

Conditions Générales de Vente

Les présentes Conditions Générales de Vente sont à jour au 18/02/2023

Le Prestataire est l'EURL THERMOPOLIS, au capital de 5.000 euros, dont le siège social est situé au 28 grande Rue 54470 XAMMES, immatriculée au RCS de NANCY sous le numéro 948 759 543.

L'EURL THERMOPOLIS peut être contactée :

Par email : contact@thermopolis.fr

Par voie postale à l'adresse de son siège.

Article 1 - Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « **CGV** ») s'appliquent à toutes les Prestations réalisées par l'EURL THERMOPOLIS (ci-après le « **Prestataire** ») auprès des clients, quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du client, et notamment ses éventuelles conditions générales d'achat, et concernant les services suivants :

Réalisation de tous travaux d'installation, de dépannage, de maintenance d'entretien et de rénovation dans les domaines de la plomberie, de l'électricité, de l'installation de système de chauffage, de l'installation de systèmes de climatisation.

Le terme « **Prestations** » désigne les déplacements effectués, travaux réalisés, et les éventuels matériaux, appareils et produits fournis dans le cadre de l'exécution d'un Devis.

Conformément aux articles L111-1 à L111-3 du Code de la Consommation, les caractéristiques essentielles des matériaux, produits et Prestations proposées par le Prestataire sont indiquées sur le Devis établi pour le Client pour chaque demande de Prestation. Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV avant l'acceptation du Devis au sens de l'article 2. L'acceptation du Devis vaut donc acceptation sans restriction ni réserve de la consistance et du prix des travaux et des présentes CGV.

Article 2 - Commande

Le Prestataire établit un Devis répondant aux demandes du Client formulées par mail ou par téléphone.

L'établissement du Devis est gratuit, hors frais d'étude spécifique à l'opération.

Le Devis est remis en main propre au Client ou lui est envoyé par mail à l'adresse électronique indiquée lors de la prise de contact avec le Prestataire. Le Devis est valable pour une durée de 30 jours à compter de la date de sa rédaction.

La Commande est ferme et définitive, valant engagement de payer dès lors que le Client a procédé à la **validation de la Commande** en manifestant son consentement express sur le contenu du Devis en écrivant sur le Devis concerné la mention « **Bon pour accord** » et

en le signant. Il peut également accepter ce Devis en écrivant cette mention dans un email en réponse à celui du Prestataire.

Article 3 - Droit de rétractation

Le Client, qui est un consommateur au sens du Code de la Consommation, dispose d'un droit de rétractation de sa Commande qu'il peut exercer dans un délai de 14 jours à compter du jour de la validation de la Commande. Dans le cas où ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client qui souhaite exercer son droit de rétractation doit retourner au Prestataire à son adresse indiquée en en-tête des présentes, le formulaire de rétractation détachable joint au Devis, ou une déclaration par email ou sur papier libre exprimant sa volonté de se rétracter, dans le délai susmentionné.

En cas d'exercice du droit de rétractation, le Prestataire rembourse au Client la totalité des sommes versées. Ce remboursement interviendra dans un délai maximum de quatorze jours à compter de la date à laquelle le Prestataire aura été informé de la décision du Client. Ce remboursement se fera par chèque bancaire ou par virement.

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation en cas de demande du Client de réaliser en urgence des travaux d'entretien ou de réparation à réaliser à son domicile, il ne peut se prévaloir de son droit de rétractation dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires à l'urgence et demande expressément la réalisation de ces prestations.

Par ailleurs, si le Client demande au Prestataire de commencer les Prestations avant la fin de son délai de rétractation, et que celles-ci sont pleinement exécutées avant la fin dudit délai, il ne pourra plus exercer son droit de rétractation. Si les Prestations ne sont pas complètement terminées, le Prestataire pourra lui facturer le coût des Prestations avant la communication de la décision de rétractation.

Article 4 - Tarifs

Les prix des Prestations sont ceux en vigueur à la date de rédaction du Devis et fixés lors de l'acceptation de la Commande.

Chaque Commande fera l'objet de l'établissement d'une facture par le Prestataire remise au Client après exécution de la Prestation.

Article 5 - Conditions de règlement

Un acompte de 40% du montant du prix total pourra être exigé lors de la validation de la Commande.

