

## 1. DISPOSITIONS GENERALES

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les termes et modalités des prestations proposées par Val Chauffage en matière d'installation et de dépannage. Elles régissent la relation entre la société Val Chauffage (désignée comme le "Prestataire") et le Client, telles que définies dans les documents d'intervention (devis, bon d'intervention, facture) fournis au Client.

## 2. COMMANDES ET PAIEMENT

### 2-1. Commande

Toute commande d'intervention (installation ou dépannage) doit être validée par le Client après communication du devis ou de toute autre confirmation écrite précisant la nature de la prestation, les conditions d'exécution et le tarif applicable. La commande devient ferme et définitive après acceptation expresse du devis par le Client, par signature ou tout autre moyen de validation convenu entre les parties.

Toute modification de commande demandée par le Client après validation pourra entraîner une réévaluation du prix et des délais d'intervention, sous réserve de l'acceptation du Prestataire.

### 2-2. Prix

Les prix des interventions sont exprimés en euros (€) et sont établis selon les tarifs en vigueur au jour de la commande. Les prestations peuvent être facturées sur une base forfaitaire ou horaire, selon la nature des travaux.

Les prix indiqués incluent les frais de déplacement, sauf mention contraire précisée dans le devis. Tout déplacement supplémentaire dû à l'absence du Client ou à une impossibilité d'exécuter l'intervention pour une raison indépendante du Prestataire pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire.

Les tarifs sont susceptibles d'être modifiés à tout moment par le Prestataire. Toutefois, le prix applicable est celui en vigueur au moment de la validation de la commande par le Client.

### 2-3. TVA

Les prix s'entendent hors taxes (HT) ou toutes taxes comprises (TTC), selon la législation applicable. Le taux de TVA appliqué est celui en vigueur à la date de facturation, conformément aux dispositions fiscales en vigueur.

Certaines prestations peuvent bénéficier d'un taux

de TVA réduit sous conditions, notamment dans le cadre de travaux d'amélioration, de transformation, d'aménagement ou d'entretien portant sur des locaux d'habitation achevés depuis plus de deux ans. Il appartient au Client de vérifier son éligibilité et de fournir les documents justificatifs requis. En l'absence de ces documents, le taux normal de TVA sera appliqué.

Toute évolution du taux de TVA légal sera automatiquement répercutée sur les prix facturés au Client.

### 2-4. Modalités de paiement

Le paiement de la prestation s'effectue selon les modalités convenues entre les parties, avant ou à la fin de l'intervention, en fonction des termes du devis. Les factures sont établies par le Prestataire à l'issue des interventions et sont payables à réception, déduction faite des éventuels acomptes, par les moyens de paiement stipulés dans le devis. Aucun escompte ne sera accordé pour paiement anticipé, sauf mention expresse dans le devis.

En cas de non-paiement dans les délais impartis, le Prestataire se réserve le droit, sans indemnité due au Client, de :

- Refuser toute nouvelle commande ;
- Exiger le paiement immédiat de l'ensemble des sommes à devoir au titre des Services, celles-ci devenant immédiatement exigibles quelle que soit leur échéance initialement prévue ;
- Suspendre les Services en cours dès constatation du retard de paiement ;
- Appliquer, sans mise en demeure préalable, à toutes les sommes dues, dès le premier jour de retard et jusqu'à complet paiement, des pénalités de retard calculées au taux visé à l'article L.441-6 du Code de Commerce et exiger le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement, pour chaque facture payée en retard, ainsi que le paiement d'une indemnité égale à 10% des sommes lui restant dues, sans préjudice de la réparation de tout dommage effectivement subi.

## 3. RÉALISATION DES INTERVENTIONS

### 3-1. Modalités d'intervention

Le Prestataire réalise les interventions d'installation et de dépannage au domicile du Client particulier pendant ses jours et heures d'ouverture.

