



° **SAVIE** °
- ENTRETIEN -

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

ARTICLE 1 – INFORMATIONS SUR LE PRESTATAIRE

Identité. SAVIE ENTRETIEN est une société à responsabilité limitée au capital de 7.622,45 euros, enregistrée au Registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 439 635 624. Son siège social est sis 97 rue Anatole France – 92300 Levallois-Perret. Le numéro de TVA intracommunautaire de la société est FR18439635624.

Coordonnées. Pour contacter SAVIE ENTRETIEN, vous pouvez utiliser les moyens suivants :

E-mail : contact@savie-entretien.fr

Téléphone : 09.70.40.20.26

ARTICLE 2 – PÉRIMÈTRE D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de service (ci-après les "**Conditions Générales**") définissent les modalités d'exécution des services fournis par SAVIE ENTRETIEN à ses clients (ci-après le "**Client**"). Les prestations incluent notamment les différents contrats d'entretien (p. ex., entretien de chaudière, pompe à chaleur, ballon solaire, ballon thermodynamique, système solaire combiné) convenus entre SAVIE ENTRETIEN et le Client, constituant ensemble le contrat de service (le "**Contrat**").

ARTICLE 3 – DESCRIPTIF DES PRESTATIONS

Description des services. Les prestations sont spécifiées dans le document "Contrat d'entretien" signé par le Client.

Planification des visites d'entretien. SAVIE ENTRETIEN fixera les visites d'entretien prévues dans le "Contrat d'entretien" au moins quinze jours à l'avance. A la demande du Client, une plage horaire précise (matin ou après-midi) pourra être communiquée. Le Client pourra reporter une visite jusqu'à trois jours ouvrés avant la date convenue. En cas de non-respect de ce délai ou d'absence du Client lors de la visite, des frais forfaitaires de 180 euros TTC seront appliqués.

Exclusions des services. Les éléments suivants sont exclus du Contrat :

- Dépannages, réparations, main d'œuvre et fournitures de pièces détachées.
- Réparations de pannes causées par une mauvaise utilisation, des événements climatiques (crue exceptionnelle, gel, tremblement de terre, etc.), ou des interventions non autorisées.
- Vérifications et entretiens des canalisations (fuites, etc.).
- Opérations de grande maintenance et remplacement (par exemple, changement d'un compresseur).
- Mise en marche ou arrêt du chauffage, absence ou défaillance de la fourniture d'électricité,
- Vérification et entretien des radiateurs et des canalisations (fuites, appoints d'eau),
- Recherche de fuite du circuit frigorifique nécessitant une mise sous azote,
- Recharge ou remplacement du fluide calo- porteur,

- Remplacement de tout ou partie de calorifugeage des conduites, des piles des régulateurs et appareils de commande, du ballon tampon, de l'appoint électrique si non intégré, des filtres,
- Détartrage ou nettoyage de l'échangeur,
- Contrôle et maintenance des générateurs en appoint si non intégrés
- Réparation d'avaries ou de pannes causées par : fausses manœuvres, interventions étrangères, gel, utilisation d'eau ou de gaz anormalement pollués, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeurs grasses et/ou corrosives).

Les prestations ci-dessus, dont le prix ne peut être déterminé à l'avance en ce qu'il dépend des installations et équipements du Client, seront facturées par SAVIE ENTRETIEN sur présentation au Client et acceptation par lui d'un devis d'intervention.

ARTICLE 4 – TARIFICATION ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Tarifs. Les prix des services sont indiqués en euros TTC dans le Contrat d'entretien.

Modalités de paiement. Les paiements sont exigibles lors de la souscription ou du renouvellement du Contrat, par chèque, virement bancaire ou prélèvement.

Révision tarifaire. Les tarifs peuvent être ajustés chaque année. Le Client sera préalablement informé des nouveaux tarifs, avec la possibilité de résilier le Contrat dans un délai de trois mois. En l'absence de résiliation, le Contrat sera reconduit selon les conditions de l'article 5.

Défaut de paiement. Le non-paiement dans les 30 jours suivant la signature ou le renouvellement du Contrat entraîne la suspension des services par SAVIE ENTRETIEN.

ARTICLE 5 – DURÉE ET RENOUVELLEMENT DU CONTRAT

Durée initiale. Le Contrat est établi pour une durée d'un an à partir de sa date de signature.

Renouvellement par tacite reconduction. Le Contrat se renouvelle automatiquement sauf annulation par l'une ou l'autre des parties via l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception, en respectant un préavis d'au moins deux mois avant la date d'échéance du contrat, ledit délai de deux mois étant décompté à partir de la date de notification de la lettre.

Pour toute résiliation, le Client devra adresser :

- un courrier R/AR à l'adresse du siège social de SAVIE ENTRETIEN à l'attention de :

SAVIE ENTRETIEN
Service contrat d'entretien
97 rue Anatole France – 92300 Levallois-Perret

- OU un email à l'adresse suivante : contact@savie-entretien.fr

SAVIE ENTRETIEN rappelle au Client les dispositions de la Code de la consommation concernant la résiliation d'un contrat prévoyant un renouvellement par tacite reconduction :

Article L. 215-1 du Code de la consommation :

« Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur. »

Article L. 215-1-1 :

« Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.

