

## CONDITIONS GENERALES DE VENTES

### ARTICLE 1. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues par R' Confort (le « Vendeur / Prestataire ») auprès de consommateurs et d'acheteurs non professionnels (le ou les « Client(s) »), désirant acquérir les Produits proposés à la vente par le Vendeur les (« Produits »).

Elles s'appliquent également à l'installation de ces Produits, par le Vendeur, dans les locaux indiqués par le Client. Elles précisent notamment les conditions de passation de commande, de paiement, de livraison et d'installation des Produits commandés par les Clients. Les caractéristiques principales des Produits et notamment les spécifications, illustrations et indications de dimensions ou de capacité des Produits, sont présentées dans les catalogues du Vendeur. Les photographies et graphismes ne sont présentés qu'à titre d'illustration et ne sont pas contractuels.

Ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de commande et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et les avoir acceptées avant la passation de sa commande. Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur à la date de la passation de la commande.

La passation de commande par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

### ARTICLE 2. PRISE DE COMMANDE

La commande est valablement passée qu'après réception par le Vendeur du bon de commande complété, daté et signé.

Toutefois, le Vendeur se réserve le droit d'annuler ou de refuser une commande uniquement en cas de litige relatif au paiement d'une commande antérieure, sous réserve d'en informer le Client par écrit et de motiver sa décision. Le bénéfice de la commande est personnel au Client et ne peut être cédé sans l'accord du Vendeur.

### ARTICLE 3. TARIFS

Les Produits et prestations d'installation sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le catalogue tarif du Vendeur (en annexe aux présentes Conditions Générales de Vente), au jour de l'achat immédiat ou de l'enregistrement de la commande par le Vendeur. Les prix sont exprimés en Euros, HT et TTC. Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiquée sur le catalogue tarif du Vendeur, celui-ci se réservant le droit, hors cette période de validité, de modifier les prix à tout moment. Toute modification de tarif ne s'appliquera qu'aux commandes passées après la date d'entrée en vigueur du nouveau tarif ; les commandes déjà enregistrées ou en cours d'exécution resteront soumises au tarif en vigueur au moment de leur enregistrement. Pour les Produits qui ne sont pas retirés par le

Client lui-même, les prix ne comprennent pas les frais de traitement, d'expédition, de transport et de livraison, qui sont facturés en supplément, dans les conditions indiquées sur le catalogue tarif du Vendeur et calculés préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de la commande. Le paiement demandé au Client correspond au montant total de la vente, y compris ces frais.

En cas de commande sur devis, une facture est établie par le Vendeur et remise au Client lors de l'enlèvement ou de la livraison des Produits achetés immédiatement ou commandés.

### ARTICLE 4. CONDITIONS DE PAIEMENT

Un acompte correspondant à 30 % du prix total d'acquisition des Produits commandés est exigé.

En cas de vente hors établissement, cet acompte sera versé après l'expiration d'un délai de 7 jours à compter de la passation de la commande par le Client, sur émission d'une facture d'acompte par le Vendeur, en application de l'article L. 221-10 du Code de la consommation.

Le solde du prix est payable comptant, en totalité au jour de la livraison des Produits, telle que définie à l'article « LIVRAISON ET INSTALLATION DES PRODUITS » ci-après, sauf accord contraire des Parties, notamment en cas de recours au crédit.

Tout retard de paiement du Client donne au Vendeur le droit la faculté soit de déclarer le marché résilié, de reprendre le matériel livré et de demander des dommages et intérêts, soit de poursuivre l'exécution du marché en exigeant le paiement comptant et immédiat quel que soit le délai de paiement initialement convenu. L'exercice de la présente clause est notifié par lettre recommandée avec accusé de réception. La même lettre recommandée pourra notifier l'extinction ou la suspension de la garantie. Aucune contestation ne pourra prolonger, ni suspendre, ni modifier l'échéance des paiements.

En cas de résiliation du contrat pour non-paiement d'une échéance ou paiement tardif d'une échéance, les sommes antérieurement versées par le Client pourront être conservées par le Vendeur à titre d'indemnité, dans la limite du préjudice effectivement subi, sous réserve des dispositions légales applicables, notamment en matière de droit de rétractation. Toute somme conservée à ce titre devra être justifiée par le Vendeur. La mise en route de l'installation et des Produits ne se fera qu'après complet règlement.