Les interventions sont effectuées à la demande expresse du Client, après accord sur la nature de la prestation, le tarif applicable (horaire ou forfaitaire), ainsi que la date, l'horaire et le lieu d'intervention. Le Client ou son représentant, personne majeure dûment mandatée, s'engage à être présent durant toute la durée de l'intervention.

Les interventions seront réalisées dans un délai raisonnable, en fonction de l'ampleur des travaux et de leur degré d'urgence. Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer la bonne exécution de la prestation, dans les délais indiqués au Client, notamment sur le devis. Toutefois, ces délais sont donnés à titre indicatif.

À défaut de réserves ou réclamations émises expressément par le Client lors de la livraison des travaux, ceux-ci seront réputés conformes à la commande, en quantité et en qualité.

En cas de défaut de conformité avéré, le Prestataire s'engage à rembourser ou rectifier la prestation concernée dans les meilleurs délais et à ses frais.

### 3-2. Conditions particulières d'intervention

Le Prestataire pourra refuser d'intervenir ou interrompre son intervention si l'installation ne respecte pas les normes en vigueur, présente un danger pour les intervenants, ou en cas d'inaccessibilité de l'équipement à réparer pour une raison indépendante de sa volonté.

Le Prestataire garantit l'exécution des prestations selon les règles de l'art et les normes en vigueur. En cas d'installation de systèmes de chauffage, il rappelle au Client l'obligation d'entretenir et de maintenir en bon état les ventilations hautes et basses des pièces concernées, pour des raisons de sécurité.

Enfin, le Prestataire se réserve la possibilité de sous-traiter tout ou partie des prestations à une société de son choix, dont il se porte garant.

### 3-3. Disponibilités pièces détachées

Conformément aux dispositions en vigueur, le Prestataire informe le Client que la disponibilité des pièces détachées des équipements installés dépend des fabricants.

Si une pièce détachée nécessaire à une réparation devient indisponible auprès du fabricant, le Prestataire ne pourra être tenu responsable de l'impossibilité de réparation ou du remplacement de l'équipement concerné.

Le Prestataire s'engage toutefois à informer le

Cient de toute difficulté d'approvisionnement et à proposer, dans la mesure du possible, des solutions alternatives adaptées.

#### 4. AIDE À LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Certaines interventions peuvent être éligibles à des aides financières ou à des dispositifs de soutien à la rénovation énergétique, sous réserve du respect des critères définis par les organismes compétents.

Le Prestataire peut informer le Client sur l'existence de ces aides et l'orienter vers les démarches à suivre. Toutefois, il appartient exclusivement au Client de vérifier son éligibilité auprès des administrations compétentes et de réaliser les demandes nécessaires.

Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable du refus d'une aide par un organisme tiers ou de l'inéligibilité du Client à un dispositif financier.

#### 5. GARANTIES ET RESPONSABILITÉ

##### 5-1. Garantie des équipements

Les pièces et équipements installés sont couverts par les garanties contractuelles du fabricant, ainsi que par la garantie légale de conformité.

##### 5-2. Responsabilité du Prestataire

Le Prestataire est responsable de la bonne exécution des prestations et des travaux effectués dans le cadre de son intervention. Toutefois, sa responsabilité ne pourra être engagée en cas de préjudice résultant des situations suivantes :

- Cas de force majeure. Constitue un événement de force majeure tout événement dont la réalisation est au-delà de tout contrôle raisonnable par l'une ou l'autre des Parties, incluant notamment : catastrophes naturelles, guerres, explosions, incendies, inondations, tempêtes, tremblements de terre, insurrections, actes terroristes, émeutes, troubles civils, rébellions, grèves, conflits sociaux autres que grève, période de pandémie, notamment ;
- Informations fausses, erronées ou incomplètes fournies par le client ;
- Indisponibilité de pièces de rechange chez le fabricant ou auprès des fournisseurs habituels du Prestataire
- Non-respect par le Client de ses obligations, que ce soit au titre des présentes

Conditions Générales ou de la réglementation applicable

- Défaut ou vice caché des équipements fournis par le Client
- Malveillance ou intervention étrangère imputable au Client
- Vétusté, usure, mauvais entretien ou utilisation anormale des équipements ou installations

Pour couvrir les risques liés à l'exécution de ses prestations, le prestataire est titulaire d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle et d'une Assurance Responsabilité Décennale : **Contrat n° 177001005G001 / MAAF PRO, Chaury – 79036 NIORT Cedex 09**

En cas de problème lié à la qualité des produits ou des prestations, la responsabilité du Prestataire est limitée aux conditions de garantie définies par le fabricant.

