

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

CONDITIONS GENERALES DE VENTE SUR LE SITE www.proxiserve.fr/monchauffagisteprive/

A/ CONDITIONS COMMUNES

PRÉAMBULE :

Les présentes conditions régissent les rapports contractuels entre le « Client » et le « Vendeur » nés à l'occasion d'une commande sur le site internet www.proxiserve.fr/monchauffagisteprive/.

A.1) OBJET

Les présentes conditions définissent les modalités de vente d'un ou plusieurs matériels et/ou prestations sur le Site Internet entre le Vendeur et le Client, en France métropolitaine (hors Corse).

A.2) DÉFINITIONS

Client : toute personne physique ou morale, ayant la capacité de conclure un tel acte, passant une commande pour la fourniture et, le cas échéant, l'installation d'un matériel vendu sur le Site Internet (chaudière, pompe à chaleur, thermostat connecté, chauffe-eau électrique, radiateur électrique, etc.) et/ou de diverses prestations pour ses besoins et éligibles au service proposé en fonction de sa situation géographique. Le Client, en commandant, déclare sur l'honneur être capable de commander.

Vendeur : la société MON CHAUFFAGISTE PRIVE, SARL au capital de 90.000 euros, société appartenant au Groupe Proxiserve, qui commercialise les matériels et prestations sur le Site Internet, dont le siège social est 155-159 rue Anatole France 92300 Levallois-Perret, N° 500 626 742 RCS Nanterre. Tél : 01.41.49.52.00, E-mail : contact@proxiserve.fr, n° TVA Intracommunautaire FR41500626742.

Site Internet : le site internet www.monchauffagisteprive.com.

A.3) APPLICATION ET OPPOSABILITE DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

En conséquence, le seul fait de passer commande sans réserve implique que le Client a accepté et a adhéré entièrement aux présentes conditions générales de vente, à la date de sa commande. Le Client reconnaît comme exacts et sincères tous les renseignements, mentions et déclarations portés sur l'intégralité du formulaire de vente en ligne.

A.4) ENTREE EN VIGUEUR

L'entrée en vigueur du bon de commande, lorsque le Client commande l'installation du matériel vendu, est subordonnée à la condition que le Vendeur constate la conformité de l'installation électrique et/ou sanitaire et/ou de gaz du Client, ou que le Vendeur constate la conformité de l'installation électrique, sanitaire et/ou de gaz consécutive à la réalisation des travaux nécessaires de mise en conformité par ses soins ou un tiers.

A défaut, la commande est caduque.

A.5) MODIFICATION DE LA COMMANDE

Toute modification apportée à une commande entraîne de plein droit l'annulation des conditions précédemment acceptées par le Vendeur en ce qui concerne notamment les prix, les modalités d'installation du matériel vendu et les délais de livraison, et donnera lieu à l'émission d'un nouveau devis par le Vendeur.

Ainsi, le Vendeur se réserve le droit d'annuler la commande dans le cas d'une erreur du Client sur les caractéristiques renseignées dans le formulaire de vente en ligne ou d'une non-conformité constatée chez le Client selon la réglementation en vigueur.

Par ailleurs, si le matériel à installer et/ou à déposer n'est pas disposé au niveau du sol, un surcoût pourra être facturé au Client en fonction de la configuration du lieu où se situe le matériel à installer et/ou à déposer, après acceptation par le Client d'un devis complémentaire. Le cas échéant, les travaux devront respecter la réglementation relative au travail temporaire en hauteur. A défaut d'acceptation dudit devis complémentaire, la commande est caduque, le Vendeur ne pouvant réaliser la prestation demandée.

A.6) CONDITIONS D'INTERVENTION DU VENDEUR

Chaque intervention du Vendeur chez le Client est réalisée pendant les jours ouvrés et les horaires d'ouverture de son agence.

Le Client, ou un représentant personne majeure à qui il aura établi un pouvoir si nécessaire, s'engage à être présent pendant l'intervention du technicien du Vendeur.

A.7) INSTALLATION DU MATERIEL

Avant l'installation du matériel, le Vendeur pourrait relever des travaux supplémentaires indispensables pour l'installation du matériel, notamment la mise en conformité de l'installation électrique, sanitaire et/ou de gaz, comprenant entre autres l'alimentation d'eau froide, la distribution d'eau chaude, le circuit de vidange et/ou le circuit de chauffage du Client ou l'exécution de travaux au-dessus du sol comme indiqué à l'article A.5 ci-dessus. Le Vendeur pourra alors les réaliser sous réserve de l'acceptation par le Client d'un devis complémentaire émis par le Vendeur.

L'emplacement du matériel, objet du bon de commande, devra être déterminé de manière définitive entre le Client et le Vendeur, suivant les contraintes techniques finales éventuellement relevées par le Vendeur au plus tard au moment de l'installation.

Le libre accès au lieu d'installation du matériel et la qualité sanitaire de son environnement devront être garantis au Vendeur. A défaut d'accessibilité du matériel, des frais de dépose seront facturés au Client.

Le technicien du Vendeur remettra, le cas échéant, au Client une attestation de fin de travaux d'économie d'énergie. Dans ce cas, au terme des travaux d'installation du matériel, le Client devra obligatoirement remettre cette attestation signée par ses soins en main propre au technicien du Vendeur. Si le Client peut en bénéficier, ce dernier s'engage à signer tous documents permettant l'obtention d'éventuelles primes ou un certificat d'économie d'énergie dans le cadre des présentes, uniquement au bénéfice du Vendeur et à ne pas les demander ni les céder à des tiers.

Les éventuelles aides d'organismes tiers sont conditionnelles et soumises au respect des engagements souscrits par le Client, bénéficiaire des aides. En cas de non-respect des engagements, de fausse déclaration ou manœuvre frauduleuse, ou en cas de changement du projet de travaux subventionné, le Client s'expose au retrait et reversement de tout ou partie de l'aide. Les services de ces organismes pourront faire procéder à tout contrôle des engagements. Dans ce cas, le Vendeur facturera le montant des subventions non-accordées mais déduites des factures adressées préalablement au Client.

A.8) GARANTIE

Outre l'obligation légale de délivrance conforme, la garantie des vices cachés et la garantie de conformité, les fabricants garantissent, gratuitement, en France Métropolitaine (hors Corse), les matériels achetés par le Client pendant la durée qu'ils ont définie. Cette durée est mentionnée sur la facture

Pour connaître la disponibilité des pièces détachées : consultez la fiche produit (minimum 5 ans).

d'achat du matériel. La date de début de la garantie correspond à la date de signature du bon de livraison du matériel si le Client a commandé le matériel sans l'installation ou du procès-verbal de réception de l'installation si le Client a commandé l'installation dudit matériel. Tout matériel appelé à bénéficier de la garantie doit être au préalable soumis au service après-vente du Vendeur. La facture sera exigée lorsque la garantie sera invoquée par le Client. Au titre de cette garantie, la seule obligation incombant au Vendeur sera, selon son choix, le remplacement gratuit ou la réparation offerte du matériel ou de l'élément affecté d'un vice (hors main d'œuvre et déplacement). Si le dysfonctionnement résulte d'une cause extérieure au matériel ou au Vendeur notamment en raison du défaut de l'installation électrique ou de gaz du Client, du non-respect des instructions de pose du matériel (si la pose n'est pas effectuée par le Vendeur), de sa mauvaise utilisation ou de toutes autres raisons mentionnées dans les exclusions de la garantie du fabricant : la garantie fabricant ne pourra pas s'appliquer.