### ARTICLE 5. LIVRAISON ET INSTALLATION DES PRODUITS

Les Produits commandés par le Client seront livrés et installés dans un délai convenu d'un commun accord entre le Client et le Vendeur, figurant sur le bon de commande, à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande et mentionnée sur le Bon de commande.

Le Vendeur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour livrer et installer les Produits commandés par le Client dans les délais ci-dessus précisés sauf cas de force majeure ou circonstances exceptionnelles dûment justifiées. Si les Produits commandés n'ont pas été livrés et installés dans le délai, le Client, après avoir enjoint le Vendeur de s'exécuter dans un délai raisonnable, peut résoudre le contrat dans les

conditions prévues aux articles L 216 -6, L 216-7 L 241-4 du Code de la consommation. Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue. La livraison est constituée par la signature, par le Client, de l'attestation de fin de travaux.

### ARTICLE 6. TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ – TRANSFERT DES RISQUES

Quelle que soit la date du transfert de propriété des Produits, le transfert des risques de perte et de détérioration s'y rapportant, ne sera réalisé qu'au jour de la livraison des Produits, telle que définie à l'article « LIVRAISON ET INSTALLATION DES PRODUITS ». Les Produits voyagent donc aux risques et périls du Vendeur.

### ARTICLE 7. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le Client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la livraison des marchandises à l'adresse mentionnée dans le bon de commande, pour exercer son droit de rétractation auprès du Vendeur, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin d'échange ou de remboursement, sous réserve que les Produits n'aient pas fait l'objet de manipulations autres que celles nécessaires pour établir leur nature, leurs caractéristiques et leur bon fonctionnement.

Le Client doit mettre en mesure le Vendeur de récupérer les Produits. Ceux-ci doivent être dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur remise sur le marché à l'état neuf, accompagnés de la facture d'achat.

La responsabilité du Client ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des Produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir leur nature, leurs caractéristiques et leur bon fonctionnement, conformément à l'article L221-23 du Code de la consommation. Les Produits présentant une dépréciation résultant de telles manipulations pourront faire l'objet d'une retenue sur le remboursement proportionnelle à cette dépréciation.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, le prix du ou des Produits achetés et les frais de livraison sont remboursés. Les frais de retour sont à la charge du Vendeur.

Le remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours au plus à compter de la reprise des Produits par le Vendeur.

### ARTICLE 8. LIVRAISON - DÉLAIS

Les livraisons ne sont opérées qu'en fonction des disponibilités et dans l'ordre d'arrivée des commandes. Le Vendeur est autorisé à procéder à des livraisons de façon globale ou partielle. Les délais de livraison sont indiqués aussi exactement que possible lors de la commande.

Le Vendeur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour livrer les Produits commandés par le Client dans les délais ci-dessus précisés.

Toutefois, ces délais sont communiqués à titre indicatif. Si les Produits commandés n'ont pas été livrés dans un délai de 14 jours après la date indicative de livraison, pour toute autre cause que la force majeure, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les

conditions prévues aux articles L 216-6 L216-7 et L241-4 du Code de la consommation. Selon l'article L.216-3 du code de la consommation, les risques sont à la charge de l'acheteur lorsqu'il opte pour un autre transporteur. En revanche, si le matériel est livré par nos transporteurs, l'acheteur devient responsable des produits dès leur livraison.

Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

Cette disposition ne prive pas le Client de la possibilité de solliciter, le cas échéant, une indemnisation complémentaire en cas de préjudice avéré résultant du retard de livraison, conformément à la réglementation applicable.

## ARTICLE 9. GARANTIES

Les Produits proposés à la vente sont conformes à la réglementation en vigueur en France et ont des performances compatibles avec des usages non professionnels.

### Garanties légales

Les Produits fournis par le Vendeur bénéficient de plein droit et sans paiement complémentaire, conformément aux dispositions légales :

- De la garantie légale de conformité, pour les Produits apparemment défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la commande ou à l'achat immédiat ;
- De la garantie légale contre les vices cachés prévue par l'article 1641 du Code civil (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 le Client ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »)

Ce, dans les conditions et selon les modalités visées ci-dessous.

Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Client :

- Bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir à l'encontre du Vendeur ;
  - Peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit commandé, 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 produit durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du produit, sauf pour les biens d'occasion, dont le délai est porté à six mois (art. 217-7 du Code de la consommation)
- La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir le produit.

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés conformément à l'article 1641 du Code Civil ; dans ce cas, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à 1644 du Code Civil.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer le Vendeur, par écrit, de la non-conformité des Produits dans les délais ci-dessus visés. Le Client doit mettre en mesure le Vendeur de récupérer les Produits.

La restitution des Produits s'effectue dans l'état dans lequel ils se trouvent au moment de la réclamation, accompagnés des accessoires, notices et de la facture d'achat, sans que

l'absence de l'un de ces éléments ne puisse faire obstacle à l'exercice des droits à garantie légale. Le Vendeur remboursera, remplacera ou fera réparer les Produits ou pièces sous garantie jugés non conformes ou défectueux.

Les remboursements des Produits jugés non conformes ou défectueux seront effectués dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 jours suivant la constatation par le Vendeur du défaut de conformité ou du vice caché.

Le remboursement s'effectuera par crédit sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire adressé au Client. La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- Non-respect de la législation du pays dans lequel les Produits sont livrés, qu'il appartient au Client de vérifier,
- En cas de mauvaise utilisation, d'utilisation à des fins professionnelles, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du produit, d'accident ou de force majeure.

La garantie du Vendeur est, en tout état de cause, limitée au remplacement ou au remboursement des Produits non conformes ou affectés d'un vice.

### Garantie de conformité - garantie légale des vices cachés - Rappel de dispositions légales Article L217-3 du Code de la consommation

Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5. Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, 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, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

### Article L217-4 du Code de la consommation

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

- 1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévue au contrat ;
- 2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;
- 3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;
- 4° Il est mis à jour conformément au contrat.

### Article L217-5 du Code de la consommation

I.-En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

- 1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union

européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.-Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

- 1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;
- 2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou
- 3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

### Article L217-28 du Code de la consommation

Lorsque le consommateur demande au garant, pendant le cours de la garantie légale ou de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien, une remise en état couverte par cette garantie, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Cette période court à compter de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du bien en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable au consommateur.

Le délai de garantie est également suspendu lorsque le consommateur et le garant entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable.

### 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 le Client ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

#### Article 1648 alinéa 1er du Code Civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

#### Garantie de conformité - garantie légale des vices cachés – Encadré réglementaire reproduit ci-dessous :

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.

#### Garanties contractuelles :

La Garantie contractuelle court à partir du jour de la livraison.

- ◆ Garantie pour l'achat de Pompe à chaleur air/eau de marque Mitsubishi Electric :
  - Garantie fabricant :
    - 7 ans sur le matériel ECO INVERTER et POWER INVERTER.
    - 10 ans sur le matériel ZUBADAN et HYPER HEATING.
    - 2 ans sur les accessoires et fournitures.
  - Garantie RCONFORT (main-d'œuvre et déplacement) : 1 an.
- ◆ Garantie pour l'achat de Pompe à chaleur air/air de marque Mitsubishi Electric
  - Garantie fabricant : 7 ans sur le matériel, 2 ans sur les accessoires et fournitures.
  - Garantie RCONFORT (main d'œuvre et déplacement) : 1 an.
- ◆ Garantie pour l'achat de Pompe à chaleur air/air de marque ATLANTIC :
  - Garantie fabricant : 10 ans sur le matériel, 2 ans sur les accessoires et fournitures.
  - Garantie RCONFORT (main d'œuvre et déplacement) : 1 an.
- ◆ Garantie pour l'achat Panneaux photovoltaïques :
  - Garantie fabricant : 25 ans pour les micro-onduleurs Atmos, 25 ans pour les modules 500 W JINKO et 30 ans sur le rendement.
  - Garantie RCONFORT (main-d'œuvre et déplacement) : 1 an.
  - La garantie commerciale est conditionnée à la souscription et au respect annuel d'un contrat d'entretien auprès du Garant, pendant toute la durée de la garantie. Toutefois, en cas de défaut de souscription ou de respect du contrat d'entretien, la garantie commerciale ne pourra être suspendue qu'après une mise en demeure adressée au client, lui permettant de régulariser sa situation dans un délai de 15 jours. La suspension de la garantie ne pourra en aucun cas porter atteinte aux droits du consommateur au titre des garanties légales de conformité et des vices cachés, qui restent pleinement applicables.