Aucune Prestation ne sera exécutée tant que cet acompte n'aura pas été versé par le client au Prestataire. L'acompte sera versé par chèque ou par virement. Cet acompte restera acquis au Prestataire en cas d'annulation de la Commande par le client, hormis le cas où cette annulation intervient au titre du droit de rétractation. Le solde restant est versé comptant le jour de l'exécution de la Prestation.

Tout déplacement du Prestataire fera en tout état de cause l'objet d'une facturation selon

le tarif en vigueur à la date de rédaction du Devis.

Il est rappelé que lorsque la Commande est conclue hors établissement, aucun paiement ou contrepartie ne peut être versée au Prestataire avant l'expiration d'un délai de réflexion de 7 jours à compter de l'acceptation du Devis. Lorsque le Client sollicite expressément une intervention du Prestataire pour des travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence à son domicile, ce délai réflexion est inapplicable pour les pièces de rechange et travaux nécessaire pour répondre à l'urgence.

Article 6 - Modalité de fourniture des Prestations

Les Prestations seront exécutées dans les conditions, notamment de délais, prévues lors de la validation de la Commande et indiquées sur le Devis.

Les Prestations seront réalisées conformément aux règles de l'art en vigueur à la date de validation de la Commande. Le Prestataire refusera toute exécution des Prestations non conformes aux règles de l'art et pourra éventuellement refuser d'utiliser les matériaux ou produits fournis par le Client.

Le Client doit impérativement vérifier la bonne réalisation des Prestations avec le Prestataire à la fin de la Prestation.

Article 7 - Garantie - Responsabilité

Lorsque les Prestations incluent la fourniture de matériaux, appareils ou produits par le Prestataire à un client consommateur, les dispositions suivantes s'appliquent :

Le Prestataire est tenu des défauts de conformité des Biens 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.

Conformément aux dispositions de ces garanties, le Prestataire peut rembourser ou échanger les Biens apparemment défectueux ou qui ne correspondent pas à la Commande. Le Client peut agir sur les fondements de la garantie légale de conformité ou de la garantie des vices cachés.

Il est rappelé au Client que, lorsqu'il agit en garantie légale de conformité (articles L 217-4 et suivants du Code de la consommation), il :

- **bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la Livraison du Bien concerné pour agir;**
- **peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Bien concerné, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation;**
- **est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Bien concerné durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du Bien.**
- **Lorsqu'il agit en garantie contre les défauts cachés de Biens concernés au sens de l'article 1641 du Code civil, le Client peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.**

Les articles du Code de la consommation et du Code civil cités ci-dessus sont reproduits en annexe 1.

Les dispositions du présent article n'empêchent pas le Client de bénéficier du droit de rétractation prévu à l'article 3 des présentes CGV.

Ces garanties du Prestataire ne s'appliquent pas lorsque les matériaux ou produits sont fournis par le client. En outre, le client est responsable des dommages qui seraient causés par lesdits matériaux ou produits fournis par lui.

A l'égard des clients professionnels tels que définis par le Code de la consommation, et dans l'hypothèse où la responsabilité du Prestataire serait retenue, le montant total des indemnités que le Prestataire pourrait verser au Client ne pourra excéder le montant HT effectivement payé par le Client.

Article 8 - Réserve de propriété

Le Prestataire se réserve, jusqu'au complet paiement du prix par le client, un droit de propriété sur les matériaux, appareils et produits vendus, lui permettant d'en reprendre possession.

Tout risque de perte ou d'endommagement des matériaux ou produits fournis est transféré au client au moment où celui-ci ou le tiers désigné par lui prend physiquement possession de ceux-ci.

Article 9 - Données personnelles

Le Prestataire, responsable de traitement, met en œuvre des traitements automatisés de données à caractère personnel pour la gestion des Devis et des Commandes.

Les données collectées sont indispensables à ces traitements et sont utilisées par les services et les prestataires concernés du Prestataire chargés de l'exécution des Commandes pour leur gestion, exécution, traitement et paiement.

Le Prestataire ne conserve les données que pour la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées ainsi que dans le respect de la réglementation en vigueur. A cet égard, les données des clients sont conservées pendant la durée des relations contractuelles augmentée de 3 ans à des fins d'animation et prospection, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription.

Au titre du RGPD (Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel) et de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique et aux libertés, le Client dispose d'un droit individuel d'accès et de rectification des données personnelles le concernant, ainsi qu'un droit d'opposition à leur traitement dans les conditions prévues par la réglementation.

