

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE OU DE PRESTATIONS DE SERVICES CLIENTS CONSOMMATEURS

APPLICABLES AU 01/09/2024

Les présentes conditions générales de vente ou de prestations de services (ci-après désignées « CG ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles YOKO ENERGIE, SARL au capital de 10 500 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de MELUN sous le n° 817 598 923, dont le siège social est situé BOX A LA CARTE - 105 Rue de l'Industrie 77176 Savigny-le-Temple - et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 73 817598923, installateur professionnel de cheminées, de poêles, de pompes à chaleur et de chauffe-eaux thermodynamiques (ci-après désignée « Professionnel ») qui, soit vend à ses clients des équipements tels que, de manière non-exhaustive, des cheminées, des inserts, des poêles, des cuisinières, des conduits de fumée, des chauffe-eaux, des climatisations réversibles ou des accessoires (ci-après désignés « Équipements »), accompagnés d'éventuelles prestations accessoires d'installation, soit réalisé auprès de ses clients des prestations de travaux incluant l'installation d'ouvrages d'évacuation de produits de combustion ou de vapeur d'eau, avec ou sans Équipements (ci-après désignées « Prestations »). Les coordonnées du Professionnel sont les suivantes - adresse e-mail : contact@yoko-energie.fr ; téléphone : 07.67.82.53.47. Le Professionnel est également joignable via le formulaire de contact disponible sur son site internet, dont l'adresse est la suivante : <https://www.yoko-energie.fr/contact/>.

Au sens des présentes CG, on entend :

- par **vente** : contrat de fourniture d'Équipement(s) standardisés, sans personnalisation, accompagnée d'éventuelles prestations accessoires d'installation ;
- par **contrat d'entreprise (ou louage d'ouvrage au sens des articles 1779 et suivants du Code civil)** : contrat de Prestations impliquant des travaux incluant l'installation d'Équipements, fournis ou non par le Professionnel, et/ou fabrication d'Équipements personnalisés selon les demandes du Client ;
- par **contrat conclu à distance** : tout contrat conclu avec un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du Professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat ;
- par **contrat conclu hors établissement** : tout contrat conclu avec un consommateur a) Dans un lieu qui n'est pas celui où le Professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, en la présence physique simultanée des parties, y compris à la suite d'une sollicitation ou d'une offre faite par le consommateur ; b) Ou dans le lieu où le Professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle ou au moyen d'une technique de communication à distance, immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent de celui où le Professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle son activité et où les parties étaient, physiquement et simultanément, présentes ; c) Ou pendant une excursion organisée par le Professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur.

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1. Champ d'application : les présentes CG sont applicables aux fournitures d'Équipements et/ou de Prestations rendues par le Professionnel au client consommateur, ce dernier étant défini comme toute personne physique qui n'agit pas à des fins professionnelles, y compris lorsqu'elle est elle-même représentée, dans ce cadre, par un professionnel (architecte, maître d'œuvre, décorateur, etc.) (ci-après désigné « Client »). Le Professionnel et le Client sont ci-après, individuellement ou collectivement, désignés « Partie(s) ».

1.2. Acceptation : à défaut de stipulations particulières expressément convenues entre les Parties, les CG entrent en vigueur au jour de l'acceptation, par le Client, du Devis tel que défini en article 3.2 et s'appliquent de plein droit. Le seul fait, pour le Client, d'accepter le devis du Professionnel emporte par conséquent l'adhésion pleine, entière et sans réserve du dit Client aux CG, dont il déclare avoir pris connaissance et qu'il accepte. Le Professionnel se réserve le droit de modifier ses CG à tout moment. Toutefois, ces modifications ne seront applicables que pour les devis qui leur seront postérieurs.

1.3. Opposabilité : le fait que le Professionnel ne se prévale pas, à un moment donné et pour quelque motif que ce soit, d'une quelconque stipulation des CG ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir pour l'avenir. Dans le cas où l'une quelconque des stipulations des CG serait, en tout ou partie, annulée, cette annulation n'affectera pas les autres stipulations qui resteront applicables. En cas de contradiction éventuelle avec tout autre document contractuel émanant du Client, et notamment avec ses conditions générales d'achat, les Parties conviennent d'accorder aux conditions générales applicables une valeur hiérarchique supérieure, sauf dérogation expresse et préalable convenue entre elles.

2. ÉQUIPEMENTS ET PRESTATIONS DE SERVICES

Au titre des présentes CG, la liste des Prestations proposées par le Professionnel est accessible sur son site internet (de manière non exhaustive) et/ou directement auprès du professionnel via ses catalogues, de même que les Équipements, que le Professionnel est susceptible d'installer ou de proposer à la vente.

Liste des prestations proposées :

- Vente de poêles, inserts et cheminées
- Installation de poêles, inserts et cheminées

- Vente de pompes à chaleur air-air et chauffe-eaux thermodynamique
- Installation de pompes à chaleur air-air et chauffe-eaux thermodynamique
- Vente d'accessoires pour l'installations de chauffage bois et/ou pompes à chaleur air-air et chauffe-eaux thermodynamique
- Prestation d'entretien et de dépannage de poêles, inserts, cheminées, pompes à chaleur air-air et chauffe-eaux thermodynamique. Les Équipements fournis par le Professionnel le sont avec la notice d'emploi, reprenant les instructions d'entretien courant, ainsi que les instructions d'entretien légales.

