

Agence de **TARBES CENTRE**  
100 AVENUE ARISTIDE BRIAND  
65000 TARBES  
**Service client** : 05.62.36.98.39  
Lun-Ven 7H30-19H30 / Sam 8H-12H  
**Mail** : tarbes.homeservices@engie.com  
**N° de SIRET** : 30134058403974  
Entreprise qualifiée RGE QUALIBAT : E121157

MME GHISLAINE MILAN  
Etage 0  
20 RUE CARRERA DE DARRE  
65190 OZON

**NOM ET ADRESSE DE L'INSTALLATION :**

GHISLAINE MILAN  
Etage: 0  
20 CARRERA DE DARRE  
65190 OZON

**REF. INTERVENTION :**  
BI N° 120618684 DU 17/09/2020

**N° DE CLIENT :** 8407040/4216473  
OZON 20 RUE CARRERA DE DARRE

**PRODUITS ET SERVICES**

**QTE PU HT TOTAL HT TAUX TOTAL TTC  
TVA**

**NUMERO DE DEVIS :** 10000000000114180

SDU0010021497	ThemaPlus Condens 25 -A R2 THPE	1	2462.00 €	2462.00 €	5.5	2597.41 €
* Marque : SAUNIER DUVAL / Puissance thermique (kW) : 24 / ETAS ou rendement saisonnier (%) : 94 / Niveau sonore intérieur (dBA) : 50 / Classe énergétique chauffage : A / Profil de soutirage : XL / Classe énergétique eau chaude : A // Le fabricant garantit la disponibilité des pièces détachées pendant 15 ans après l'arrêt de fabrication des produits finis aux professionnels						
dont 5 euros de contribution de 14070						
DDO6053007	TYBOX 137 THERMOSTAT	1	280.03 €	280.03 €	5.5	295.43 €
* Marque : DELTA DORE // Classe de régulation : IV						
MO PACK CHAUDIERE 1	FORFAIT/POSE 1 (POUR LES CHAUDIERES	1	350.00 €	350.00 €	5.5	369.25 €
DEP JOUR	DEP JOUR L - S 8H - 18H	1	60.00 €	60.00 €	5.5	63.30 €
CC2	certificat de conformité gaz, modèle 2 (art. 21 d	1	82.00 €	82.00 €	5.5	86.51 €
FOURNITURE	Fournitures (comprend notamment des visserie	1	250.00 €	250.00 €	5.5	263.75 €
KIT HYDRAULIQUE	KIT HYDRAULIQUE (comprend notamment la p	1	250.00 €	250.00 €	5.5	263.75 €
DF2	DESEMBOUAGE, RINCAGE & TRAITEMENT	1	374.37 €	374.37 €	5.5	394.96 €
MO JOUR	HEURE MAIN D'OEUVRE JOUR L - S 8H - 18	10	84.63 €	846.30 €	5.5	892.85 €
REMISE PACK CHAUDIER	Remise Pack Chaudière tout confort	1	-625.02 €	-625.02 €	5.5	-659.40 €
COO62239	Filtre TF1 Total + F1 Filter Fluid 500 ml - 22m	1	202.37 €	202.37 €	5.5	213.50 €

**TOTAL**

TVA à 5.5% : 249.26 € SUR 4532.05 € HT  
Non soumis à TVA : 0.00 € SUR 0.00 € HT

**4532.05 € HT 4781.31 € TTC**

**A DEDUIRE**

Montant des CEE versé par Tekstial dans le cadre du Coup de Pouce Chauffage\*\*

-700.00 €

**NET A PAYER**

**4081.31 €**

FOURNITURE ET POSE D'UNE CHAUDIERE A HAUTE PERFORMANCE ENERGETIQUE DE MARQUE SAUNIER DUVAL SUIVANT DEVIS  
ACCEPTÉ - DATE VISITE TECHNIQUE: 02/09/2020  
dont éco-participation de 5 euros