#### **ARTICLE 10. GARANTIE - EXCLUSIONS**

Les défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle ou par accident extérieur (modification de l'installation par le Client, entretien défectueux, utilisation anormale, manque de surveillance, mauvaise protection électrique des appareils, ou par telles circonstances nuisibles au bon fonctionnement des appareils, ou encore par une modification du produit non prévue ni spécifiée par le Vendeur)

sont exclus de la garantie sauf en cas de vice caché ou de défaut de conformité relevant de la garantie légale prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil et aux articles L217-4 et suivants du Code de la consommation.

La garantie commerciale ne pourra être mise en œuvre si le Client apporte des changements ou entreprend des réparations lui-même ou s'il en charge un tiers sans avoir reçu notre consentement formel par écrit, sauf si ces interventions n'ont pas de lien avec le défaut ou le vice invoqué au titre de la garantie légale.

En outre les documents de toute nature établis par nos services restent notre entière propriété et doivent nous être rendus sur simple demande de notre part.

#### **ARTICLE 11. RESEAU HYDRAULIQUE EXISTANT (POMPES A CHALEUR)**

Dans le cadre de l'installation d'une pompe à chaleur en rénovation, R'Confort peut être amenée à raccorder l'appareil sur un réseau hydraulique existant (radiateurs, planchers chauffants, tuyauteries). Le client est informé que l'état de ce réseau, notamment lorsqu'il présente une ancienneté supérieure à dix (10) ans, peut entraîner des dysfonctionnements indépendants de la pompe à chaleur.

- Responsabilité de R'Confort : limitée aux travaux réalisés et au bon fonctionnement de la pompe à chaleur lors de la mise en service.

- Exclusion de responsabilité : R'Confort ne saurait être tenue responsable des désordres ou pannes liés au réseau préexistant, sans préjudice de l'application des garanties légales et sauf en cas de manquement prouvé à son obligation de conseil ou d'information.

- Conseil : le client reconnaît avoir été informé des risques liés à l'ancienneté du réseau et décharge expressément R'Confort de toute responsabilité à ce titre.

#### **ARTICLE 12. COMPTEUR ET TABLEAU ÉLECTRIQUE EXISTANTS**

Dans le cadre de l'installation d'une pompe à chaleur, d'un système de climatisation, de panneaux photovoltaïques, de batteries de stockage ou de chauffe-eau en rénovation, l'entreprise R'Confort peut être amenée à raccorder l'appareil au tableau électrique et, indirectement, au compteur du client.

##### **1. Compteur principal (Enedis)**

Le compteur de comptage appartient au gestionnaire de réseau (Enedis en France). Tout dysfonctionnement, panne ou défaut lié à ce compteur relève exclusivement de la responsabilité d'Enedis. R'Confort ne saurait être tenue responsable de ce matériel, qui ne fait pas partie de l'installation privative du client.

##### **2. Tableau électrique du client**

Lorsque le raccordement est effectué sur un tableau électrique existant, notamment lorsqu'il présente une ancienneté supérieure à dix (10) ans, le client est informé que ce tableau peut ne pas être conforme aux normes électriques en vigueur (NF C 15-100) et générer des dysfonctionnements (surchauffe, coupures, défauts d'isolement, etc.).

- Responsabilité de R'Confort : limitée aux raccordements réalisés et au bon fonctionnement de l'appareil lors de la mise en service.

- Exclusion de responsabilité : R'Confort ne saurait être tenue responsable des désordres ou pannes liés au tableau électrique préexistant, sauf en cas de manquement prouvé à son

obligation de conseil ou d'intervention inadaptée sur l'installation existante.

- Obligation de conseil : le client reconnaît avoir été informé de l'état de son installation électrique, un compte-rendu écrit de cette information lui ayant été remis avant l'installation, et décharge expressément R'Confort de toute responsabilité à ce titre, sous réserve des droits du client en cas de manquement à l'obligation de conseil ou d'intervention inadaptée.

