



Conditions Générales 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 la société **B. ALEXIS THERMIQUE** (ci-après dénommée la « Société ») pour une livraison en France métropolitaine, ainsi qu'à toutes prestations d'installation, de remplacement et de réparation des Équipements (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 Équipements 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 Équipements 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

B. ALEXIS THERMIQUE – SIRET : 528 956 345 00037 Siège social : 1 RUE DELA PALANQUE – 47310 ROQUEFORT

3 • DEVIS

Le devis est une offre de prix des Équipements 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 Équipements 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 Équipements 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 • DELAI DE LIVRAISON

En dehors de cas d'achat financé au moyen d'un crédit affecté, la Société s'engage à livrer les Équipements 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.221-11 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 Équipements 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 Équipements.

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 Équipements 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 REGLEMENT ET FACTURATION

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

Le Client peut financer son achat d'un Équipement par un crédit à la consommation affecté au sens du 9° 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 du 9° 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 (ci-après reproduits) : Article L. 312-45 du Code de la consommation : Chaque fois que le paiement du prix est acquitté, en tout ou partie, à l'aide d'un crédit, le contrat de vente ou de prestation de services le précise, quelle que soit l'identité du prêteur. Article L. 312-46 du Code de la consommation : Aucun engagement ne peut valablement être contracté par l'acheteur à l'égard du vendeur tant qu'il n'a pas accepté le contrat de crédit. Lorsque cette condition n'est pas remplie, le vendeur ne peut recevoir aucun paiement, sous quelque forme que ce soit, ni aucun dépôt. » Article L. 312-47 du Code de la consommation : Tant que le prêteur ne l'a pas avisé de l'octroi du crédit, et tant que l'emprunteur peut exercer sa faculté de rétractation, le vendeur n'est pas tenu d'accomplir son obligation de livraison ou de fourniture. Toutefois, lorsque par une demande expresse rédigée, datée et signée de sa main même, l'acheteur sollicite la livraison ou la fourniture immédiate du bien ou de la prestation de services, le délai de rétractation ouvert à l'emprunteur par l'article L. 312-19 expire à la date de la livraison ou de la fourniture, sans pouvoir ni excéder quatorze jours ni être inférieur à trois jours. Toute livraison ou fourniture anticipée est à la charge du vendeur qui en supporte tous les frais et risques. Article L. 312-48 du Code de la consommation : Les obligations de l'emprunteur ne prennent effet qu'à compter de la livraison du bien ou de la fourniture de la prestation. En cas de contrat de vente ou de prestation de services à exécution successive, les obligations prennent effet à compter du début de la livraison ou de la fourniture et cessent en cas d'interruption de celle-ci. Article L. 312-49 du Code de la consommation : Le vendeur ou le prestataire de services conserve une copie du contrat de crédit et la présente sur leur demande aux agents chargés du contrôle. Article L. 312-50 du Code de la consommation : Le vendeur ou le prestataire de services ne peut recevoir, de la part de l'acheteur, aucun paiement sous quelque forme que ce soit, ni aucun dépôt, en sus de la partie du prix que l'acheteur a accepté de payer au comptant, tant que le contrat relatif à l'opération de crédit n'est pas définitivement conclu. Si une autorisation de prélèvement sur compte bancaire est signée par l'acquéreur, sa validité et sa prise d'effet sont subordonnées à celles du contrat de vente. En cas de paiement d'une partie du prix au comptant, le vendeur ou prestataire de services doit remettre à l'acheteur un récépissé valant reçu et comportant la reproduction intégrale des dispositions des articles L. 312-52, L. 312-53 et L. 341-10. Article L. 312-51 du Code de la consommation : En cas de vente ou de démarchage à domicile, le délai de rétractation est de quatorze jours quelle que soit la date de livraison ou de fourniture du bien ou de la prestation de services. Aucun paiement comptant ne peut intervenir avant l'expiration de ce délai. Article L. 312-52 du Code de la consommation : Le contrat de vente ou de prestation de services est résolu de plein droit, sans indemnité :