Le cas échéant, le Vendeur garantit par ailleurs l'installation du matériel pendant un an à compter de la signature du procès-verbal de réception de l'installation (hors prestation de dépannage). Si le dysfonctionnement résulte d'une cause extérieure à l'installation du matériel ou au Vendeur notamment en raison du défaut de l'installation électrique ou de gaz du Client, de la mauvaise utilisation du matériel, de l'intervention du Client ou d'un tiers ayant un impact sur l'installation réalisée ou de toutes autres raisons externes au Vendeur : la garantie sur l'installation du matériel ne pourra pas s'appliquer.

En cas de sinistre du fait du Vendeur, la responsabilité du Vendeur sera limitée au plafond de garantie de ses polices d'assurance.

L'attestation d'assurance Responsabilité Civile du Vendeur est mise à la disposition du Client sur simple demande.

Le Vendeur ne peut en aucune façon être tenu responsable des dommages qui auraient pour cause, même partielle, la défectuosité des installations du Client, ou qui résulteraient d'un fait du Client ou d'un tiers (mauvaise utilisation, négligence, etc.).

A défaut de règlement total des factures par le Client, l'exécution de la garantie sera suspendue de plein droit jusqu'au règlement complet des factures, le délai de la garantie continuant à courir pendant ce temps.

Le cas échéant, si le Code de la consommation le prévoit en fonction de la qualité du Client, le Vendeur est tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions des articles L.217-4 à L.217-12 du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-9 du Code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien sauf pour les biens d'occasions pour lesquels cette durée est de six mois.

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

Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente, conformément à l'article 1644 du Code civil.

Code de la consommation :

Art. L.217-4 : Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Art. L.217-5 : Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Art. L.217-12 : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Art. L.217-16 : Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Code civil :

Art. 1641 : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Art. 1648, 1^{er} alinéa : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

A.9) REMUNERATION – PAIEMENT

Tous les prix sont exprimés toutes taxes comprises et comprennent, le cas échéant, l'éco-participation dont le montant est précisé sur la commande et/ou la facture. Les taxes sont appliquées selon la réglementation en vigueur.

Sauf disposition contraire figurant dans la commande, les paiements s'effectuent par carte bancaire. Les coordonnées de la carte bancaire saisies par le Client sur le Site Internet seront utilisées pendant le processus de facturation du matériel commandé. Le Client s'engage à utiliser une carte bancaire en cours de validité. En cas de changement de carte bancaire avant le prélèvement de toutes les sommes dues, le Client s'engage à mettre à jour les coordonnées de celle-ci dès connaissance. A défaut, le Client risque de se voir appliquer des intérêts de retard en cas de non-paiement ou de rejet de prélèvement aux dates indiquées.

Tout retard de paiement entraîne de plein droit et sans formalité l'application d'intérêts de retard calculés sur la base du taux de refinancement de la BCE (Banque Centrale Européenne) majoré de 8 points de pourcentage appliqué au montant total TTC de la facture.

Pour les clients professionnels, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est due, sans formalité, à défaut de règlement le jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture. Le montant de cette indemnité forfaitaire est de 40

euros minimum par facture en application des articles L.441-10 et D.441-5 du Code de commerce.

A.10) CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

Le transfert de propriété du matériel vendu est subordonné au paiement complet et effectif du prix à l'échéance par le Client. La présente clause de réserve de propriété ne fait pas obstacle au transfert des risques du matériel au Client dès la livraison.

Le Client est responsable de la garde des matériels livrés même en cas de force majeure. Les matériels pourront être repris sur simple sommation, si les paiements ne sont pas effectués aux dates convenues.

En cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire, le Client devra aviser sans délai le Vendeur, afin que celui-ci puisse revendiquer les matériels entre les mains de l'administrateur ou du liquidateur judiciaire.

A.11) LIMITES DE RESPONSABILITE DU VENDEUR

La responsabilité du Vendeur n'est pas engagée en cas :

- d'informations fausses, erronées ou incomplètes transmises par le Client à l'acceptation du bon de commande, ou des conséquences de la transmission tardive d'informations par le Client ;
- de vice caché du constructeur ;
- de survenance des conséquences du non-respect par le Client de tout ou partie des conseils du Vendeur ;
- d'usure naturelle du matériel installé ;
- de mauvaise protection électrique de l'installation et de l'habitation du Client ;
- de mauvaise utilisation, utilisation inadéquate, utilisation déraisonnable, ou encore anormale du matériel par le Client ;
- de brûlures par température excessive.

A.12) SOUS-TRAITANCE

Le Vendeur se réserve le droit de sous-traiter à un tiers tout ou partie des prestations prévues au présent contrat, sans que le Client puisse s'y opposer. En tout état de cause, la sous-traitance ne provoque aucune modification aux droits et obligations découlant du présent contrat, pour le Client comme pour le Vendeur, ce dernier étant seul responsable des sous-traitants qu'il pourrait désigner.

A.13) FORCE MAJEURE

Le Vendeur ne pourra être considéré comme ayant failli à ses obligations dans la mesure où leur exécution sera retardée, entravée ou empêchée par la force majeure. Outre les cas de force majeure définis par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence, les événements suivants constitueront des cas de force majeure sans autre obligation pour le Vendeur que d'établir leur existence et leur incidence sur l'exécution des obligations : guerres, émeutes, épidémie, pandémie, événements internationaux ou naturels affectant les transports terrestres, maritimes ou fluviaux, grèves partielles ou totales ou lock-out dans les usines des fabricants, l'industrie, le commerce ou les transports, sinistres affectant gravement les installations de l'établissement livreur, les intempéries (ouragans, tempêtes, neige,...).

A.14) DELAI DE RETRACTATION

A.14-1) Dispositions générales

Si les dispositions de l'article L.221-18 du code de la consommation lui sont applicables, le Client dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client adressera au Vendeur le formulaire de rétractation complété ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Le formulaire de rétractation ou toute autre déclaration exprimant sa volonté de se rétracter devra être adressé par courriel à l'adresse électronique contact@proxiserve.fr ou par lettre recommandée avec

accusé de réception à l'adresse suivante : Mon Chauffagiste Privé – 159 rue Anatole France – 92309 Levallois-Perret Cedex.