3. DEMANDE, DEVIS ET CONTRAT

3.1. Demande de Prestations ou de fourniture d'Équipements : afin de bénéficier des Équipements ou des Prestations du Professionnel, le Client pourra lui adresser une demande par le canal de son choix : téléphone, e-mail ou site internet.

3.2. Devis : à réception de la demande du Client, le Professionnel pourra solliciter des informations complémentaires auprès du Client, par tout moyen et solliciter un rendez-vous sur le lieu des Prestations / de la livraison des Équipements.

Dès lors qu'il dispose de toutes les informations nécessaires, le Professionnel établira un devis à l'attention du Client, lequel devra être signé et renvoyé au Professionnel (ci-après désigné le « Devis »). Sauf mention contraire qui serait portée au Devis, ce dernier est valable pendant une durée de 3 mois, délai au-delà duquel le Professionnel ne sera plus tenu par les termes, prix et conditions qu'il contient.

Les Prestations non prévues au Devis initial feront l'objet d'un Devis additionnel, indiquant leur prix et, le cas échéant, la durée de la prolongation du délai d'exécution prévu au Devis initial.

L'établissement du Devis par le Professionnel est en principe gratuit. Par exception, dans les hypothèses où une mesure, un diagnostic ou une étude serait nécessaire pour déterminer le prix des Équipements et/ou des Prestations, le Professionnel proposera un devis préliminaire à l'attention du Client faisant état des travaux préparatoires nécessaires à l'établissement du Devis.

L'attention du Client est portée sur le fait que le devis préliminaire, comportant des prestations de mesures, diagnostics et/ou études préparatoires, est un document différent du Devis. Le Devis est la proposition commerciale définitive du Professionnel, sous réserve de la nécessité d'établir un Devis additionnel dans le cas où le Client solliciterait des Prestations complémentaires ou dans le cas où le Professionnel découvrirait un élément que son travail préparatoire nécessaire à l'établissement du Devis ne lui aurait pas permis de déceler.

Dans l'hypothèse où le Client réaliserait lui-même la prise de côtes/mesures pour l'installation des Équipements dans le cadre de sa demande, celui-ci est expressément informé que toute erreur y afférente nécessitant une modification du Devis initial ne pourra engager la responsabilité du Professionnel.

3.3. Contrat : le contrat sera définitivement formé entre les Parties dès signature, par le Client, du Devis. Le Devis et les conditions particulières qu'il contient constitueront, avec les présentes CG, le contrat de Prestations ou de fourniture d'Équipement(s) entre les Parties (ci-après le « Contrat »).

Toute demande de modification du Devis de la part du Client devra être adressée au Professionnel au plus tard 14 jours avant le début de l'exécution des Prestations prévues au Devis et, en tout état de cause, être acceptée par ce dernier.

Dans l'hypothèse d'un Contrat conclu hors établissement (définition en préambule), un exemplaire papier daté de celui-ci sera remis au Client à la date de sa conclusion ou, avec l'accord exprès de ce dernier, un exemplaire PDF du Contrat lui sera remis.

4. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions des articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client bénéficie du droit de se rétracter du Contrat conclu à distance ou du Contrat conclu hors établissement avec le Professionnel sans donner de motif et ce, dans le délai et les modalités décrites ci-après.

Le délai de rétractation est de 14 jours à compter de la date de conclusion du Contrat étant précisé, conformément à l'article L. 221-19 du Code de la consommation, que :

- le jour où le Contrat est conclu ou le jour de la réception du bien n'est pas compté dans le délai de rétractation ;
- le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai de rétractation ;
- si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Aux termes de l'article L. 221-28 du Code de la consommation :

- **sauf accord préalable du Client, recueilli au moyen d'une case à cocher puis de la signature d'un document en ce sens, aucune Prestation ne pourra être fournie par le Professionnel pendant le délai de rétractation.**

Conformément à l'article L. 221-25 du Code de la consommation, si le Client souhaite que l'exécution du Contrat commence avant la fin du délai de rétractation, il doit adresser une demande écrite (courrier ou e-mail) en ce sens au Professionnel.

Le Client, qui donne son accord à l'exécution anticipée du Contrat, est informé :

- o qu'il ne pourra ensuite exercer son droit de rétractation que :
 - préalablement à l'expiration du délai de rétractation de 14 jours ;
 - préalablement à la fin de l'exécution de la prestation (si les prestations sont totalement exécutées, le Client ne bénéficie plus du droit de rétractation même dans le cas où le délai de 14 jours n'aurait pas encore expiré).