### **ARTICLE 13. REMPLACEMENT D'UNE CHAUDIÈRE FIOUL**

Le Client reconnaît avoir été informé que, conformément à l'arrêté du 1<sup>er</sup> juillet 2004, la modification d'une installation impliquant l'abandon d'un stockage au fioul, par exemple lors d'un passage de l'énergie fioul à une autre énergie de chauffage (gaz, bois, électricité), oblige ce stockage à être vidangé, dégazé et nettoyé, puis comblé par un produit ou un matériau recouvrant toute la surface de la paroi interne du réservoir ou retiré.

Si le Client n'a pas souhaité confier au Prestataire la gestion de cet abandon pour lui, il devra utiliser les services d'un professionnel habilité pour cette prestation qui lui délivrera alors un certificat de conformité d'abandon de cuve dont une copie devra obligatoirement être adressée au Prestataire dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de fin des travaux. En cas de non-respect de cette obligation, le Client est informé que cela pourrait entraîner des conséquences sur la conformité de l'installation ou sur la garantie, sans préjudice des droits à réparation du consommateur en cas de manquement du Prestataire à ses obligations légales ou contractuelles.

### **ARTICLE 14. CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE (POMPES À CHALEUR)**

La consommation électrique réelle d'une pompe à chaleur dépend de facteurs extérieurs (isolation du bâtiment, régulation, température de consigne, entretien, conditions climatiques, habitudes de consommation, état du réseau hydraulique, etc.).

Les données de consommation ou d'efficacité énergétique (COP/SCOP) communiquées par R'Confort sont issues des fiches techniques constructeurs et de données certifiées. Elles sont fournies à titre purement indicatif et ne sauraient en aucun cas constituer un engagement contractuel de performance ou de consommation garantie.

En conséquence, R'Confort ne saurait être tenue responsable d'un écart entre la consommation réelle et les estimations fournies.

### **ARTICLE 15. PRODUCTION PHOTOVOLTAÏQUE**

La production d'électricité d'une installation photovoltaïque dépend de facteurs extérieurs (ensoleillement, ombrages, orientation et inclinaison de la toiture, entretien de l'installation, vieillissement naturel des panneaux, conditions météorologiques exceptionnelles, etc.).

Le Client reconnaît en conséquence que la production électrique réelle de l'installation dépend de facteurs aléatoires et exogènes que le Vendeur ne maîtrise pas. Par conséquent, les valeurs de production annoncées constituent une estimation et non un engagement contractuel de résultat. Le Vendeur ne saurait

être tenu responsable des écarts de production liés :

- Aux variations climatiques annuelles (ensoleillement inférieur aux moyennes statistiques) ;

- Aux ombrages non signalés ou apparus postérieurement à l'étude (végétation, nouvelles constructions voisines) ;

- À l'encrassement naturel des panneaux (poussière, pollen) nécessitant un entretien à la charge du Client.

Les données de production éventuellement fournies par R'Confort sont établies à partir de logiciels et bases de données de rayonnement solaire reconnues. Elles sont données à titre purement indicatif et ne sauraient en aucun cas constituer un engagement contractuel de performance ou de rendement garanti.

En conséquence, R'Confort ne saurait être tenue responsable d'un écart entre la production réelle et l'estimation fournie.

Dans le cadre d'une installation en autoconsommation, le taux de couverture des besoins électriques du Client dépend exclusivement de l'adéquation entre ses habitudes de consommation (horaires de fonctionnement des appareils) et les heures d'ensoleillement. Le Vendeur ne garantit aucun montant précis d'économies sur la facture d'électricité du Client, ni aucun délai de retour sur investissement spécifique, ces éléments étant soumis à la fluctuation des tarifs de l'électricité et au comportement de consommation du Client.

### **ARTICLE 16. ASSURANCES OBLIGATOIRES**

Le Client devra avoir souscrit, au plus tard lors de la passation de la Commande, une police d'assurance couvrant les risques liés à l'intervention d'un tiers à son domicile, s'il s'agit d'un Client Particulier, ou dans ses locaux, s'il s'agit d'un Client Professionnel. Le Client s'engage à fournir une attestation d'assurances à première demande du Prestataire.

Le Client devra s'assurer de la protection et de la mise en sécurité de ses objets de valeur.