**CONDITIONS DE REGLEMENT :**

Règlement prêt à 30 jours  
PAR CHEQUE REGION 6

**ADRESSE DE REGLEMENT :**

ENGIE Home Services - CSP Comptabilité Client  
30 RUE DE LA POUDRETTE  
CS 60210  
69627 VILLEURBANNE CEDEX

**ECHEANCE :** 18/10/2020

**IBAN :** FR7630004013280001281952504



# EXTRAIT CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## 1 • DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes conditions générales de vente sont applicables à toutes les ventes de chaudières, chauffe-eau, pompes à chaleurs, climatiseurs, adoucisseurs, appareils et tout autre équipement, pièces de rechange et accessoires (ci-après dénommés les « Equipements ») par ENGIE Home Services (ci-après dénommée la « Société ») pour une livraison en France métropolitaine, ainsi qu'à toutes prestations d'installation, de remplacement et de réparation des Equipements (ci-après dénommés les « Prestations de service ») effectuées par la Société.

Les présentes conditions générales de ventes sont applicables aux seuls consommateurs, au sens qu'en donne l'article liminaire du Code de la consommation, agissant exclusivement pour leur propre compte et ayant la pleine capacité juridique de contracter (ci-après dénommés les « Clients »).

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente avant la passation de sa commande. La validation de sa commande et donc la conclusion du contrat de vente des Equipements et des Prestations de services vaut ainsi acceptation sans restriction ni réserve des présentes conditions de vente. Aucune des clauses portées sur les devis signés ou sur les correspondances adressées par le Client à la Société ne peut en conséquence y déroger, sauf acceptation préalable et écrite de la Société.

L'intervention de la Société se limite expressément à la fourniture des Equipements et aux Prestations de services spécifiées au devis.

Le Client est informé qu'il peut conserver les équipements usagés complets et démontés, sauf avis contraire de sa part.

## 2 • IDENTIFICATION DE L'AUTEUR DE L'OFFRE

Société ENGIE Home Services  
Société par action simplifiée à associé unique, au capital de 1.121.232 euros, immatriculée au Registre du commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro B 301 340 584  
Siège social : 1 place Samuel de Champlain - 92400 Courbevoie- France.

## 3 • DEVIS

Le devis est une offre de prix des Equipements et/ou des Prestations de services proposés par la Société au Client à titre gratuit. Le devis est valable pendant une durée d'un mois, à compter de la date figurant en-tête du devis, remis par la Société au Client. Une fois ce délai écoulé, le devis devient caduc.

## 4 • COMMANDES ET CONCLUSION DU CONTRAT

La signature du devis par le Client vaut commande par celui-ci. Le contrat de vente des Equipements et/ou de Prestations de services est conclu au moment de la signature du devis par le Client et la Société. Sous réserve des dispositions visées sous l'article 8 «Droit de rétractation», aucune commande ne pourra être annulée, même partiellement, lorsqu'elle est en cours d'opération.

Le devis est établi sur la base d'un environnement ne comportant pas d'amiante. Dans le cas contraire, le devis même signé devient caduc et la Société, selon les cas, soit établira un devis intégrant la gestion de l'amiante si cela est réalisable par ses soins ou un de ses sous-traitants, soit exercera son droit de retrait motivé envers le Client.

## 5 • PRIX

Les prix des Equipements et des Prestations de service sont exprimés en euros et s'entendent toutes taxes et contributions environnementales comprises. La TVA est appliquée au taux en vigueur au moment de la passation de la commande.

Pour bénéficier du taux de T.V.A. réduit, le Client s'engage à compléter l'attestation prévue à cet effet. Le Client qui fournirait des informations erronées à la Société et aurait pu ainsi bénéficier indûment du taux réduit de T.V.A. sur les travaux demandés, engagerait sa responsabilité auprès de l'administration fiscale : il s'exposerait ainsi à payer à l'administration fiscale le complément de T.V.A. légalement dû (soit la différence entre le taux normal et le taux réduit).