- que la mise en œuvre du droit de rétractation dans ces délais cumulatifs ne pourra donner lieu qu'à un remboursement partiel des sommes engagées. Le remboursement ne portera que sur la prestation ou les parties de prestation qui n'aura pas encore été exécutée par le Professionnel.
- **le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.**

S'agissant des modalités de rétractation, conformément à l'article L.221-21 du Code de la consommation et afin de mettre en œuvre ce droit de rétractation dans les conditions des articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client pourra adresser au Professionnel :

- soit le formulaire de rétractation type, joint en annexe des présentes, dûment complété ;
- soit toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter, en précisant le numéro de la commande concernée.

En cas de rétractation au Contrat, le Client est remboursé, sous 14 jours, des sommes qu'il a d'ores et déjà versées au titre du Devis :

- en intégralité si le Client n'a pas demandé d'exécution anticipée de la prestation avant la fin du délai de rétractation ;
- au prorata des parties de prestation et prestation non exécutée si le Client a demandé l'exécution anticipée de la prestation avant la fin du délai de rétractation.

Dans l'hypothèse d'un contrat de vente sans exécution d'une Prestation, le retour des Équipements devra être fait au plus tard, dans les 14 jours suivant la notification de la rétractation. Les frais de retour sont à la charge du client. Ces frais sont estimés à un maximum du double du montant des frais indiqués sur la commande.

Dès notification par le Client de son souhait de retourner l'Équipement au Professionnel, celui-ci viendra récupérer les Équipements à l'adresse indiquée sur le Devis, après en avoir dûment informé le Client.

À réception de l'Équipement retourné, le Professionnel procédera à son examen et, sous condition qu'il ait été réceptionné en parfait état et non usé, abîmé, détérioré ou sali, et accompagné de l'original de la facture d'achat, de sa notice et de ses éventuels accessoires procédera à son remboursement dans un délai de quatorze jours calendaires à compter de la réception de l'Équipement

Le Professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement et sous réserve que le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client.

Le Professionnel n'est pas tenu de rembourser de frais supplémentaires si le Client a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le Professionnel.

5. EXÉCUTION DES PRESTATIONS ET DE LA FOURNITURE DES ÉQUIPEMENTS

5.1 Description des Équipements

Les Équipements proposés par le Professionnel sont :

- soit des appareils de chauffage/refroidissement complémentaires : ces appareils commercialisés et, le cas échéant, installés par le Professionnel, ne constituent pas des appareils de chauffage central ou unique ; ils ne permettent pas la mise hors gel d'un bâtiment et ne nécessitent ni bilan thermique préalable, ni intervention urgente en cas de panne. Dans le cas d'un label QUALIT'EnR ou QUALIBAT, une étude de déperdition sera cependant réalisée ;
- soit des appareils d'agrément, non considérés comme des appareils de chauffage en tant que tels, et non soumis aux normes relatives à ces derniers exclusivement.

Lorsque les Équipements sont fournis, par le Professionnel, et lorsqu'ils ont été fabriqués à partir de matériaux d'origine naturelle, le Client est expressément informé que leurs teintes, couleurs ou aspects visuels peuvent varier selon les lieux d'extraction ou de production. À ce titre, le Professionnel ne peut garantir l'homogénéité des matériaux sur plusieurs unités de volumes ou en comparaison avec tout échantillon éventuellement remis au Client. Les matériaux utilisés pour la fabrication des Équipements peuvent comporter certaines particularités telles que des veines, des « mouches », des « nuages » ou des points de rouille.

Le Client est par ailleurs informé que de légères différences de dimensions (+ ou - 5 %) des Équipements et/ou des constructions réalisées sur site peuvent intervenir par rapport aux descriptifs ou plans d'implantation éventuellement remis au Client.

Les Équipements et matériaux utilisés seront conformes aux choix du Client et aux normes de qualité prévus au Devis.

Le Client est responsable du choix des matériaux et Équipements, notamment de leurs qualité, matière, formes, motifs, couleurs et taille. Sans mention explicite des choix du Client, le Professionnel se réserve le droit du choix des matériaux ou Équipements à installer pour répondre à ses besoins.

Le Client s'engage à être physiquement présent à la livraison et aux opérations de réception ou à désigner une tierce personne en charge d'y procéder, en son nom et pour son compte. Ce rendez-vous sera fixé d'un commun accord entre les Parties. En cas d'absence du Client ou de non-représentation de ce dernier à ce rendez-vous, le Professionnel dressera lui-même le procès-verbal de réception qu'il adressera au Client ou son mandataire, lequel disposera, à réception, d'un délai de trois jours calendaires pour faire valoir ses réserves éventuelles. À défaut de réserves, le PV sera réputé être accepté par les Parties. En cas de réserves, le Professionnel pourra refixer un rendez-vous qui pourra générer des frais de déplacement supplémentaires.

Si un mandataire a accepté le Devis au nom et pour le compte du Client, il est présumé pouvoir procéder à ces opérations, sans que le Client puisse les remettre en cause auprès du Professionnel.

Le Client est informé que le fabricant des Équipements peut être amené à augmenter les contraintes d'utilisation ou d'entretien de ceux-ci. Dans cette hypothèse, si le Professionnel en est informé par le fabricant, il répercutera cette information au Client qui devra se conformer aux nouvelles contraintes d'utilisation ou d'entretien.