Le Client dispose également du droit de définir des directives générales et particulières définissant la manière dont elles entendent que soient exercés, après leur décès, les droits mentionnés.

Le Client doit adresser toute demande par écrit au Prestataire à l'adresse figurant en tête des présentes CGV en joignant une copie de sa pièce d'identité à sa demande.

Le Client peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

Article 10 - Assurance

Le Prestataire a souscrit une garantie décennale n° 154184024 L 001 auprès de la société MAAF ASSURANCE SA valable pour des travaux réalisés en France Métropolitaine.

Article 11 - Réclamation - Médiation - langue du contrat - droit applicable

Les présentes CGV sont soumises à la loi française. La langue des présentes CGV est la langue française.

En cas de réclamation, le client peut saisir le Prestataire par courriel envoyé à l'adresse email figurant en entête des présentes ou par lettre envoyée à l'adresse indiquée en en-tête des présentes. Il dispose pour ce faire d'un délai de deux (2) mois à compter de l'événement contesté.

Si le client ne considère pas satisfaisante la réponse définitive du Prestataire, un dernier recours amiable est offert au client consommateur dans le délai maximum de 1 an depuis l'envoi de la réclamation écrite, par le biais du recours médiation auprès de CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION que le client peut contacter se créant un compte sur le site de CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION (<https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/>).

Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur : <https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/demande-de-mediation.php>

. Les conditions pour accéder à cette médiation sont énoncées sur le site internet du médiateur indiqué ci-dessus. Le Client peut recourir au service de médiation pour les litiges de consommation liés à une Commande et, conformément aux règles applicables à la médiation, le Client ne peut recourir à ce service que s'il a préalablement et par écrit saisi le service client du Prestataire comme indiqué ci-dessus.

Si le client n'est pas un consommateur, ou s'il est consommateur mais n'a pas voulu de médiation ou si la médiation n'a pas abouti, alors le litige sera soumis à la juridiction des tribunaux français compétent. Si le client est un professionnel ou un non-professionnel au sens du Code de la consommation, tout différend relatif à leur exécution et à leurs suites sera soumis à la juridiction exclusive des tribunaux compétents de NANCY auxquels les Parties font expressément attribution de compétence, y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Annexe 1

Article L121-20-12 code de la consommation

Modifié par LOI n°2010-737 du 1er juillet 2010 - art. 59

Transféré par LOI n°2014-344 du 17 mars 2014 - art. 9 (V)

I.- Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités.

Le délai pendant lequel peut s'exercer le droit de rétractation commence à courir :

1° Soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu ;

2° Soit à compter du jour où le consommateur reçoit les conditions contractuelles et les informations, conformément à l'article L. 121-20-11, si cette dernière date est postérieure à celle mentionnée au 1°.

II.- Le droit de rétractation ne s'applique pas :

1° A la fourniture d'instruments financiers mentionnés à l'article L. 211-1 du code monétaire et financier ainsi qu'aux services de réception-transmission et exécution d'ordres pour le compte de tiers mentionnés à l'article L. 321-1 du même code ;

2° Aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du consommateur avant que ce dernier n'exerce son droit de rétractation ;

3° Aux contrats de crédit immobilier définis à l'article L. 312-2 ;

4° Aux contrats de prêts viagers hypothécaires définis à l'article L. 314-1.

III.- Le présent article ne s'applique pas aux contrats mentionnés à l'article L. 121-60.

IV.- Pour les contrats de crédit affecté définis au 9° de l'article L. 311-1 conclus selon une technique de communication à distance, le délai de rétractation de quatorze jours ne peut pas être réduit.

L'exercice du droit de rétractation n'emporte résolution de plein droit du contrat de vente ou de prestation de services que s'il intervient dans un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat de crédit. De plus, lorsque le consommateur, par une demande expresse, sollicite la livraison ou la fourniture immédiate du bien ou de la prestation de services, l'exercice du droit de rétractation n'emporte résolution de plein droit du contrat de vente ou de prestation de services que s'il intervient dans un délai de trois jours à compter de la conclusion du contrat de crédit. Toute livraison ou fourniture anticipée est à la charge du vendeur qui en supporte tous les risques.

Article L. 217-4 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 L. 217-5 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 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 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 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 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 alinéa 1er 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