## 6 • DÉLAIS DE LIVRAISON

En dehors de cas d'achat financé au moyen d'un crédit affecté, la Société s'engage à livrer les Equipements et/ou à exécuter les Prestations de service dans un délai maximal fixé à 21 jours à compter de la réception par la Société du devis signé par le client auquel il convient d'ajouter les 14 jours correspondant au délai de rétractation dont le Client dispose pour renoncer à sa commande conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation. En cas d'achat financé au moyen d'un crédit affecté, ce délai court à partir de l'acceptation du dossier par la banque. La livraison et l'installation des Equipements donneront obligatoirement lieu à l'établissement d'un bon signé par le livreur/l'installateur et le Client. Dans ce(s) bon(s), le Client pourra, le cas échéant, faire des réserves notamment relatives aux Equipements.

Conformément aux dispositions de l'article L. 216-2 du Code de la consommation, le Client peut dénoncer le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, la Société d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, cette dernière ne s'est pas exécutée dans ce délai.

Ce contrat est, le cas échéant considéré comme rompu à la réception, par la Société, de la lettre par laquelle le Client l'informe de sa décision, à moins que la Société ne se soit exécutée entre-temps. Le Client peut immédiatement résoudre le contrat lorsque la Société refuse d'effectuer la livraison ou lorsqu'elle n'exécute pas son obligation de livraison des Equipements à la date où ce délai constitue pour le Client une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte d'une demande expresse et écrite du Client avant la conclusion du contrat.

## 7 • CONDITIONS DE RÈGLEMENT ET FACTURATION

### 7.1. Paiement comptant (sans financement par un crédit affecté) des Equipements (hors pièces de rechange et accessoires)

Sauf dispositions contraires prévues au devis et en dehors des cas où le Client a opté pour un financement affecté tel que défini au 7.2, le prix de la commande devra être réglé en deux fois par le Client :

- Acompte réglé par espèce ou chèque correspondant à trente pour cent (30%) du prix total de la commande ;
- Solde de la commande réglé par chèque lors de la mise en service de l'Equipement chez le Client.

Tout retard de paiement entraîne automatiquement l'application de pénalités. Les pénalités sont calculées sur la base du montant de la facture TTC du Client au taux légal en vigueur multiplié par trois. Les pénalités sont encourues à partir du jour suivant l'échéance de la facture et jusqu'au jour de son règlement total.

### 7.2. Paiement par un crédit affecté des Equipements (hors pièces de rechange et accessoires)

Le Client peut financer son achat d'un Equipement par un crédit à la consommation affecté au sens de l'article L. 311-1 du Code de la consommation.

Pour ce faire, le Client se voit remettre l'information précontractuelle nécessaire préalablement à la conclusion du contrat de crédit avec le partenaire financier de la Société. Dans ce cas, la vente de l'Equipement ne deviendra définitive qu'au moment où l'offre de crédit deviendra elle-même définitive. Le financement de l'achat par un crédit affecté au sens de l'article L. 311-1 du Code de la consommation entrainera l'application des dispositions des articles L. 312-45 à L. 312-56 du même code.

### 7.3. Paiement comptant des pièces de rechange et/ou accessoires

Sauf dispositions contraires prévues au devis, le prix des pièces de rechange et/ou accessoires devra être réglé au comptant en totalité.

Tout retard de paiement entraîne automatiquement l'application de pénalités. Les pénalités sont calculées sur la base du montant de la facture TTC du Client au taux légal en vigueur multiplié par trois. Les pénalités sont encourues à partir du jour suivant l'échéance de la facture et jusqu'au jour de son règlement total.