Si le Client ne souhaite pas utiliser le formulaire de rétractation transmis par le Vendeur, sa déclaration de rétractation peut être rédigée selon le modèle ci-après, en indiquant préalablement ses noms, prénoms et coordonnées postales : « je déclare renoncer à ma commande n° en date du (date de la commande). Date et signature du Client »

Lorsque le Client exerce son droit de rétractation dans le délai légal, le Vendeur s'engage à lui rembourser le montant du prix perçu dans un délai de quatorze jours à compter de la réception de la décision du Client de se rétracter. Ce remboursement se fera en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

Le Client a la possibilité de demander expressément au Vendeur lors de sa commande d'exécuter la prestation de services avant la fin du délai de rétractation de quatorze jours. Dans ce cas, le Client renonce expressément à exercer ce droit une fois la prestation de services objet du contrat entièrement exécutée.

Avant l'exécution complète de la prestation de services du Vendeur, si le Client a demandé au Vendeur de commencer la réalisation de la prestation de service pendant le délai de rétractation, le Client devra verser au Vendeur un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni jusqu'au moment où le Client a informé le Vendeur de sa rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

A.14-2) Si l'objet du devis est une prestation de services

Le délai de rétractation de quatorze jours mentionné à l'article A.14-1 court à compter de la date de la conclusion du contrat.

A.14-3) Si l'objet du devis est la vente d'un bien

Le délai de rétractation de quatorze jours mentionné à l'article A.14-1 court à compter (i) de la date où le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, prend physiquement possession du bien, ou si plusieurs biens sont commandés, prend physiquement possession du dernier bien ou (ii) s'il s'agit d'un contrat hors établissement, de la date de la conclusion du contrat.

Dans ce cas, le Client restitue le bien au professionnel dans un délai de quatorze jours à compter de sa décision de se rétracter. Ce délai de quatorze jours est réputé respecté si le Client renvoie le bien avant l'expiration de ce délai. Le Client supporte les frais directs de renvoi du bien et les frais de dépose du bien si celui-ci a déjà été installé.

Pour les contrats conclus hors établissement, lorsque le Vendeur a livré le bien au domicile du Client au moment de la conclusion du contrat et que le bien ne peut être renvoyé normalement par voie postale alors le Vendeur récupérera à ses frais ledit bien au domicile du Client.

La responsabilité du Client n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation de bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

Le Vendeur peut différer le remboursement mentionné à l'article A.14-1 jusqu'à ce qu'il ait reçu le bien ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

A.15) DONNEES PERSONNELLES

Le Vendeur attache une grande importance à la protection des données personnelles de ses Clients et prospects dans le respect de la réglementation en vigueur.

Cette rubrique vise à expliquer les traitements des données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre de l'utilisation

des services proposés par le Vendeur ainsi que la manière dont vous pouvez exercer vos droits.

A.15-1) Données collectées

Les données que vous transmettez au Vendeur :

Lorsque vous remplissez le parcours demande de rendez-vous, commande, devis, lorsque vous enregistrez votre panier ou lorsque vous contactez le Vendeur.

Il peut s'agir de vos nom, prénom, adresse (d'intervention, de facturation), numéro de téléphone, adresse électronique, coordonnées de la personne présente sur le lieu d'intervention si différente du propriétaire, caractéristiques du logement.

Les données recueillies automatiquement :

Automatiquement, le Vendeur recueille votre adresse IP, données de connexion (heure, appareils), types et versions des navigateurs internet utilisés, systèmes et plateformes d'exploitation, données concernant votre parcours de navigation sur nos sites, les pages consultées, les interactions avec les pages, les termes de recherche utilisés, la durée de consultation des pages, les numéros de téléphone utilisés pour nous contacter. Des données vous concernant peuvent éventuellement nous être transmises par des tiers, telles que votre adresse postale ou électronique, des données relatives à votre profil, qui intégreront notre base de données. Ces tiers ont collecté loyalement vos données et obtenu tout consentement requis avant toute transmission au Vendeur.

A.15-2) Utilisation des données

En premier lieu, elles sont utilisées pour la gestion de la relation clients et mieux interagir avec vous, ou répondre à vos demandes et éventuelles réclamations. Ces traitements incluent la gestion et l'exécution des prestations et services (envoi d'informations, création du compte client, gestion des commandes, prises de rendez-vous, interventions, lutte contre la fraude, traitement des réclamations, facturation, vos commentaires et avis, jeux-concours, recouvrement).

Le Client pourra être contacté, pour tout objet en lien directement ou indirectement avec les prestations ou services demandés, par le Vendeur notamment par courrier, courriel, téléphone, SMS et MMS.

Vos données pourront être utilisées pour des opérations de prospection commerciale ou des études destinées à améliorer la connaissance client ou l'offre de services proposés. Vos données sont utilisées dans le respect d'autorisation que vous consentez pour envoyer des messages de promotion ou de publicités, pour analyser votre utilisation des services, pour apprécier l'intérêt des services proposés et les messages adressés.

Si vous avez donné votre accord, vos données peuvent faire l'objet d'échanges entre les différentes entités du Groupe Proxiserve pour un traitement mutualisé, avec d'autres données vous concernant, collectées via les services proposés par les autres entités du Groupe Proxiserve.

En cas de refus de communiquer vos données personnelles, le Vendeur ne pourra exécuter les prestations et services demandés. Des informations non strictement nécessaires peuvent être demandées afin de proposer des offres plus pertinentes.

A.15-3) Qui a accès à vos données ?

Les données personnelles sont destinées au Vendeur, à des prestataires externes (y compris des sous-traitants), mais également, si le Client donne son accord préalable, à des sociétés du Groupe Proxiserve ou à des partenaires commerciaux.

A.15-4) Transfert de vos données

Le Vendeur réalise l'ensemble des traitements des données personnelles sur le territoire de l'Union Européenne (UE). Toutefois, le Vendeur peut ponctuellement avoir recours à des sous-traitants établis en dehors de l'UE. Dans ce cas, ceux-ci sont établis dans un pays justifiant d'un niveau de protection suffisant ou doivent fournir des garanties nécessaires à la protection des données traitées.

A.15-5) Durée de conservation des données

Les données personnelles sont conservées et utilisées la durée nécessaire à l'exécution des prestations et services augmentée de la durée de conservation imposée par les règles applicables en matière de prescription.

Pour les prospectus vos données sont conservées 3 ans après le dernier contact

A.15-6) Droit sur vos données personnelles

Sous réserve d'en remplir les conditions, le Client ou le prospect dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, à l'effacement, à la limitation et, si la technique le permet, à la portabilité de ses données personnelles. Pour exercer ce droit, le Client doit adresser sa demande, ainsi qu'une copie d'un titre d'identité légalement reconnu si le Vendeur le demande, par courrier postal à : Proxiserve – 159 rue Anatole France – 92309 Levallois-Perret Cedex ou par courriel : rgpdproxiserve@proxiserve.fr.