Clause de réserve de propriété : les matériaux et Équipements livrés et/ou réceptionnés restent la propriété du Professionnel jusqu'au complet paiement du prix total précisé au Devis par le Client, dans les conditions et modalités des articles 2367 du Code civil. Le Professionnel se réserve le droit de solliciter, aux frais du Client, la restitution des matériaux ou Équipements dont il serait resté le propriétaire du fait d'un défaut de paiement. Tant que le prix n'aura pas été intégralement payé, le Client s'oblige à ne consentir aucune sûreté sur les matériaux ou Équipements objet du Devis, à ne pas les transformer, à ne pas les céder à titre de garantie, à ne pas les mélanger avec d'autres équipements de même nature provenant d'autres fournisseurs et à prendre soin. En cas de saisie (conservatoire ou d'attribution), ou de toute autre aliénation, par un tiers, sur les matériaux et Équipements, alors que le Professionnel n'a pas été intégralement désintéressé du prix de vente, le Client devra impérativement en informer ce dernier, sans délai, afin de lui permettre de s'y opposer et de préserver ses droits. Si les matériels n'ont pas été entretenus ou ont été abîmés avant la saisie, le Client en assumera les conséquences. Au cas où le Professionnel accorderait au Client un report d'échéance, par dérogation aux conditions de paiement prévues par les présentes CG, un tel report prolongerait d'autant les effets de la présente clause de réserve de propriété. La présente clause n'est pas exclusive d'autres actions ou procédures judiciaires que le Professionnel pourrait engager pour obtenir le paiement de sa ou ses créances.

5.2 Prescriptions techniques relatives aux Prestations

Les Prestations seront exécutées conformément à la réglementation et aux normes (notamment DTU) applicables aux Équipements et aux Prestations ainsi qu'aux règles de l'art en vigueur à la date d'établissement du Devis et aux conditions mentionnées dans celui-ci.

Le Professionnel pourra refuser toute demande de Prestation qui ne serait pas conforme aux règles de l'art. Il pourra également refuser l'utilisation de matériaux et d'équipements qui lui seraient fournis par le Client et qui n'auraient fait l'objet d'aucun accord avant la régularisation du Contrat. En tout état de cause, aucune garantie ne pourra être accordée par le Professionnel sur les matériaux ou équipements qui seraient fournis ou imposés par le Client, quand bien même ledit Professionnel se serait chargé de l'intégration ou de l'installation de ces matériaux ou équipements à ses propres matériaux ou Équipements.

Le Professionnel réalisera les Prestations précisément inscrites dans le Devis et pourra proposer un devis complémentaire en cours de chantier (Devis additionnel) en cas de découverte d'un élément nouveau, qui n'avait pas été pris en compte pour l'établissement du Devis initial, telle que la découverte d'éléments cachés, inaccessibles ou ne pouvant être évalués avant démarrage du chantier.

Le Client est expressément informé que la réalisation des Prestations peut occasionner des conséquences mineures (fissures, etc.), notamment, mais non exclusivement, en fonction de la vétusté de l'environnement, et nécessiter des reprises d'ordre esthétique. Ces conséquences peuvent apparaître à plus ou moins long terme.

Enfin, dans l'hypothèse où la réalisation des Prestations impliquerait la démolition ou la transformation d'une installation existante, le Client est expressément informé qu'il peut exister des incertitudes rendant nécessaires, en cours de travaux, des prestations complémentaires non prévues au Devis. En effet, la démolition d'une installation existante peut révéler des problématiques indécélables au jour de l'établissement du Devis, entraînant la nécessité de réaliser des travaux non initialement prévus. Dans ce cas, le Professionnel éditera un Devis additionnel. Si le Client venait à refuser le Devis additionnel, les Parties mettront fin au Contrat, le Professionnel devant être réglé des sommes qu'il aura exposées au jour de la découverte de ce qu'il ne pouvait raisonnablement anticiper lors de l'édition du Devis initial. En aucun cas le Professionnel ne sera tenu à la remise en état initial des lieux.

5.3 Obligation du Client

Le Client fournira au Professionnel toutes les informations et mettra à disposition tous les éléments et accès nécessaires à l'exécution des Prestations. Le Client s'engage à rendre la réalisation des Prestations la plus aisée possible pour le Professionnel, notamment en cas de travaux multiples sur le site.

Plus généralement, le Client s'engage :