A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation. »

Article L. 215-2 :

« Les dispositions du présent chapitre, à l'exception de l'article L. 215-1-1, ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement. »

Article L. 215-3 :

« Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels. »

Article L. 241-3 :

« Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal. »

ARTICLE 6 – DROIT DE RÉTRACTATION DU CLIENT

Droit de rétractation. Le Client dispose de quatorze jours pour se rétracter sans justification à compter du lendemain de la signature du Contrat.

Procédure de rétractation. Pour exercer ce droit, le Client doit notifier SAVIE ENTRETIEN par lettre ou e-mail (contact@savie-entretien.fr) et peut utiliser le formulaire de rétractation disponible à la fin des Conditions Générales, bien que cela ne soit pas obligatoire. Le respect du délai de rétractation est garanti si la demande est envoyée avant expiration de ce délai.

Conséquences de la rétractation. En cas de rétractation, SAVIE ENTRETIEN remboursera tous les paiements reçus dans un délai maximal de quatorze jours suivant la notification de rétractation, en utilisant le même moyen de paiement choisi par le Client, sauf accord contraire. Aucun frais supplémentaire ne sera appliqué.

ARTICLE 7 – RESPONSABILITÉ

Engagements du Prestataire. SAVIE ENTRETIEN a souscrit une assurance responsabilité civile pour ses activités professionnelles, couvrant exclusivement la France Métropolitaine auprès de AXA SAVIE ENTRETIEN garantit la bonne qualité des entretiens et des dépannages effectués avec des pièces neuves ou compatibles garanties par le fabricant. SAVIE ENTRETIEN décline toute responsabilité dans les cas de force majeure ou d'événements imprévus indépendants de sa volonté, tels que précisés à l'article 9. SAVIE ENTRETIEN rappelle au Client l'importance d'un entretien régulier de ses installations.

SAVIE ENTRETIEN est tenue à une obligation de moyen et ne saurait être tenu responsable des dommages causés par une mauvaise utilisation ou par des interventions extérieures non autorisées.

Engagements du Client. Le Client doit s'assurer de la conformité de ses installations avec les normes en vigueur et fournir libre accès à ses installations à SAVIE ENTRETIEN.

Les installations comprenant les appareils pris en charge, et en particulier celles ayant pour objet la protection des circuits et canalisations de toutes natures, devront avoir été réalisées selon les règles de l'art et en conformité avec la réglementation en vigueur lors de leur réalisation. Le Client s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité avec ces règles. Il fera effectuer toutes modifications, si une réglementation les imposait, sur les appareils faisant l'objet de cet abonnement par un professionnel. Il s'interdira d'apporter ou de faire apporter quelque modification que ce soit, hors celles prévues ci-dessus, aux appareils pris en charge par le présent Contrat, sans en informer préalablement SAVIE ENTRETIEN ; le Client s'interdira de même de modifier le réglage de ceux-ci. Le libre accès des appareils devra être constamment garanti au Client : en particulier, aucun aménagement postérieur à la signature du Contrat ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien.

ARTICLE 8 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

SAVIE ENTRETIEN s'engage à respecter la législation applicable en matière de protection des données, incluant le RGPD et la loi française "Informatique et Libertés". Les données collectées lors de la souscription du Contrat sont utilisées exclusivement pour sa gestion et sa facturation.

SAVIE ENTRETIEN s'engage à garantir la sécurité des données, ne les partageant qu'avec ses

sous-traitants si nécessaire pour l'exécution du Contrat. Les données sont conservées pendant la durée du Contrat ou pour une durée de trois ans suivant le dernier contact avec le Client, puis archivées pour cinq ans. Le Client dispose de droits d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données qu'il peut exercer par courrier ou e-mail aux coordonnées fournies à l'article 1.

ARTICLE 9 – CAS DE FORCE MAJEURE

SAVIE ENTRETIEN se dégage de toute responsabilité pour manquement à ses obligations contractuelles en cas de force majeure, incluant mais non limité à, catastrophes naturelles, incendies, grèves, et toute défaillance technique entravant l'exécution du Contrat.

ARTICLE 10 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les Conditions Générales sont régies par le droit français, notamment le Code de la consommation. En cas de litiges, la compétence reviendra au tribunal du lieu de domicile du défendeur ou du lieu d'exécution du service.

ARTICLE 11 – RECOURS AU MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Conformément aux dispositions des articles L 611-1 et R 612-1 et suivants du Code de la Consommation concernant le règlement amiable des litiges : Lorsque le consommateur a adressé une réclamation écrite au professionnel et qu'il n'a pas obtenu satisfaction ou de réponse dans un délai de deux mois, il peut soumettre gratuitement sa réclamation au médiateur de la consommation. Le médiateur doit être saisi dans le délai maximal d'un an à compter de la réclamation initiale.

Le médiateur MCP MEDIATION peut être saisi directement en ligne à l'adresse suivante :

- site web : www.mcpmediation.org

- ou par la poste :

MÉDIATION DE LA CONSOMMATION & PATRIMOINE

12 Square Desnouettes - 75015 PARIS