Le Client dispose également de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

A.16) SECURISATION

Le Site Internet fait l'objet d'un système de sécurisation pour toute commande. Un procédé de clé de cryptage asymétrique est appliqué à l'étape de paiement en ligne. Les données sensibles liées au moyen de paiement sont cryptées dès la saisie de sorte qu'aucun tiers ne peut en avoir connaissance au cours du transport des informations sur le réseau Internet. Les données enregistrées sur la plateforme de paiement sécurisé pour le compte du Vendeur constituent la preuve de l'ensemble des souscriptions passées entre le Vendeur et les Clients.

A.17) CADRE JURIDIQUE

Les informations que le Client communique étant indispensables pour le traitement de son dossier, leur absence entraîne la déchéance des garanties prévues au présent contrat.

Dans le cadre d'un contrôle de qualité, les conversations téléphoniques ayant eu lieu entre le Client et les services du Vendeur pourraient donner lieu à enregistrement.

Si le Client, répondant à la définition du terme « consommateur » du code de la consommation, ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique par un tiers, il peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique (www.bloctel.gouv.fr).

A.18) REGLEMENT DES DIFFERENDS

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi française.

Toute réclamation pourra être adressée à l'adresse suivante : Mon Chauffagiste Privé – 159 rue Anatole France – 92309 Levallois-Perret Cedex.

Les différends qui viendraient à se produire à propos de la validité, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du contrat conclu entre le Vendeur et le Client pourront, à la demande de l'une des parties, et avant toute procédure judiciaire, être soumis au service de médiation C&C Médiation par voie électronique: <https://www.cc-mediateurconso-bfc.fr/> ou par voie postale : C&C Médiation – 37 rue des Chênes 25480 Miserey-Salines.

A défaut de faire appel à un tel médiateur ou à défaut de résolution des différends par le biais de cette médiation ou amiablement, le litige entre le Vendeur et le Client sera de la compétence exclusive des tribunaux.

Par ailleurs, la Commission européenne met à disposition une plateforme de résolution des différends, accessible à l'adresse URL suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

B/ CONDITIONS COMPLEMENTAIRES SPECIFIQUES A LA VENTE DE CHAUFFE-EAUX ELECTRIQUES ET DE RADIATEURS ELECTRIQUES

B.1) DEVIS GRATUIT

Avant toute commande de matériel, le Client peut demander sur le Site Internet la visite d'un technicien du Vendeur pour l'établissement d'un devis gratuit.

Après réponse du Client à un questionnaire, le Vendeur confirmera la visite technique au Client par téléphone, courriel et/ou SMS.

B.2) DELAI DE LIVRAISON ET D'INSTALLATION DU MATERIEL

B.2.1) Livraison seule du matériel

Sauf cas de force majeure ou défaut d'approvisionnement du matériel justifié par le Vendeur, dans le cas où le Client commande la livraison seule du matériel, si l'adresse de livraison est éligible, celle-ci aura lieu en bas de son immeuble via un transporteur choisi par le Vendeur les jours ouvrés sous le délai stipulé sur le bon de commande à compter de la validation du bon de commande par le Client ou, au plus tard, quarante-cinq jours après la conclusion du contrat, sauf précision contraire dans la commande ou accord du Client.

La date et la plage horaire de la livraison du matériel commandé sont indiquées au Client par courriel, téléphone ou SMS.

Le Client doit, au moins trois jours ouvrés avant la date fixée ou un jour ouvré en cas de livraison urgente, confirmer son accord pour ce rendez-vous par téléphone ou internet ou le reporter en accord avec le Vendeur, à défaut le rendez-vous est considéré comme annulé.

En cas d'absence à un rendez-vous fixé, un avis de passage est laissé par le transporteur du Vendeur chez le Client. Le Vendeur se réserve le droit de facturer au Client le déplacement du transporteur selon le tarif en vigueur.

B.2.2) Livraison et installation du matériel

Le Client pourra, lors de sa commande, demander au Vendeur d'installer le matériel qu'il achète à son domicile. Cette possibilité lui est offerte si l'adresse où sera installé le matériel est éligible, en fonction de sa zone géographique.

Sauf cas de force majeure ou défaut d'approvisionnement du matériel justifié par le Vendeur, l'intervention d'installation du matériel commandé est réalisée par le Vendeur pendant les jours ouvrés sous le délai stipulé sur le bon de commande à compter de la validation du bon de commande par le Client ou, au plus tard, quarante-cinq jours après la conclusion du contrat, sauf précision contraire dans la commande ou accord du Client.

La date et la plage horaire de la visite d'installation du matériel commandé sont indiquées au Client par courriel, téléphone ou SMS.

Le Client doit, au moins trois jours ouvrés avant la date fixée ou un jour ouvré en cas d'intervention urgente du Vendeur, confirmer son accord pour ce rendez-vous par courriel ou téléphone ou le reporter en accord avec le Vendeur, à défaut le rendez-vous est considéré comme annulé.

En cas d'absence du Client à un rendez-vous fixé, un avis de passage est laissé par le Vendeur chez le Client. Le Vendeur se réserve le droit de facturer au Client son déplacement selon le tarif en vigueur.

B.3) NON CONFORMITE DES MATERIELS LIVRES

Au moment de la réception de la livraison de la commande, le Client devra vérifier et contrôler systématiquement à la fois le nombre de matériels livrés et leurs états par rapport aux matériels commandés :

- Si le nombre de matériels livrés ne correspond pas aux quantités commandées, le Client devra mettre ses réserves en mentionnant sur le bon de livraison la désignation des matériels manquants avant de le signer.
- Si les matériels réceptionnés ont subi des détériorations (rayures, chocs, casse...), le Client devra refuser la livraison en portant ses réserves de manière détaillée sur le bordereau de livraison.

Pour toutes réserves sur la livraison, le Client devra les confirmer par écrit dans les trois jours ouvrables suivant (art. L.133-3 du Code du commerce), en adressant un courrier par lettre recommandée avec AR au transporteur. Une copie du courrier devra être envoyée au Vendeur à l'adresse indiquée ci-contre : Mon Chauffagiste Privé – 159 rue Anatole France – 92309 Levallois-Perret Cedex.

A défaut des réserves précises sur le bon de livraison, les responsabilités du transporteur et du Vendeur seront dégagées au titre des dommages éventuels qui pourraient survenir au cours du transport.

B.4) REMUNERATION – PAIEMENT

Le Client a la possibilité de payer sa facture selon les diverses modalités qui lui sont proposées sur le Site Internet.

Un acompte de 30% est prélevé le jour de la commande, le solde du paiement s'effectue 30 jours après l'acceptation du bon de commande. Lors de sa commande, le Client pourra toutefois opter pour un paiement du solde en deux ou trois fois sans frais selon un échéancier déterminé. L'échéancier sera adressé au Client dans le courriel de confirmation de commande, une fois l'acompte de 30% payé. Puis, il recevra la facture par courrier postal ou électronique.