- à rendre facilement accessibles les lieux dans lesquels les prestations doivent intervenir ; à ce titre, il appartient au Client de préparer suffisamment à l'avance les accès afin de ne pas entraver le passage du Professionnel, des matériaux ou des Équipements ;
- à fournir électricité, eau potable et sanitaires ;
- à assurer, sur place, la sécurité des biens et des personnes, notamment en mettant en œuvre l'ensemble des règles d'hygiène et de sécurité utiles et de son ressort ainsi que tout moyen de protection contre, notamment, la dégradation, l'intrusion, le vol, le vandalisme, l'incendie, l'inondation, etc. Le Client est expressément informé que le Professionnel est susceptible, au cours de l'exécution des Prestations, de laisser du matériel, des matériaux ou des Équipements sur place. À ce titre, **il appartient au Client de sécuriser les lieux contre tout risque d'atteinte au matériel, aux matériaux et aux Équipements sur place qui, bien que restant la propriété du Professionnel jusqu'au complet paiement des Prestations, sera, en l'absence dudit Professionnel, sous la garde du Client jusqu'à la réception des Prestations. En tout état de cause, le Client déclare être assuré contre ces risques** ;
- remettre au Professionnel toute la documentation technique relative au lieu de réalisation des Prestations (risques naturels, études de sol, etc.) avant toute Prestation ;
- préalablement à l'exécution des Prestations, faire toute déclaration et/ou obtenir toute autorisation qui pourraient être nécessaires à la réalisation de celles-ci (copropriété, Administration, urbanisme, voisinage, etc.) ; en aucun cas, la responsabilité du Professionnel ne pourra être engagée à ce titre ;

- à utiliser les Équipements installés par le Professionnel dans et à les entretenir selon les normes en vigueur et préconisations du fournisseur telles que précisées aux termes de la notice d'utilisation remise au Client avec lesdits Équipements (ex : respect des indications concernant les combustibles à utiliser et les conditions de leur stockage, respect des consignes en matière de chargement en combustibles, consignes en matière de ramonage, etc.).

À l'issue de la réalisation des Prestations, si le Client envisage, pour quelque raison que ce soit, une transformation de l'environnement immédiat des installations résultant des Prestations et/ou des Équipements, il s'engage à en informer par écrit le Professionnel, afin que celui-ci puisse lui apporter les conseils nécessaires à la préservation du résultat des Prestations et/ou Équipements qu'il a fournis. Le Client est expressément informé que les transformations de l'environnement immédiat des installations résultant des Prestations et/ou des Équipements peuvent entraîner des conséquences sur le fonctionnement ou l'efficacité des Équipements, ainsi que la sécurité des biens et des personnes.

Dans l'hypothèse où l'Équipement acheté auprès du Professionnel est un Équipement connecté qui nécessite l'utilisation du réseau internet pour certaines de ses fonctionnalités, il appartient au Client de s'assurer, notamment auprès de son fournisseur internet, de la compatibilité de son installation avec le fonctionnement dudit Équipement connecté.

Le Professionnel ne pourra être tenu pour responsable des conséquences de l'installation d'un Équipement que précisément, il a vendu au Client sans prestation d'installation. Dans tous les cas, même dans celui dans lequel un Équipement pourrait être vendu seul, il est conseillé au Client de faire appel à un professionnel en vue de son installation.

5.4 Délai d'exécution des Prestations : les Prestations seront exécutées dans le délai stipulé au Devis.

Le Professionnel ne pourra intervenir que si les autres corps de métier ont finalisé les interventions qui doivent être réalisées préalablement à la Prestation convenue au Devis (enduits, peintures, électricité, menuiseries, passage de gaines...). À défaut, le Professionnel sera contraint de reporter, en fonction de ses disponibilités, son intervention, sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée par le Client.

Le délai d'exécution du Devis sera prolongé de la durée des journées d'intempéries (pluie, vent), dès lors que des Prestations sont réalisées en extérieur ou dès lors que la réalisation de Prestations dépend d'autres corps de métiers dont les prestations subissent l'influence des journées d'intempéries, sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée par le Client.

Le Professionnel s'engage à informer le Client en temps utiles de tout retard éventuel, permettant au Client de prendre ses dispositions en cas de report de l'intervention.

La responsabilité du Professionnel ne pourra être engagée en cas de retard du fait du Client.

Le Client peut solliciter auprès du Professionnel un report d'intervention, sous réserve de respecter un délai de prévenance de 15 jours. Le report d'une intervention à la demande du Client engendrera un report de planning selon les disponibilités du Professionnel. Sous réserve des disponibilités du Professionnel, le report devra intervenir sous 30 jours maximum.

5.5 Réception : sans préjudice des stipulations de l'article 6.2 des présentes CG pour les contrats d'entreprise, dès achèvement des Prestations, le Client et le Professionnel se réuniront pour signer, avec ou sans réserve, un Procès-Verbal de réception (ci-après désigné « PV »). En cas d'absence du Client ou de son mandataire au rendez-vous fixé entre les Parties, le Professionnel rédigera seul le PV et l'adressera au Client ou à son mandataire, lesquels disposeront d'un délai de 7 jours pour faire valoir leurs observations ou réserves éventuelles. Au-delà de ce délai, les Prestations sont réputées être réceptionnées et acceptées sans réserve. En tout état de cause, la signature du PV vaut acceptation définitive de la totalité de la ou des Prestations réalisées, des matériaux, des équipements et du prix convenu, dans la limite des réserves qui y sont exprimées.

En cas de réserves, le Professionnel s'engage à les traiter dans un délai maximal de 30 jours.

Il est formellement interdit au Client d'utiliser les Équipements installés avant la levée complète des réserves, sauf autorisation expresse du Professionnel qui jugerait que cette utilisation ne peut nuire à la levée des réserves. À défaut pour le Client de respecter cette interdiction, la responsabilité du Professionnel ne saurait être engagée au titre des réserves et de leurs conséquences éventuelles.

