie postale		
Atteste(nt) avoir reçu communication des informations précontractuelles visées aux articles L.111-1 et R.111-1, L.111-2 et R.111-2 du Code de la consommation préalablement à la conclusion du contrat		
Souhaite(nt) conserver les pièces, éléments ou appareils remplacés ?		
Accepte de recevoir les promotions de l'entreprise (e-mailing) maximum 12/an		
Accepte de recevoir les promotions de l'entreprise (voie postale) maximum 12/an		

Fait à le..... en deux exemplaires

Signature du Client précédée de la mention « Lu et approuvé » :