C/ CONDITIONS COMPLEMENTAIRES SPECIFIQUES A LA VENTE DE CHAUFFE-EAUX ELECTRIQUES

C.1) PRESTATION DE DEPANNAGE

Le Vendeur propose également sur son Site Internet une prestation de dépannage pour les chauffe-eaux électriques si le Client est éligible au service proposé en fonction de sa situation géographique.

Cette prestation de dépannage est proposée selon différents forfaits de dépannage décrits sur le Site Internet. Le forfait de base comprend le déplacement du technicien au domicile du Client et un diagnostic du dépannage à réaliser auquel s'ajouteront les éventuels forfaits de dépannage en fonction de l'origine du dysfonctionnement du chauffe-eau électrique du Client.

Pour toute commande d'une prestation de dépannage, le Client recevra un courrier électronique de confirmation de sa commande. Sur cette confirmation de commande figurera notamment un code de réduction, valable une seule fois, à valoir pour tout achat d'un nouveau chauffe-eau électrique, sur le Site Internet selon les conditions en vigueur.

Les pièces changées par le technicien du Vendeur au cours de son intervention bénéficient de la garantie tel que mentionné à l'article A.8 des présentes.

Si le technicien du Vendeur ne peut réparer le chauffe-eau électrique du Client dans le cadre de l'un des forfaits de dépannage, il peut proposer au Client, si ce dernier le souhaite, un devis pour le remplacement du chauffe-eau électrique défectueux.

Le Client effectuera le paiement du forfait de base directement sur le Site Internet par carte bancaire. Le Client s'engage à utiliser une carte bancaire en cours de validité.

Les éventuels coûts relatifs aux forfaits de dépannage seront facturés au Client par le technicien du Vendeur, somme que

devra payer directement le Client au technicien du Vendeur. Tout retard de paiement entraîne de plein droit et sans formalité l'application d'intérêt de retard et éventuellement une indemnité pour frais de recouvrement tels que mentionnés à l'article A.9 des présentes.

C.2) LIMITES DE RESPONSABILITE DU VENDEUR

La responsabilité du Vendeur n'est pas engagée en cas :
- de dureté de l'eau froide sanitaire à une valeur supérieure à 20°F.

D/ CONDITIONS COMPLEMENTAIRES SPECIFIQUES A LA VENTE DE CHAUDIERES

D.1) ENTREE EN VIGUEUR

Le Client devra confirmer sa commande lors de la visite d'un technicien du Vendeur au domicile du Client selon les modalités définies à l'article « Modalités de validation de la commande » ci-après.

D.2) MODALITES DE VALIDATION DE LA COMMANDE

Sur le Site Internet, le Client établit gratuitement un devis en ligne sur la base de ses déclarations et détermine une date pour la visite d'un technicien du Vendeur à son domicile afin de valider la commande du matériel. Cette date sera confirmée par le Vendeur au Client par courriel, téléphone ou SMS.

Lors de cette visite, le technicien du Vendeur validera la compatibilité du matériel choisi par le Client sur le Site Internet au domicile et à l'installation de gaz du Client. Le devis en ligne établit par le Client n'aura de force probante et sera ferme que si le technicien du Vendeur valide le matériel choisi par rapport au domicile et à l'installation de gaz du Client et si les aides pouvant bénéficier au Client ont été validées par les organismes tiers les accordant. A ce stade, le technicien du Vendeur pourra proposer au Client un ou des matériel(s) plus adapté(s) à son domicile et/ou à ses installations en émettant un nouveau devis.

Puis, le Client a la possibilité de valider auprès du technicien du Vendeur sa commande du matériel et des prestations désirés en signant électroniquement son bon de commande. A cette occasion, le Client pourra solliciter expressément auprès du technicien du Vendeur la réalisation des travaux en urgence et/ou avant la fin du délai de rétractation.

Le cas échéant, le Client pourra valider la commande via le Site Internet après réception du devis actualisé par courrier postal ou électronique.

Dans le cadre de la validation de sa commande, le Client détermine la date de pose du matériel choisi, date qui lui sera confirmée par le Vendeur par courriel, téléphone ou SMS.

D.3) DELAI DE LIVRAISON ET D'INSTALLATION DU MATERIEL

Sauf cas de force majeure ou défaut d'approvisionnement du matériel justifié par le Vendeur, l'intervention d'installation du matériel commandé est réalisée par le Vendeur pendant les jours ouvrés sous le délai stipulé sur le bon de commande à compter de la validation de la commande par le Client, ou, au plus tard, quarante-cinq jours après la validation de la commande, sauf précision contraire dans la commande ou accord du Client.

La date et la plage horaire de la visite d'installation du matériel commandé sont indiquées au Client par courriel, téléphone ou SMS.

Le Client doit, au moins trois jours ouvrés avant la date fixée ou un jour ouvré en cas d'intervention urgente du Vendeur, confirmer son accord pour ce rendez-vous par courriel ou téléphone ou le reporter en accord avec le Vendeur, à défaut le rendez-vous est considéré comme annulé.

En cas d'absence du Client à un rendez-vous fixé, un avis de passage est laissé par le Vendeur chez le Client. Le Vendeur

se réserve le droit de facturer au Client son déplacement selon le tarif en vigueur.

D.4) PRESTATION DE DEPANNAGE

Le Vendeur propose également sur son Site Internet une prestation de dépannage de chaudière si le Client est éligible au service proposé en fonction de sa situation géographique.

Le forfait de base comprend le déplacement du technicien au domicile du Client et un diagnostic du dépannage à réaliser. A la suite de ce diagnostic, le technicien du Vendeur émettra un devis à destination du Client.

Pour toute commande d'une prestation de dépannage, le Client recevra un courrier électronique de confirmation de sa commande. Sur cette confirmation de commande figurera notamment un code de réduction, valable une seule fois, à valoir pour tout achat d'une nouvelle chaudière couplée à son installation, sur le Site Internet selon les conditions en vigueur.

Si le technicien du Vendeur ne peut réparer la chaudière du Client, il peut proposer au Client, si ce dernier le souhaite, un devis pour le remplacement de sa chaudière défectueuse.

Le Client effectuera le paiement du forfait de base directement sur le Site Internet par carte bancaire. Le Client s'engage à utiliser une carte bancaire en cours de validité.

Les éventuels coûts relatifs aux forfaits de dépannage seront facturés au Client par le technicien du Vendeur, somme que devra payer directement le Client au technicien du Vendeur. Tout retard de paiement entraîne de plein droit et sans formalité l'application d'intérêt de retard et éventuellement une indemnité pour frais de recouvrement tels que mentionnés à l'article A.9 des présentes.

D.5) MODALITES DE FACTURATION DE LA COMMANDE

Une fois la commande validée par le Client lors de la visite du technicien du Vendeur ou après celle-ci, le Client sera redevable d'un acompte d'un montant correspondant à 10% du prix total de la commande. Ce paiement ne pourra pas intervenir moins de 7 jours après la dernière visite technique au domicile du Client, sauf urgence expressément sollicitée par le Client.