## 8 • DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation. Ce délai court à compter du jour de la réception des Equipement(s) ainsi que pour les contrats de vente de produit accompagnés d'une prestation de services (notamment prestation de montage et d'installation). Si le contrat porte uniquement sur des Prestations de services, ce délai court à compter du jour de la conclusion du contrat. Ainsi si le Client demande l'installation des Equipements le jour de sa livraison ou à toute autre date intervenant avant l'expiration du délai de rétractation, il renonce à son droit de rétractation sur cette prestation de service d'installation (mais le conserve sur l'Equipement lui-même dans le délai de quatorze jours à compter de sa livraison). Le Client pourra exercer son droit de rétractation en adressant à la Société par lettre recommandée avec accusé de réception le formulaire de rétractation accompagnant le devis signé. Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé d'une part, s'agissant de prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation (prestations de montage et d'installation des Equipements) et dont l'exécution a commencé après accord préalable et exprès du client et renoncement exprès à son droit de rétractation et d'autre part, s'agissant 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.

Conformément à l'article L. 221-23 du Code de la consommation, si les Equipements ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale compte tenu de leur nature, la Société récupérera les Equipements à ses frais, hormis les frais de démontage associés qui resteront à la charge du Client. Si les Equipements peuvent être renvoyés par voie postale, ils seront renvoyés par le Client à la Société aux frais du Client au plus tard dans un délai de quatorze jours à compter de sa décision de se rétracter. La Société remboursera alors au Client la totalité des sommes versées par celui-ci au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle elle est informée de la décision du Client de se rétracter. Le remboursement pourra être différé jusqu'à la récupération des Equipements par la Société ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition des Equipements, lorsque ces derniers sont renvoyés par le client.

Conformément à l'article L.312-54 du Code de la consommation, dans le cas où le contrat est assorti d'un crédit affecté au sens de l'article L. 311-1 du Code de la consommation, l'exercice par le Client de son droit de rétractation du contrat entraîne la résiliation de plein droit du contrat de crédit, sans frais ni indemnités, à l'exception éventuellement des frais engagés pour l'ouverture du dossier de crédit.

## 9. GARANTIE - SAV

En cas de défaut ou panne, le Client devra contacter la Société au numéro de téléphone indiqué sur le devis effectué par le Client. La Société confirmera au Client la marche à suivre pour mettre en œuvre la garantie.

## 9.1 Garanties légales :

La Société est tenue, pour tous les Equipements vendus, à l'application des garanties légales de conformité (articles L. 217-4 à L. 217-13 et L. 217-16 du Code de la consommation) et des vices cachés (articles 1641 à 1649 du Code civil) dans les conditions prévues par la loi.

La Société informe le Client que, lorsque celui-ci agit en **garantie légale de conformité** :

- il bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du/des Equipements pour agir ;
- il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du/des Equipements, 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/des Equipements durant les 24 mois suivants la délivrance du/des Equipements.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale consentie par la Société.

Il est rappelé que le Client peut également décider de mettre en œuvre la **garantie contre les défauts cachés** de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil et que dans cette hypothèse il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction de prix conformément à l'article 1644 du Code civil.

La Société décline en revanche toute responsabilité ou garantie dans le cas d'une mauvaise utilisation de l'Equipement, dans le cas d'une utilisation détournée par le Client et/ou dans le cas de l'usure normale des Equipements.

Si les Equipements livrés sont non conformes aux Equipements commandés par le Client ou s'ils présentent des vices-cachés, ce dernier devra adresser un courrier recommandé avec accusé de réception à la Société à l'adresse indiquée sur le devis accepté par le Client, pour lui notifier la non-conformité ou les vices-cachés des Equipements dans les plus brefs délais. La Société accusera réception de la demande du Client et lui confirmera la marche à suivre si le caractère non conforme des Equipements est confirmé.

## 9.2. Disponibilité des pièces détachées

Les pièces détachées indispensables à l'utilisation des Equipements commercialisés par la Société sont disponibles pendant la durée indiquée sur le devis.

## 10 – RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

La Société conserve la pleine propriété des Equipements achetés par le Client jusqu'à ce que ce dernier ait rempli l'intégralité de ses obligations et notamment jusqu'au parfait paiement du prix convenu dans sa totalité. En cas de défaut de paiement, la Société est en droit de revendiquer la restitution des marchandises par toute voie de droit.