Dans l'hypothèse où le Devis stipulerait qu'une partie des travaux nécessaire à l'exécution des Prestations ou à l'installation des Équipements (un « lot ») serait laissée à la charge du Client, le Professionnel devra, avant d'exécuter le Devis, vérifier la bonne exécution des travaux par le Client. Dans l'hypothèse où le Professionnel constaterait une irrégularité dans la réalisation des travaux effectués par le Client dans la perspective de l'exécution du Contrat, il pourra exiger du Client qu'il mette en conformité ses travaux avant toute intervention de sa part. Le Professionnel pourra, le cas échéant et selon ses capacités, proposer au Client, sur présentation d'un Devis additionnel, de reprendre les travaux réalisés pour permettre la réalisation du Devis.

6. GARANTIES

Le Client qui souhaiterait mettre en œuvre les garanties mentionnées dans la présente section adresse une demande écrite en ce sens au Professionnel aux coordonnées qui figurent en préambule des présentes CG.

6.1 Garanties légales de conformité dans le cadre d'une vente d'Équipements

Dès lors que le Contrat conclu peut être qualifié de vente d'Équipements au sens qui lui est donnée dans le préambule des présentes CG, le Client est informé qu'il bénéficie, pour ces Équipements, de la garantie légale de conformité et de la garantie des vices cachés prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil. Le Professionnel s'engage, en cas de non-conformité de l'Équipement ou de

vice caché, après réception de l'Équipement retourné, soit à échanger l'Équipement contre un Équipement de qualité et de prix équivalents selon la disponibilité du stock, soit à rembourser le Client du prix de l'Équipement.

Dans le cadre de ces garanties légales, l'attention du Client est portée sur les dispositions suivantes :

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
- 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable. Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

6.2 Garanties accordées dans le cadre d'un contrat d'entreprise

Dès lors que le Professionnel effectue, dans le cadre d'un contrat d'entreprise, des Prestations de travaux de construction, d'extension et de rénovation sur la structure de l'immeuble du lieu de réalisation de la Prestation, le Client est informé qu'il bénéficie :

- d'une **garantie décennale** (10 ans) lorsque lesdits travaux réalisés par le Professionnel dans le cadre d'une Prestation ont affecté la solidité de l'immeuble ou sa destination. Le délai démarre le lendemain de la signature du procès-verbal de réception des travaux, avec ou sans réserve.
- d'une **garantie de bon fonctionnement** d'une durée de deux (2) ans lorsque lesdits travaux réalisés par le Professionnel dans le cadre d'une Prestation ont causé un dommage aux autres éléments d'équipement non-dissociables (ex : pompe à chaleur, chaudière à bois) de l'immeuble à compter de la réception des travaux, avec ou sans réserve.
- d'une **garantie de parfait achèvement** d'une durée d'un (1) an pour les désordres identifiés dans l'année suivant la réception travaux réalisés par le Professionnel dans le cadre d'une Prestation.

Afin de faire valoir l'application de l'une de ces garanties, le Client est invité à adresser une réclamation écrite par LRAR au Professionnel renseignant les motifs de sa réclamation, dans les délais susvisés.

7. PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT :

7.1. Prix : le prix des Prestations est celui stipulé au Devis. Il est ferme et non-révisable, sauf modification(s) convenue(s) par les Parties par écrit. Sont également précisés au Devis les frais facturés au Client, tels que la participation aux frais d'assurance. Les autres frais éventuels que le Client pourrait avoir à supporter (taxes, impôt, etc.) ne sont pas précisés sur le Devis et s'ajoutent au prix total qui y est stipulé.

Le prix total stipulé au Devis est payable en euros et s'entend hors taxes. Le montant des taxes et frais applicables est celui en vigueur au jour de la facturation.

7.2. Imprévision : conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, si un changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion du Contrat rend son exécution excessivement onéreuse pour une Partie qui n'avait pas accepté d'en assumer le risque, celle-ci peut demander une renégociation du Contrat à son cocontractant. Elle continue à exécuter ses obligations durant la renégociation. En cas de refus ou d'échec de la renégociation, les Parties peuvent convenir de la résolution du Contrat, à la date et aux conditions qu'elles déterminent. Les Parties excluent expressément les dispositions relatives à l'intervention du juge au x fins d'adapter et de réviser le Contrat.

7.3. Facturation : les factures sont établies TVA comprise (en incidence sur prix hors taxes).

La facture est établie dès la réalisation de la Prestation correspondante dans le cadre d'un contrat d'entreprise ou dès la livraison de l'Équipement dans le cadre d'un contrat de vente.

7.4. Paiement

Le paiement d'un acompte de 40% est demandé par le Professionnel pour la réservation définitive du créneau de réalisation du Contrat. Une facture d'acompte est établie. Cet acompte est versé en amont à minima 3 semaines avant la date d'exécution du Contrat. S'agissant d'un acompte, aucun remboursement des sommes payées à ce titre ne pourrait être réclamé par le Client, dans l'hypothèse de l'annulation du chantier du fait du Client. En revanche, en cas d'annulation du chantier du fait du Professionnel, celui-ci sera redevable, outre le remboursement de l'acompte, d'une indemnité vis-à-vis du Client d'un montant équivalent à cet acompte. Le solde du paiement de 60% sera versée à la réception du chantier.