Le solde du prix de la commande sera facturé au Client selon les modalités de financement déterminées par ce dernier en fonction des modalités offertes lors de la validation de la commande selon les conditions en vigueur.

Le Client recevra par courrier postal ou électronique la facture correspondante.

D.6) INSTALLATION D'UN THERMOSTAT CONNECTE ACHETE EN MEME TEMPS QU'UNE CHAUDIERE

Le jour de l'installation du matériel, le Client devra remettre au technicien du Vendeur ses codes de connexion au réseau WIFI de son installation internet afin de pouvoir connecter le thermostat à son réseau informatique.

E/ CONDITIONS COMPLEMENTAIRES SPECIFIQUES A LA VENTE DE POMPES A CHALEUR

E.1) ENTREE EN VIGUEUR

Le Client devra confirmer sa commande en signant le devis qui lui sera présenté lors d'une visite d'un technicien ou adressé par courriel.

Les pompes à chaleur concernées par les présentes sont définies ainsi : Equipements de pompes à chaleur de type air/air (climatiseur réversible), air/eau, et pompes à chaleur hybrides composées d'une pompe à chaleur air/eau et d'une chaudière intégrée, destinées au chauffage ou au chauffage-rafraîchissement en habitat individuel.

E.2) MODALITES DE VALIDATION DE LA COMMANDE

Sur le Site Internet, le Client détermine une date pour la visite d'un technicien du Vendeur à son domicile afin de déterminer

le matériel adapté. Cette date sera confirmée par le Vendeur au Client par courriel, téléphone ou SMS.

Le Client doit, au moins trois jours ouvrés avant la date fixée ou un jour ouvré en cas d'intervention urgente du Vendeur, confirmer son accord pour ce rendez-vous par courriel ou téléphone ou le reporter en accord avec le Vendeur, à défaut le rendez-vous est considéré comme annulé.

En cas d'absence du Client à un rendez-vous fixé, un avis de passage est laissé par le Vendeur chez le Client, et le Vendeur se réserve le droit de facturer au Client son déplacement selon le tarif en vigueur.

Lors de cette visite, le technicien du Vendeur effectuera une étude thermique du domicile du Client pour évaluer les déperditions du logement. Pour ce faire, le Client s'engage à donner accès au technicien du Vendeur à toutes les pièces de son domicile et répondra à toutes questions qui pourraient lui être posées sur son domicile. Les réponses données par le Client engageront celui-ci. Cette étude thermique permettra de déterminer le modèle du matériel le plus adapté au logement du Client. Toute absence ou fausse information communiquée par le Client ou nonaccès à une pièce du logement, exclura la responsabilité du Vendeur quant au choix du matériel ou dysfonctionnement du matériel installé.

Une fois l'étude thermique réalisée, le Vendeur pourra adresser un chiffrage préliminaire au Client indiquant le matériel qu'il aura sélectionné et les éventuelles aides dont pourrait bénéficier le Client. Ce chiffrage préliminaire pourra lui être transmis par courriel ou lors d'une seconde visite d'un technicien du Vendeur au domicile du Client.

Si ce chiffrage préliminaire est adressé au Client, ce dernier devra l'accepter pour qu'un devis définitif lui soit transmis. Le devis établit par le Vendeur n'aura de force probante et sera ferme que si les aides pouvant bénéficier au Client ont été validées par les organismes tiers les accordant. A défaut d'un tel accord, le Vendeur adressera un nouveau devis au Client sans ces aides.

Puis, le Client a la possibilité de valider sa commande du matériel et des prestations désirées en adressant au Vendeur le devis définitif signé. A cette occasion, le Client pourra solliciter expressément auprès du technicien du Vendeur la réalisation des travaux en urgence et/ou avant la fin du délai de rétractation.

Le Vendeur communiquera au Client, par courriel, téléphone ou SMS, la date d'installation du matériel après accord, le cas échéant, par les organismes tiers des aides pouvant bénéficier au Client.

E.3) DELAI DE LIVRAISON ET D'INSTALLATION DU MATERIEL

Sauf cas de force majeure ou défaut d'approvisionnement du matériel justifié par le Vendeur, l'intervention d'installation du matériel commandé est réalisée par le Vendeur pendant les jours ouvrés à la date indiquée par le Vendeur, au plus tard, quarante-cinq jours après la validation du devis, sauf précision contraire dans le devis ou accord du Client ou si les organismes tiers n'ont pas, à cette date, encore donné leur accord sur les aides dont le Client pourrait bénéficier.

La date et la plage horaire de la visite d'installation du matériel commandé sont indiquées au Client par courriel, téléphone ou SMS.

Le Client doit, au moins trois jours ouvrés avant la date fixée ou un jour ouvré en cas d'intervention urgente du Vendeur, confirmer son accord pour ce rendez-vous par courriel ou téléphone ou le reporter en accord avec le Vendeur, à défaut le rendez-vous est considéré comme annulé.

En cas d'absence du Client à un rendez-vous fixé, un avis de passage est laissé par le Vendeur chez le Client. Le Vendeur se réserve le droit de facturer au Client son déplacement selon le tarif en vigueur.

E.4) MODALITES DE FACTURATION DE LA COMMANDE

Une fois le devis signé par le Client, lors de la visite du technicien du Vendeur ou après celle-ci, le Client sera redevable d'un acompte d'un montant correspondant à 10% du prix total de la commande. Ce paiement ne pourra pas intervenir moins de 7 jours après la dernière visite technique au domicile du Client, sauf urgence expressément sollicitée par le Client.

Le solde du prix de la commande sera facturé au Client selon les modalités de financement déterminées par ce dernier en fonction des modalités offertes lors de la validation de la commande selon les conditions en vigueur.

Le Client recevra par courrier postal ou électronique la facture correspondante.

F/ CONDITIONS COMPLEMENTAIRES SPECIFIQUES A LA VENTE DE L'EXTENSION DE GARANTIE POUR 5 ANS POUR LES CHAUDIERES, POMPES A CHALEUR, CHAUFFE-EAUX ELECTRIQUES ET RADIATEURS

F.1) DÉFINITIONS

Client : Toute personne physique ou morale, ayant la capacité de conclure un tel acte, passant une commande d'extension de garantie pour le matériel qu'elle a acheté sur le site internet www.proxiserve.fr/monchauffagisteprive/, pour ses besoins et éligible au service proposé en fonction notamment de sa situation géographique et du matériel acheté.

Panne : Les dommages nuisant au bon fonctionnement du Matériel Garanti, selon les normes définies par le constructeur, et ayant pour origine un phénomène interne au Matériel Garanti.

Panne Avérée : Toute Panne dont l'existence et la conformité aux présentes conditions ont été vérifiées par le Vendeur par un examen visuel du Matériel Garanti.

Matériel Garanti : Tout matériel installé par le Vendeur, pour lequel la prestation d'extension de garantie est proposée, et acheté neuf par le Client sur le site internet www.proxiserve.fr/monchauffagisteprive/, rattaché au présent contrat, dont les références figurent sur la facture du Vendeur.