## 13 • DROIT APPLICABLE, MEDIATION ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes conditions générales de vente, et plus généralement le contrat conclu avec la Société, sont exclusivement soumis au droit français.

En cas de litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution, le Client est tenu d'adresser ses réclamations par écrit au Service Consommateur de la Société à l'adresse suivante : ENGIE HOME SERVICES – Service Consommateurs – CS 90125 – 27091 EVREUX CEDEX Ou en renseignant un formulaire en ligne sur la page "Nous Alerter" du site engie-homeservices.fr.

A défaut de résolution amiable du litige avec la Société dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de réception par la Société de la réclamation écrite, le Client peut saisir le médiateur d'ENGIE :

- par courrier à l'adresse suivante : Le Médiateur ENGIE- TSA 27601 - 59973 TOURCOING CEDEX ;
- ou par Internet via le formulaire disponible sur le site Internet <http://www.mediateur-engie.com/contact>.

Le Médiateur ENGIE tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable, conformément aux articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation. Le Client reste libre d'initier, d'accepter ou de refuser le recours à la médiation. En cas de recours à la médiation, les parties restent libres d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur. En cas d'échec de la médiation ou de tout autre mode de résolution extrajudiciaire, tout litige sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français compétents.

ORIGINAL

Agence de **TARBES CENTRE**  
100 AVENUE ARISTIDE BRIAND  
65000 TARBES

Service client : 05.62.36.98.39

Lun-Ven 7H30-19H30 /Sam 8H-12H

Mail : tarbes.homeservices@engie.com

N° de SIRET : 30134058403974

Entreprise qualifiée RGE QUALIBAT : E121157

MME GHISLAINE MILAN

Etage 0

20 RUE CARRERA DE DARRE

65190 OZON

**NOM ET ADRESSE DE L'INSTALLATION :**

GHISLAINE MILAN

Etage: 0

20 CARRERA DE DARRE

65190 OZON

**REF. INTERVENTION :**

BI N° 120618684 DU 17/09/2020

**N° DE CLIENT :** 8407040/4216473

OZON 20 RUE CARRERA DE DARRE

\* Les données concernant les modèles précisés proviennent de la communication des fabricants.

\*\*L'opération « Coup de pouce Chauffage » est définie par arrêté ministériel dans le cadre du dispositif Certificats d'Economies d'Energie. Voir conditions sur <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/coup-pouce-economies-denergie-2019-2020>. Les travaux relatifs à ce devis sont éligibles à l'accompagnement de TEKSIAL, filiale d'ENGIE, signataire de la charte « Coup de pouce Chauffage », dans le cadre du dispositif des Certificats d'Économie d'Énergie (CEE).

Le paiement des aides de l'Anah, sont soumises au respect des engagements souscrits par le bénéficiaire des aides dans le cadre du mandat de démarche en ligne.

En cas de fausse déclaration ou manœuvre frauduleuse, ou en cas de changement du projet de travaux subventionné, le bénéficiaire des aides s'expose au retrait et reversement de tout ou partie de l'aide. Les services de l'Anah pourront faire procéder à tout contrôle des engagements.



Etiquette à joindre  
au règlement

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

# EXTRAIT CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## 1 • DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes conditions générales de vente sont applicables à toutes les ventes de chaudières, chauffe-eau, pompes à chaleurs, climatiseurs, adoucisseurs, appareils et tout autre équipement, pièces de rechange et accessoires (ci-après dénommés les « Équipements ») par ENGIE Home Services (ci-après dénommée la « Société ») pour une livraison en France métropolitaine, ainsi qu'à toutes prestations d'installation, de remplacement et de réparation des Equipements (ci-après dénommés les « Prestations de service ») effectuées par la Société.

Les présentes conditions générales de ventes sont applicables aux seuls consommateurs, au sens qu'en donne l'article liminaire du Code de la consommation, agissant exclusivement pour leur propre compte et ayant la pleine capacité juridique de contracter (ci-après dénommés le/les « Client(s) »).