En ce qui concerne les contrats conclus hors établissement, il est expressément prévu que, conformément à l'article L.221 -10 du Code de la consommation, le Professionnel ne pourra recevoir de paiement ou de contrepartie, sous quelque forme que ce soit, par le Client avant l'écoulement d'un délai de sept (7) jours révolu à compter de la date de conclusion du Contrat, sauf dans l'hypothèse où la vente est réalisée au cours d'une réunion organisée au domicile du Client ayant préalablement et expressément accepté que cette opération se déroule à son domicile.

7.5 Modalités de paiement : le Devis est réglé selon le mode de paiement qui y est renseigné parmi les modes de paiement suivants :

- Chèque
- Espèce
- Carte de crédit
- Virement bancaire

8. DURÉE DU CONTRAT

8.1. Durée : le Contrat de Prestations prend effet à l'égard des Parties à la date de la signature du Devis et est conclu pour la durée qui y est prévue.

8.2. Résiliation anticipée : le Contrat pourra être résilié à tout moment par l'une ou l'autre des Parties en cas de faute de son cocontractant ou de ses subordonnés ou mandataires, sous réserve de l'envoi d'une mise en demeure motivée par lettre recommandée avec AR et du respect d'un délai de 14 jours aux termes duquel la partie fautive pourra, si la nature de la faute le permet et que ses effets ne sont pas irrémédiables, régulariser sa situation. Dans le cas d'une faute grave, c'est-à-dire d'une faute qui rend impossible le maintien en vigueur des relations contractuelles, soit qu'il s'agisse d'une faute simple mais récurrente, soit qu'il s'agisse d'une faute dont les effets sont irrémédiables et/ou rédhibitoires, la partie victime de cette faute pourra, sous réserve de l'envoi d'une lettre recommandée avec AR motivée, résilier le présent contrat sans préavis.

9. ASSURANCE

Pour les besoins des présentes, le Professionnel déclare et garantit avoir souscrit toutes les assurances utiles dans le cadre de l'exécution du Devis et de l'exercice de son activité. Au titre des présentes, elle bénéficie d'une assurance civile et décennale souscrite auprès de la société AXA et couvrant la France métropolitaine ou dans les départements d'outre-mer.

10. FORCE MAJEURE

En tout état de cause, la responsabilité du Professionnel ne peut être engagée en cas de manquement, omission ou négligence du Client ou en cas de force majeure. Pour rappel, est considéré comme un cas de force majeure, tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1218 du Code Civil.

Sont expressément entendus comme des cas de force majeure, sans que cette liste ne soit exhaustive : grève, lock-out, incendie, épidémie, pandémie, mesures administratives consécutives à une épidémie ou une pandémie, inondation, intempérie, avarie de matériel, émeute, guerre, interruption de fourniture d'énergie, interruption de la fourniture de réseau internet ainsi que toute avarie affectant celui-ci, pénurie des matières premières, modification des normes et/ou de la réglementation applicable à l'activité du Professionnel, de ses fournisseurs, de ses transporteurs et/ou de ses sous-traitants, même s'ils ne sont que partiels, et quelle qu'en soit la cause. Si ces événements font obstacle à l'exécution de tout ou partie du Contrat, la Partie invoquant l'existence de la force majeure devra en informer l'autre dans les plus brefs délais et lui présenter tout justificatif du cas de force majeure et de ses conséquences sur l'exécution du Contrat.

Les Parties devront alors se rapprocher pour envisager les conséquences de la situation et s'efforcer de parvenir à une situation acceptable pour permettre l'accomplissement et la continuité du Contrat.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution des obligations est suspendue pendant toute la durée de la force majeure, à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résiliation du Contrat. La suspension des obligations pour force majeure ne constitue pas une cause de responsabilité et ne rend pas exigible le paiement d'indemnités ou de pénalités de retard.

Si l'empêchement est définitif, ou si le retard dû à un empêchement temporaire le justifie, la Partie la plus diligente pourra notifier à l'autre Partie, par courrier recommandé avec AR, la résiliation du Contrat sans droit à indemnité de part et d'autre.

11. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les éléments communiqués par le Professionnel dans le cadre de l'exécution du Contrat sont susceptibles d'être protégés par un droit de propriété intellectuelle au titre du droit d'auteur, des marques ou des brevets et sont la propriété exclusive de cette dernière. Le Client s'interdit donc de les reproduire, de les représenter, de les modifier ou de les diffuser, totalement ou partiellement, sans l'autorisation préalable et écrite du Professionnel. Toute utilisation sans autorisation est susceptible de constituer un délit de contrefaçon et d'exposer à des poursuites judiciaires.