Le Prestataire s'engage également à être titulaire d'une assurance couvrant sa responsabilité pour les dommages causés au Client lors de l'intervention, et à fournir une attestation d'assurance à première demande du Client.. Le Prestataire informe le Client, avant la conclusion du contrat, sur la nature des risques couverts par sa propre assurance et sur les éventuelles exclusions, afin de permettre au Client de vérifier l'adéquation de sa couverture d'assurance.

Le Client devra vérifier auprès de sa compagnie d'assurance la couverture d'un prestataire à domicile ou dans ses locaux et l'étendue de la garantie.

### **ARTICLE 17. SOUS-TRAITANCE**

Le Client est informé et accepte que le Prestataire puisse recourir à des sous-traitants au sens de la loi n°751334 du 31 décembre 1975. Ces sous-traitants peuvent eux-mêmes avoir recours à des sous-traitants.

Le Prestataire s'engage à informer le Client, préalablement à toute intervention, de l'identité de chaque sous-traitant pressenti ainsi que des conditions de paiement applicables à ce sous-traitant.

Le Client disposera d'un délai de 8 jours à compter de cette information pour accepter ou refuser expressément l'intervention du sous-

traitant et ses conditions de paiement conformément à l'article 3 de la loi précitée. À défaut de réponse dans ce délai, l'acceptation sera réputée acquise. Cette acceptation s'étend également aux sous-traitants de R'confort, sous réserve du respect de la même procédure d'information et d'acceptation.

### **ARTICLE 18. FORCE MAJEURE**

Conformément à l'article L221-15 du code de la consommation, aucune des parties ne pourra voir sa responsabilité engagée si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes CGV découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil et de la définition retenue par la jurisprudence française. En ce sens, la force majeure désigne un événement dont le Vendeur ne peut raisonnablement avoir la maîtrise et ce compris notamment une grève, un embargo, un accident d'outillage, une émeute, une guerre, une catastrophe naturelle, un incendie, etc. ou d'événements assimilables tels qu'intempéries, difficultés d'approvisionnement, arrêt accidentel de production, évolution imprévisible du marché, etc. En cas de force majeure, l'exécution des obligations des parties, y compris l'obligation de paiement, est suspendue pendant la durée de l'événement de force majeure, conformément à l'article 1218 du Code civil. Si l'empêchement est définitif, le contrat pourra être résolu de plein droit et les parties seront libérées de leurs obligations.

La partie invoquant la force majeure est tenue d'informer l'autre partie par écrit dans un délai raisonnable par lettre recommandée avec accusé de réception de la survenance de la cessation de l'événement ou de la circonstance répondant à la qualification de force majeure. En cas de survenance de tels événements, les parties s'efforceront de bonne foi de prendre toutes les mesures raisonnablement possibles en vue de poursuivre l'exécution de la présente commande.

### **ARTICLE 19. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ**

Le transfert de propriété de la chose vendue est subordonné au paiement du prix à l'échéance par le Client. Toutefois, les risques sont transférés dès la livraison.

### **ARTICLE 20. PIÈCES DÉTACHÉES**

Les pièces détachées indispensables à l'utilisation des Produits seront disponibles sur le marché pendant une durée minimale de 10 années.

### **ARTICLE 21. NOTE DE DIMENSIONNEMENT ET DETERMINATION DES BESOINS THERMIQUES**

#### **21.1. Objet et Méthodologie**

Le Prestataire réalise, préalablement à l'installation, une note de dimensionnement visant à déterminer la puissance calorifique nécessaire de la pompe à chaleur (PAC) en fonction des déperditions thermiques estimées du logement. Cette étude est réalisée conformément aux règles de l'art et aux normes en vigueur (notamment la norme NF DTU 65.16).

#### **21.2. Collaboration du Client et exactitude des données**

Le dimensionnement est établi sur la base des informations déclaratives fournies par le Client et/ou des constats visuels accessibles lors de la

visite technique préalable (surface, volume, nature de l'isolation, menuiseries, température de consigne souhaitée, altitude, etc.). Le Client s'engage à fournir des informations exactes, exhaustives et sincères concernant l'état du bâti et ses habitudes de consommation. Le Client doit notamment signaler tout projet d'extension ou de rénovation future pouvant impacter le volume à chauffer ou l'isolation.