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente avant la passation de sa commande. La validation de sa commande et donc la conclusion du contrat de vente des Equipements et des Prestations de services vaut ainsi acceptation sans restriction ni réserve des présentes conditions de vente. Aucune des clauses portées sur les devis signés ou sur les correspondances adressées par le Client à la Société ne peut en conséquence y déroger, sauf acceptation préalable et écrite de la Société.

L'intervention de la Société se limite expressément à la fourniture des Equipements et aux Prestations de services spécifiées au devis.

Le Client est informé qu'il peut conserver les équipements usagés complets et démontés, sauf avis contraire de sa part.

## 2 • IDENTIFICATION DE L'AUTEUR DE L'OFFRE

Société ENGIE Home Services  
Société par action simplifiée à associé unique, au capital de 1.121.232 euros, immatriculée au Registre du commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro B 301 340 584  
Siège social : 1 place Samuel de Champlain - 92400 Courbevoie- France.

## 3 • DEVIS

Le devis est une offre de prix des Equipements et /ou des Prestations de services proposés par la Société au Client à titre gratuit. Le devis est valable pendant une durée d'un mois, à compter de la date figurant en-tête du devis, remis par la Société au Client. Une fois ce délai écoulé, le devis devient caduc.

## 4 • COMMANDES ET CONCLUSION DU CONTRAT

La signature du devis par le Client vaut commande par celui-ci. Le contrat de vente des Equipements et/ou de Prestations de services est conclu au moment de la signature du devis par le Client et la Société. Sous réserve des dispositions visées sous l'article 8 «Droit de rétractation», aucune commande ne pourra être annulée, même partiellement, lorsqu'elle est en cours d'opération.

Le devis est établi sur la base d'un environnement ne comportant pas d'amiante. Dans le cas contraire, le devis même signé devient caduc et la Société, selon les cas, soit établira un devis intégrant la gestion de l'amiante si cela est réalisable par ses soins ou un de ses sous-traitants, soit exercera son droit de retrait motivé envers le Client.

## 5 • PRIX

Les prix des Equipements et des Prestations de service sont exprimés en euros et s'entendent toutes taxes et contributions environnementales comprises. La TVA est appliquée au taux en vigueur au moment de la passation de la commande.

Pour bénéficier du taux de T.V.A. réduit, le Client s'engage à compléter l'attestation prévue à cet effet. Le Client qui fournirait des informations erronées à la Société et aurait pu ainsi bénéficier indûment du taux réduit de T.V.A. sur les travaux demandés, engagerait sa responsabilité auprès de l'administration fiscale : il s'exposerait ainsi à payer à l'administration fiscale le complément de T.V.A. légalement dû (soit la différence entre le taux normal et le taux réduit).

## 6 • DÉLAIS DE LIVRAISON

En dehors de cas d'achat financé au moyen d'un crédit affecté, la Société s'engage à livrer les Equipements et/ ou exécuter les Prestations de service dans un délai maximal fixé à 21 jours à compter de la réception par la Société du devis signé par le client auquel il convient d'ajouter les 14 jours correspondant au délai de rétractation dont le Client dispose pour renoncer à sa commande conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation. En cas d'achat financé au moyen d'un crédit affecté, ce délai court à partir de l'acceptation du dossier par la banque. La livraison et l'installation des Equipements donneront obligatoirement lieu à l'établissement d'un bon signé par le livreur/l'installateur et le Client. Dans ce(s) bon(s), le Client pourra, le cas échéant, faire des réserves notamment relatives aux Equipements.

Conformément aux dispositions de l'article L. 216-2 du Code de la consommation, le Client peut dénoncer le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, la Société d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, cette dernière ne s'est pas exécutée dans ce délai.

Ce contrat est, le cas échéant considéré comme rompu à la réception, par la Société, de la lettre par laquelle le Client l'informe de sa décision, à moins que la Société ne se soit exécutée entre-temps. Le Client peut immédiatement résoudre le contrat lorsque la Société refuse d'effectuer la livraison ou lorsqu'elle n'exécute pas son obligation de livraison des Equipements à la date où ce délai constitue pour le Client une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte d'une demande expresse et écrite du Client avant la conclusion du contrat.