#### 6. DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, dans le cas d'un contrat conclu hors établissement ou à distance, le Client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la signature du bon de commande ou du devis, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

L'exercice de ce droit s'effectue en renvoyant, dans le délai mentionné ci-dessus, le formulaire de rétractation figurant en annexe des présentes conditions générales, par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse postale de la société Val Chauffage (**5 Rue d'Eglise, 77144 Montévrain**).

Si l'exécution des Prestations a commencé avant la fin du délai de rétractation à la demande expresse du Client, le Client restera redevable du montant correspondant aux Prestations réalisées jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, à proportion du prix total de la Prestation.

Le droit de rétractation ne peut être exercé si les Prestations ont été pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation, après demande préalable et expresse du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation ; ou s'il s'agit de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence et expressément sollicités par le Client.

#### 7. RGPD - DONNÉES PERSONNELLES

Les informations recueillies sur le client par l'entreprise sont indispensables au bon traitement de son contrat. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution du contrat et pour l'accomplissement d'une obligation légale, telle que les garanties éventuellement applicables à l'issue des travaux commandés ou à l'exercice d'une prérogative légale.

Le responsable du traitement des données est l'entreprise :

Nom : **THÉLOHAN DIDIER**  
Email : [valchauffage@gmail.com](mailto:valchauffage@gmail.com)  
Coordonnées postales :  
**EURL VAL CHAUFFAGE**  
**5 rue de l'église**  
**77144 MONTEVRAIN**

L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés habilités de l'entreprise.

Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées.

Conformément à la loi n°78-17 « Informatique et Libertés » et au Règlement Européen n°2016/679, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant à l'entreprise (coordonnées ci-dessus), en joignant un justificatif de son identité valide.

Le client peut également définir des directives relatives au sort de ces données après sa mort.

En cas de réclamation, le client peut contacter la CNIL.

#### 8. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Le contrat est soumis au droit français. En cas de litige, les parties rechercheront une solution amiable avant toute solution judiciaire éventuelle. Après épuisement des recours amiables, le consommateur peut saisir le médiateur de la consommation, dans le délai maximum d'un an à compter de sa réclamation.

**Le médiateur désigné par l'Entreprise prestataire est :**

**CM2C**  
**49 rue de Ponthieu**  
**75008 PARIS**

Toute contestation, non réglée par le processus de médiation ci-avant, qui pourrait surgir à propos de la conclusion, de l'exécution, ou de la résiliation du présent contrat sera de la compétence exclusive du Tribunal judiciaire dans le ressort duquel sont situés les locaux objets du présent contrat.

Pour l'exécution des présentes et notamment la réception de tous actes extrajudiciaires ou de poursuites, les parties font élection de domicile :

- le Prestataire en son siège social,
- le Client à l'adresse de son domicile.

## FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

**A compléter et renvoyer uniquement en cas de volonté de rétractation.**

À l'attention de :

Nom de l'entreprise : **VAL CHAUFFAGE**

Adresse géographique : **5 RUE DE L'EGLISE – 77144 MONTEVRAIN**

Adresse électronique : [valchauffage@gmail.com](mailto:valchauffage@gmail.com)

Je(\*) vous notifie(\*) par la présente Ma(\*) rétractation du contrat portant Pour la prestation de services (\*) / ci-dessous :

Commandé le (\*) : Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.

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 : Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.

(\*) Rayer la mention inutile