Tout lien mis en place en direction du site internet du Professionnel, doit faire l'objet d'une autorisation préalable et écrite de ce dernier. À ce titre, le Professionnel décline toute responsabilité concernant le contenu de ces liens. En toute hypothèse, les liens hypertextes renvoyant au site internet du Professionnel devront être retirés à première demande de celle-ci.

12. DONNÉES PERSONNELLES

Le Professionnel est amené à traiter des données personnelles concernant le Client (nom, prénoms, adresse e-mail, adresse postale) à l'occasion des phases précontractuelles, contractuelles et post-contractuelles en lien avec les demandes de Prestations et/ou d'Équipements et Contrat(s).

Ces données sont collectées et enregistrées par le Professionnel aux fins notamment d'exécution du Contrat et des Prestations et/ou de la fourniture d'Équipements et de gestion des éventuelles réclamations.

Les durées de conservation de ces données varient entre treize mois à compter de leur collecte et dix ans à compter de l'émission de certains documents en fonction de la nature des données concernées ou encore selon la durée de la prescription légale (qui est généralement de cinq ans à compter du moment où la personne souhaitant exercer une action a eu ou aurait dû avoir connaissance des faits lui permettant de l'exercer), sauf en cas de précontentieux ou contentieux.

Ces données peuvent être communiquées aux sous-traitants et prestataires du Professionnel (fournisseurs de solutions de gestion comptable, de gestion de la clientèle et de la prospection et de l'archivage, société en charge du transport, sociétés en charge de la gestion du recouvrement de certaines factures, prestataire d'emailing, avocats, experts comptables et commissaires aux comptes), les autorités judiciaires et administratives.

Conformément à la Loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi 2014-344 du 17 mars 2014, dite Informatique et libertés et au Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification d'effacement, du droit à la limitation des traitements, du droit à la portabilité des données, du droit d'opposition, y compris à la prospection, du droit de retirer son consentement, du droit de définir, modifier et révoquer des directives relatives au sort de ses données après sa mort, et du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

S'il souhaite exercer l'un de ces droits, le Client peut adresser un courrier électronique à l'adresse suivante : contact@yoko-energie.fr, en précisant dans l'objet « Droit des personnes » et en joignant la copie de leur justificatif d'identité.

Lesdites données personnelles peuvent faire l'objet de transferts de données en dehors de l'Union européenne.

13. LISTE D'OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

En application de l'article L. 223-2 du Code de la consommation, le Client peut s'opposer à tout moment au démarchage par téléphone, en s'inscrivant gratuitement sur <https://conso.bloctel.fr/>.

14. DROIT À L'IMAGE

Sauf interdiction expresse du Client, celui-ci est réputé accepter les photographies ou films du résultat des Prestations et / ou des Equipements et leur publication sur tout support commercial du Professionnel (dont site Internet ou réseaux sociaux) afin de faire la promotion des travaux, dans le cas où ces photographies ou films ne présentent ni les visages ni l'identité du Client ou de son entourage, ni des signes identifiables et reconnaissables du Client ou de l'emplacement du lieu desdits travaux.

15. LOI APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes CG est soumis au droit français. Le choix du droit applicable ne prive pas le Client résident à l'étranger de la protection conférée, le cas échéant, par les dispositions impératives du pays où il a sa résidence habituelle.

Les litiges qui pourront survenir dans le cadre des relations contractuelles établies entre le Professionnel et le Client devront être résolus, dans la mesure du possible, de manière amiable.

Le Client est invité à soumettre sa réclamation au Professionnel aux coordonnées renseignées en préambule des présentes CG. En cas de litige entre les Parties non résolu dans le délai d'un mois à compter de la première réclamation écrite du Client Consommateur, ce dernier a, conformément aux dispositions des articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, la possibilité de recourir gratuitement au médiateur de la consommation désigné par le Professionnel, à savoir CM2C, 49 Rue de Ponthieu 75008 Paris, dont les coordonnées sont les suivantes : e-mail : cm2c@cm2c.net téléphone : 01 89 47 00 14.

Le Client reste libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation et, en cas de recours à celle-ci, chaque Partie est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

Le Client peut également décider de recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges destinée à recueillir des éventuelles réclamations à l'issue d'un achat en ligne des Clients Consommateurs européens et de les transmettre aux médiateurs nationaux compétents. Cette plateforme est accessible via le lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

La juridiction compétente pour connaître d'un éventuel litige entre les Parties sera déterminé en application des règles de procédure civile de droit commun.

Formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter d'une demande de prestations de services ou de fourniture d'équipement)

À l'attention de YOKO ENERGIE, dont le siège social est situé 105 Rue de l'Industrie 77176 Savigny-le-Temple et dont les coordonnées de contact sont :

- adresse mail : contact@yoko-energie.fr
- adresse postale : 105 Rue de l'Industrie 77176 Savigny-le-Temple

Je, soussigné(e) Madame/Monsieur _____, vous notifie par la présente ma rétractation de mon Devis :

- signé le _____
- Référencé sous le numéro : _____
- Portant sur les Prestations et/Équipements suivants : _____

Adresse du Client : _____

Date : _____

Signature (en cas de notification du présent formulaire sur papier) :