## 7 • CONDITIONS DE RÈGLEMENT ET FACTURATION

### 7.1. Paiement comptant (sans financement par un crédit affecté) des Equipements (hors pièces de rechange et accessoires)

Sauf dispositions contraires prévues au devis et en dehors des cas où le Client a opté pour un financement affecté tel que défini au 7.2, le prix de la commande devra être réglé en deux fois par le Client :  
- Acompte réglé par espèce ou chèque correspondant à trente pour cent (30%) du prix total de la commande ;

- Solde de la commande réglé par chèque lors de la mise en service de l'Équipement chez le Client. Tout retard de paiement entraîne automatiquement l'application de pénalités. Les pénalités sont calculées sur la base du montant de la facture TTC du Client au taux légal en vigueur multiplié par trois. Les pénalités sont encourues à partir du jour suivant l'échéance de la facture et jusqu'au jour de son règlement total.

### 7.2. Paiement par un crédit affecté des Equipements (hors pièces de rechange et accessoires)

Le Client peut financer son achat d'un Equipement par un crédit à la consommation affecté au sens de l'article L. 311-1 du Code de la consommation.

Pour ce faire, le Client se voit remettre l'information précontractuelle nécessaire préalablement à la conclusion du contrat de crédit avec le partenaire financier de la Société. Dans ce cas, la vente de l'Équipement ne deviendra définitive qu'au moment où l'offre de crédit deviendra elle-même définitive. Le financement de l'achat par un crédit affecté au sens de l'article L. 311-1 du Code de la consommation entraînera l'application des dispositions des articles L. 312-45 à L. 312-56 du même code.

### 7.3. Paiement comptant des pièces de rechange et/ou accessoires

Sauf dispositions contraires prévues au devis, le prix des pièces de rechange et/ou accessoires devra être réglé au comptant en totalité.

Tout retard de paiement entraîne automatiquement l'application de pénalités. Les pénalités sont calculées sur la base du montant de la facture TTC du Client au taux légal en vigueur multiplié par trois. Les pénalités sont encourues à partir du jour suivant l'échéance de la facture et jusqu'au jour de son règlement total.

## 8 • DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation. Ce délai court à compter du jour de la réception des Equipement(s) ainsi que pour les contrats de vente de produit accompagnés d'une prestation de services (notamment prestation de montage et d'installation). Si le contrat porte uniquement sur des Prestations de services, ce délai court à compter du jour de la conclusion du contrat. Ainsi si le Client demande l'installation des Equipements le jour de sa livraison ou à toute autre date intervenant avant l'expiration du délai de rétractation, il renonce à son droit de rétractation sur cette prestation de service d'installation (mais le conserve sur l'Équipement lui-même dans le délai de quatorze jours à compter de sa livraison). Le Client pourra exercer son droit de rétractation en adressant à la Société par lettre recommandée avec accusé de réception le formulaire de rétractation accompagnant le devis signé. Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé d'une part, s'agissant de prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation (prestations de montage et d'installation des Equipements) et dont l'exécution a commencé après accord préalable et après du client et renoncement exprès à son droit de rétractation et d'autre part, s'agissant 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.

Conformément à l'article L. 221-23 du Code de la consommation, si les Equipements ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale compte tenu de leur nature, la Société récupérera les Equipements à ses frais, hormis les frais de démontage associés qui resteront à la charge du Client. Si les Equipements peuvent être renvoyés par voie postale, ils seront renvoyés par le Client à la Société aux frais du Client au plus tard dans un délai de quatorze jours à compter de sa décision de se rétracter. La Société remboursera alors au Client la totalité des sommes versées par celui-ci au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle elle est informée de la décision du Client de se rétracter. Le remboursement pourra être différé jusqu'à la récupération des Equipements par la Société ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition des Equipements, lorsque ces derniers sont renvoyés par le client.