1° Si le prêteur n'a pas, dans un délai de sept jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par l'emprunteur, informé le vendeur de l'attribution du crédit ;

2° Ou si l'emprunteur a exercé son droit de rétractation dans le délai prévu à l'article L. 312-19. Toutefois, lorsque l'emprunteur, 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 du contrat de crédit 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 l'acceptation du contrat de crédit par l'emprunteur. Le contrat n'est pas résolu si, avant l'expiration des délais mentionnés au présent article, l'acquéreur paie comptant. Article L. 312-53 du Code de la consommation : Dans les cas de résolution du contrat de vente ou de prestations de services prévus à l'article L. 312-52, le vendeur ou le prestataire de services rembourse, sur simple demande, toute somme que l'acheteur aurait versée d'avance sur le prix. Article L. 312-54 du Code de la consommation : Lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation du contrat de vente ou de fourniture de prestation de services mentionné au 9° de l'article L. 311-1, le contrat de crédit destiné à en assurer le financement est résilié de plein droit sans frais ni indemnité, à l'exception éventuellement des frais engagés pour l'ouverture du dossier de crédit. Article L. 312-55 du Code de la consommation. Les dispositions du premier alinéa ne sont applicables que si le prêteur est intervenu à l'instance ou s'il a été mis en cause par le



vendeur ou l'emprunteur. Article L. 312-56 du Code de la consommation : Si la résolution judiciaire ou l'annulation du contrat principal survient du fait du vendeur, celui-ci peut, à la demande du prêteur, être condamné à garantir l'emprunteur du remboursement du prêt, sans préjudice de dommages et intérêts vis-à-vis du prêteur et de l'emprunteur.

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 Équipements 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 Équipements) 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 Équipements ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale compte tenu de leur nature, la Société récupèrera les Équipements à ses frais, hormis les frais de démontage associés qui resteront à la charge du Client. Si les Équipements 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 Équipements par la Société ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition des Équipements, 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 du 9° 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 de conformité :

La Société est tenue, pour tous les Équipements 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 Équipements pour agir ;
- il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du/des Équipements, 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 Équipements durant les 24 mois suivant la délivrance du/des Équipements. 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 Équipements. Si les Équipements livrés sont non conformes aux Équipements 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 Équipements 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 Équipements est confirmé.



RAPPEL DES TEXTES LÉGAUX SUR LES GARANTIES LÉGALES :

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. Article L.217-5 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 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. 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. 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 du Code civil, premier alinéa :

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.

9.2 Disponibilité des pièces détachées

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

10 • FICHIER ELECTRONIQUE ET PROTECTION DE LA VIE PRIVEE

La Société a constitué un fichier électronique qui recense certaines données à caractère personnel relatives à ses clients et prospects et nécessaires à la gestion des commandes, des livraisons, des actions de fidélisation et d'opérations de prospection commerciale. Cette base de données a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL conformément aux prescriptions requises par la loi « Informatique et libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée.

Le Client dispose d'un droit individuel d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition conformément à la loi « Informatique et libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée, qu'il pourra exercer en s'adressant au service relation client. Les informations fournies par le Client sont destinées à la Société. Elles peuvent être transmises aux prestataires sous-traitants auxquels la Société fait appel dans le cadre de l'exécution des commandes et services, notamment gestion, exécution, traitement et paiement. Elles ne seront en aucun cas cédées, vendues à des tiers sans l'accord préalable du Client. Conformément aux obligations légales, les données à caractère personnel du Client sont conservées par la Société pour des durées limitées dans le temps, proportionnelles aux finalités pour lesquelles elles ont été communiquées.

De plus, conformément à l'article L. 223-1 du Code de la consommation, le Client a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL.

11 • 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 : **B. ALEXIS THERMIQUE 1 RUE DE LA PALANQUE – 47310 ROQUEFORT**

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 tout litige sera soumis à la compétence exclusive du tribunal TGI d'Agen