Matériel de Substitution : Matériel fourni au Client par le constructeur ou par le Vendeur, dans le cadre des garanties contractuelles ou légales, lorsque le Matériel Garanti est irréparable.

F.2) OBJET DU CONTRAT

Les présentes conditions définissent les modalités d'application de l'extension de garantie attachée au Matériel Garanti qui le couvre pour une durée de 5 ans à compter de sa date de mise en service.

L'extension de garantie couvre :

- le remplacement des pièces défectueuses ;
- la main d'œuvre ;
- les frais de déplacement.

F.3) PRIX, SOUSCRIPTION

Le prix de l'extension de garantie est celui affiché sur le site de vente en ligne du Vendeur.

Sauf disposition contraire figurant dans les conditions particulières, le paiement s'effectue selon le mode de paiement sélectionné par le Client pour le Matériel Garanti.

Le Client doit impérativement conserver la facture du Vendeur attestant le paiement du Matériel Garanti et de l'extension de garantie attachée.

L'extension de garantie ne garantit qu'un seul produit à la fois (le Matériel Garanti ou le Matériel de Substitution). En cas d'achat de plusieurs matériels, si le Client souhaite garantir lesdits matériels, il doit souscrire autant de garanties que de matériels.

L'extension de garantie relative aux chaudières et pompes à chaleur, telles que définies à l'article E.1, n'est applicable qu'à la condition que le Client ait fait entretenir ladite chaudière ou pompe à chaleur par une société du Groupe Proxiserve auquel appartient le Vendeur, chaque année, dans le cadre (i) d'un

contrat d'entretien, d'une visite d'entretien ou d'un forfait révision pour les chaudières ou (ii) d'un contrat d'entretien formule Confort pour les pompes à chaleur. A défaut de faire entretenir sa chaudière ou sa pompe à chaleur chaque année par une société du Groupe Proxiserve tel que précité, l'extension de garantie souscrite est résiliée de plein droit sans formalité et sans remboursement des sommes versées par le Client.

Dans le cadre des prestations fournies par téléphone, les frais de communication sont à la charge du Client (appel non surtaxé).

F.4) PRISE D'EFFET, DURÉE DE VALIDITÉ

L'extension de garantie prend effet, pour une durée de cinq (5) ans, à compter de l'une des deux dates suivantes :

- la date de signature du procès-verbal de mise en service du Matériel Garanti, si le Client signe le contrat d'adhésion à l'extension de garantie préalablement à cette date ;
- à compter de la date de signature du contrat d'adhésion à ladite extension de garantie si celle-ci est postérieure à la date de signature du procès-verbal de mise en service du Matériel Garanti. Le contrat d'adhésion peut être souscrit dans un délai maximum de trois (3) mois après la signature du procès-verbal de mise en service du Matériel Garanti. Au-delà de ce délai de trois (3) mois, aucune extension de garantie pour le Matériel Garanti ne peut être souscrite par le Client.

Au terme de cette durée de cinq (5) ans à compter de l'une des deux dates précitées, le présent contrat d'extension de garantie prendra fin de plein droit, sans préavis.

F.5) RESILIATION DE L'EXTENSION DE GARANTIE

Le contrat d'extension de garantie pour un Matériel Garanti peut être résilié, de plein droit, par l'une ou l'autre des parties, dans les cas suivants :

- Manquement de l'une des parties à l'une de ses obligations contractuelles. Dans ce cas, l'autre partie met la partie défaillante en demeure de satisfaire à ses obligations dans un délai d'un mois. Si la partie défaillante n'a pas satisfait à ses obligations dans le délai imparti, l'autre partie peut résilier le contrat. Si la partie défaillante est le Client, les sommes versées au Vendeur au titre du présent contrat restent acquises à celui-ci. Si la partie défaillante est le Vendeur, ce dernier devra rembourser le Client du montant versé par celui-ci au titre de l'extension de garantie au prorata du temps restant à courir jusqu'au terme du présent contrat. Dans tous les cas, ceci se fera sans préjudice des dommages et intérêts que pourrait réclamer la partie demanderesse à la partie défaillante ;
- En cas de fraude ou de tentative de fraude par le Client à l'occasion de la mise en œuvre de la garantie. Dans ce cas, les sommes versées au Vendeur au titre du présent contrat restent acquises à celui-ci. Cette résiliation de plein droit et sans préavis se fera sans préjudice des dommages et intérêts que pourrait réclamer le Vendeur au Client ;
- En cas de disparition ou de destruction totale du Matériel Garanti n'entraînant pas la mise en jeu de la garantie. Dans ce cas, les sommes versées au Vendeur au titre du présent contrat restent acquises à celui-ci. Cette résiliation se fera de plein droit et sans préavis ;
- En cas de déplacement du Matériel Garanti par le Client ou un tiers, sans que la dépose et la nouvelle installation du Matériel Garanti ne soient réalisées par le Vendeur (ex : déménagement du Client entraînant l'installation du Matériel Garanti par le Client ou un prestataire autre que le Vendeur dans le nouveau logement du Client). Dans ce cas, les sommes versées au Vendeur au titre du présent contrat restent acquises

à celui-ci. Cette résiliation se fera de plein droit et sans préavis.

Dans ces cas, la partie qui souhaite résilier le contrat en informera l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

F.6) MISE EN OEUVRE DE LA GARANTIE CONTRACTUELLE

Le Client doit respecter la procédure suivante pour bénéficier de la mise en œuvre de la garantie sous peine de déchéance de garantie (sauf cas fortuit ou de Force Majeure).

En cas de Panne :

- Le Client contacte le Vendeur au numéro de téléphone indiqué sur le Site Internet (appel non surtaxé) ;
- Le Vendeur procède aux vérifications nécessaires quant à la validité du présent contrat ;
- Si la demande est recevable, le Vendeur procède à un diagnostic à distance sur la base des informations fournies par le Client. Ce diagnostic à distance ne préjuge cependant pas de celui réalisé par le Vendeur lors de la visite d'intervention sur place ;
- En cas d'accord d'intervention, le Vendeur est seul habilité à déterminer la nature de l'intervention :
 - Intervention sur place : en cas de Panne Avérée, le Matériel Garanti sera réparé aux frais du Vendeur sur le lieu de son installation ;
 - Echange : en cas de Panne Avérée, si le Matériel Garanti ne peut être réparé sur place, un Matériel de Substitution sera livré et posé, aux frais du Vendeur, au même emplacement que le Matériel Garanti. Par impossibilité de réparation, les Parties entendent impossibilité technique (ex : pièce non disponible), et/ou impossibilité économique (coût de la réparation supérieure à la valeur vénale résiduelle du Matériel Garanti). Ainsi, lorsque le Matériel Garanti est reconnu irréparable, le Vendeur s'engage à remplacer le Matériel Garanti par un Matériel de Substitution, à savoir un produit identique (neuf ou remis à neuf) si cette référence est encore vendue, ou par un produit substituable (neuf ou remis à neuf) équivalent en termes de fonction, de qualité et de technicité. L'attention du Client est attiré sur le fait que grâce aux évolutions du marché, le prix du Matériel de Substitution pourra être inférieur au prix du Matériel Garanti à la date d'achat, mais sera de fonction et de qualité identiques voire supérieures. Le Matériel Garanti se trouvant en situation de Panne Avérée deviendra de plein droit la propriété du Vendeur en cas de mise en œuvre des garanties et de livraison d'un Matériel de Substitution.