Conformément à l'article L.312-54 du Code de la consommation, dans le cas où le contrat est assorti d'un crédit affecté au sens de l'article L. 311-1 du Code de la consommation, l'exercice par le Client de son droit de rétractation du contrat entraîne la résiliation de plein droit du contrat de crédit, sans frais ni indemnités, à l'exception éventuellement des frais engagés pour l'ouverture du dossier de crédit.

## 9 - GARANTIE - SAV

En cas de défaut ou panne, le Client devra contacter la Société au numéro de téléphone indiqué sur le devis accepté par le Client. La Société confirmera au Client la marche à suivre pour mettre en œuvre la garantie.

### 9.1 Garanties légales :

La Société est tenue, pour tous les Equipements vendus, à l'application des garanties légales de conformité (articles L. 217-4 à L. 217-13 et L. 217-16 du Code de la consommation) et des vices cachés (articles 1641 à 1649 du Code civil) dans les conditions prévues par la loi.

La Société informe le Client que, lorsque celui-ci agit en **garantie légale de conformité** :

- il bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du/des Equipements pour agir ;
- il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du/des Equipements, 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/des Equipements durant les 24 mois suivants la délivrance du/des Equipements.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale consentie par la Société.

Il est rappelé que le Client peut également décider de mettre en œuvre la **garantie contre les défauts cachés** de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil et que dans cette hypothèse il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction de prix conformément à l'article 1644 du code civil.

La Société décline en revanche toute responsabilité ou garantie dans le cas d'une mauvaise utilisation de l'Équipement, dans le cas d'une utilisation détournée par le Client et/ou dans le cas de l'usure normale des Equipements.

Si les Equipements livrés sont non conformes aux Equipements commandés par le Client ou s'ils présentent des vices-cachés, ce dernier devra adresser un courrier recommandé avec accusé de réception à la Société à l'adresse indiquée sur le devis accepté par le Client, pour lui notifier la non-conformité ou les vices-cachés des Equipements dans les plus brefs délais. La Société accusera réception de la demande du Client et lui confirmera la marche à suivre si le caractère non conforme des Equipements est confirmé.

### 9.2. Disponibilité des pièces détachées

Les pièces détachées indispensables à l'utilisation des Equipements commercialisés par la Société sont disponibles pendant la durée indiquée sur le devis.

## 10 – RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

La Société conserve la pleine propriété des Equipements achetés par le Client jusqu'à ce que ce dernier ait rempli l'intégralité de ses obligations et notamment jusqu'au parfait paiement du prix convenu dans sa totalité. En cas de défaut de paiement, la Société est en droit de revendiquer la restitution des marchandises par toute voie de droit.

## 13 • DROIT APPLICABLE, MEDIATION ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes conditions générales de vente, et plus généralement le contrat conclu avec la Société, sont exclusivement soumis au droit français.

En cas de litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution, le Client est tenu d'adresser ses réclamations par écrit au Service Consommateur de la Société à l'adresse suivante :

ENGIE HOME SERVICES – Service Consommateurs – CS 90125 – 27091 EVREUX CEDEX Ou en renseignant un formulaire en ligne sur la page 'Nous Alerter' du site engie-homeservices.fr.

A défaut de résolution amiable du litige avec la Société dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de réception par la Société de la réclamation écrite, le Client peut saisir le médiateur d'ENGIE :

- par courrier à l'adresse suivante : Le Médiateur ENGIE- TSA 27601 - 59973 TOURCOING CEDEX ;  
- ou par Internet via le formulaire disponible sur le site Internet <http://www.mediateur-engie.com/contact>.

Le Médiateur ENGIE tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable, conformément aux articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation. Le Client reste libre d'initier, d'accepter ou de refuser le recours à la médiation. En cas de recours à la médiation, les parties restent libres d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur. En cas d'échec de la médiation ou de tout autre mode de résolution extrajudiciaire, tout litige sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français compétents.