### **21.3. Limites de responsabilité**

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas de dysfonctionnement, d'inconfort thermique ou de surconsommation résultant :

- De données erronées ou incomplètes fournies par le Client (ex: isolation dégradée invisible, ponts thermiques non signalés) ;
- D'une modification de l'aménagement du logement postérieure à l'étude (ex : agrandissement, percement) ;
- D'une utilisation de l'installation non conforme aux préconisations (ex: modification des réglages de la loi d'eau, température de consigne supérieure à celle retenue pour le calcul).

### **21.4. Absence de garantie de consommation énergétique**

La note de dimensionnement a pour unique objet de définir la puissance machine adéquate pour couvrir les besoins de chauffage. Elle ne constitue en aucun cas une garantie contractuelle sur le montant futur des factures énergétiques du Client, celles-ci dépendant de facteurs exogènes (rigueur de l'hiver, variation du prix de l'énergie, comportement des occupants).

## **ARTICLE 22. DONNÉES PERSONNELLES**

Le Client fournit au Prestataire des données à caractère personnel (coordonnées, informations relatives à son habitat) au cours de la conclusion et de l'exécution du Contrat. Ces informations recueillies auprès du Client sont regroupées dans un fichier informatisé et géré par le Prestataire et font l'objet d'un traitement ayant pour finalités principales de :

- La réponse aux demandes de contact et de devis : les données que nous collectons nous permettent de vous joindre pour répondre à vos demandes de contact ou de devis.
- La gestion des Commandes : les données sont nécessaires au traitement des Commandes en particulier pour leur livraison, leur installation, leur facturation etc.
- La gestion du service après-vente : les données nous permettent d'assurer une meilleure gestion de vos réclamations, un meilleur suivi des dossiers etc.

Les données à caractère personnel sont conservées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles sont collectées, soit, sauf obligation légale contraire, pour une durée maximale de 3 ans à compter de la fin de la relation contractuelle. Les destinataires des données sont exclusivement les services internes du Prestataire en charge de la gestion des commandes, du service après-vente et, le cas échéant, les prestataires ou sous-traitants intervenant pour le compte du Prestataire dans le strict respect de la réglementation applicable. Conformément à la législation et la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel :

- Elles disposent d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition pour motifs légitimes des données les concernant et qu'elles peuvent également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la

communication de leurs données à caractère personnel après leur décès ;

- Elles peuvent exercer leurs droits pour les traitements mis en œuvre à des fins de gestion administrative des contrats auprès du responsable du traitement des données (RTD) du Prestataire par courrier à l'adresse suivante : 53 Rue Neil Armstrong 38420 LE VERSOUD

- Elles peuvent exercer leurs droits pour les traitements mis en œuvre à des fins de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme par courrier auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 -75334 Paris Cedex 07.

Les Parties reconnaissent avoir pleine et entière connaissance des obligations de la législation et de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel qui s'appliquent à elles, et s'engagent à remplir leurs obligations respectives.

## **ARTICLE 23. OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE**

Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, le consommateur est informé qu'il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique dénommée Bloctel ([www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)), afin de ne pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part de professionnels avec lesquels il n'a pas de relation contractuelle en cours.

Il est rappelé que l'inscription sur cette liste n'empêche pas le professionnel de contacter le consommateur à des fins de bonne exécution d'un contrat ou si celui-ci en a expressément convenu.

## **ARTICLE 24. LITIGES**

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le Vendeur et le Client seront soumis au tribunal compétent du lieu de domicile du Client ou à tout autre tribunal désigné par la loi applicable.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. conso. art. L 612-1) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Une convention de médiation a été conclue avec le médiateur dont les coordonnées sont les suivantes : CM2C – 49 Rue de Ponthieu – 75008 PARIS / Mail : [cm2c@cm2c.net](mailto:cm2c@cm2c.net)

Si vous annulez votre commande, utilisez le formulaire détachable ci-dessous :

## FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de R'CONFORT, 53 Rue Neil ARMSTRONG, 38420 LE VERSOUD , [secretariat@rconfort.com](mailto:secretariat@rconfort.com).

Je/nous vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de services (\*) ci-dessous :

Commandé le \_\_\_\_\_/reçu le \_\_\_\_\_ :

Nom du (des) consommateur(s) : \_\_\_\_\_

Adresse du (des) consommateur(s) : \_\_\_\_\_

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date : \_\_\_\_\_

(\*) Rayez la mention inutile.