Le Client devra systématiquement fournir au Vendeur :

- La facture attestant le paiement du Matériel Garanti et de l'extension de garantie attachée (ce document ne doit être ni raturé ni illisible) ;
- Et, plus généralement, toutes pièces ou tous documents que le Vendeur estime nécessaires pour apprécier le bien-fondé de la demande de prise en charge et procéder à celle-ci (ex : justificatif de l'entretien annuel de la chaudière, etc.).

Organisation de l'intervention suite à une Panne du Matériel Garanti :

La date et la plage horaire de la visite d'intervention sont indiquées au Client par courriel, téléphone ou SMS.

Le Client doit, au moins trois jours ouvrés avant la date fixée ou un jour ouvré en cas d'intervention urgente du Vendeur, confirmer son accord pour ce rendez-vous par courriel ou téléphone ou le reporter en accord avec le Vendeur, à défaut le rendez-vous est considéré comme annulé.

En cas d'absence du Client à un rendez-vous fixé, un avis de passage est laissé par le Vendeur chez le Client. Le Vendeur se réserve le droit de facturer au Client son déplacement selon le tarif en vigueur.

Afin que le Vendeur puisse intervenir, le Client devra veiller au libre accès au Matériel Garanti et à la qualité sanitaire de son environnement qui devra être constamment garanti au Prestataire : en particulier, aucun aménagement postérieur à l'installation du Matériel Garanti ne devra gêner ou empêcher les opérations d'intervention.

F.7) ETENDUE DE LA GARANTIE

L'extension de garantie couvre uniquement le Matériel Garanti et les pièces d'origine, pour toutes les marques. Sont exclus les pièces d'usure, les fluides frigorigènes pour les pompes à chaleur et, d'une façon générale, tous les éléments matériels ajoutés au Matériel Garanti par le Client.

F.8) EXCLUSIONS DE GARANTIE

L'extension de garantie contractuelle ne saurait s'appliquer dans les cas suivants :

- Les rayures, écaillures, égratignures et plus généralement les dommages causés aux parties extérieures du Matériel Garanti ne nuisant pas à son bon fonctionnement ;
- Les dommages résultant de la faute intentionnelle ou dolosive du Client ou de tout tiers (accident, choc, malveillance, fausse manœuvre, mauvais branchement, etc.) ;
- Les dommages matériels ou immatériels consécutifs à la panne du Matériel Garanti (trouble de jouissance, etc.) ;
- Les Pannes résultant de la modification des caractéristiques d'origine du Matériel Garanti ;
- Les Pannes résultant du non-respect des instructions d'utilisation, de branchement, d'installation et d'entretien figurant dans la notice du constructeur du Matériel Garanti ;
- Les Pannes résultant d'une mauvaise utilisation, utilisation inadéquate, utilisation déraisonnable, ou encore anormale du Matériel Garanti par le Client ;
- Les Pannes résultant d'une mauvaise protection électrique du Matériel Garanti et/ou de l'habitation du Client, de la non-conformité ou du défaut de l'installation électrique et/ou de gaz du Client ;
- Les Pannes résultant de la survenance d'un événement de Force Majeure (notamment foudre, inondation, etc.) ;
- Les Pannes résultant d'une cause extérieure et soudaine nuisant au bon fonctionnement ou à la bonne utilisation du Matériel Garanti ;
- Les Pannes relevant des exclusions spécifiques à la garantie du constructeur mentionnées dans la notice d'utilisation du Matériel Garanti ;
- Les Pannes prises en charge au titre de la garantie légale relative aux vices cachés ;
- Les Pannes prises en charge au titre de la garantie relative aux défauts de conformité ;

- Les Pannes résultant d'une usure naturelle du Matériel Garanti ;
- Les Pannes résultant d'une dureté de l'eau froide sanitaire à une valeur supérieure à 20°F.

A défaut de règlement total des factures par le Client, l'exécution de la garantie sera suspendue de plein droit jusqu'à règlement complet des factures, le délai de la garantie continuant à courir pendant ce temps.

F.9) MODIFICATIONS DE L'ADHÉSION

En cas d'échange du Matériel Garanti par un Matériel de Substitution, celui-ci est garanti dans les mêmes conditions que le Matériel Garanti initial, mais seulement pour la durée de validité de l'adhésion restant à courir pour le Matériel Garanti initial, et sous réserve du respect des conditions énoncées ci-après.

Toute modification d'adhésion (notamment modification du numéro de série, de la marque, du modèle, etc.) consécutive à un échange du Matériel Garanti dans le cadre des garanties contractuelles constructeur ou Vendeur, ou dans le cadre des garanties légales, doit être déclarée par le Client par courriel au Vendeur, sous 30 (trente) jours ouvrés à compter de la date de survenance de l'événement correspondant, sous peine de déchéance du droit à garantie.

F.10) TRANSFERT

En cas de changement de propriétaire de l'habitation où se situe le Matériel Garanti durant la période de validité de l'extension de garantie, si le Matériel Garanti est repris par le nouveau propriétaire, le titulaire du présent contrat s'engage à informer le nouveau propriétaire de l'existence de la présente extension de garantie contractuelle. Cette dernière est alors transférée au nouveau propriétaire du Matériel Garanti sous réserve que ce dernier se déclare par écrit à Mon Chauffagiste Privé – Service Extension de Garantie – 159 rue Anatole France 92309 Levallois-Perret Cedex, sous 30 (trente) jours ouvrés à compter de la date de survenance de l'événement correspondant, sous peine de déchéance du droit à garantie.

Les conditions du contrat restent inchangées, notamment sa date de validité qui reste soumise à la date de mise en service du Matériel Garanti.

F.11) TERRITORIALITÉ

L'extension de garantie souscrite par le Client produit ses effets pour un Matériel Garanti situé en France Métropolitaine (hors Corse).

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Si les dispositions de l'article L.221-18 du code de la consommation vous sont applicables et si vous souhaitez vous rétracter de votre contrat, comme la loi vous le permet, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-dessous :

.....

FORMULAIRE DE RETRACTATION - MONCHAUFFAGISTEPRIVE.COM

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

A l'attention de MON CHAUFFAGISTE PRIVÉ – 159 rue Anatole France – 92309 Levallois-Perret Cedex – e-mail : contact@proxiserve.fr.

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