

## Conditions générales de vente

### ARTICLE 1 - Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tout achat de prestations de services d'entretiens ou de dépannages concernant des chaudières fioul/gaz/biomasse ou des pompes à chaleurs proposés par la société « BALZER SAV » (ci-après « Le Prestataire ») - dont le siège social est situé au 14 route de Mulhausen à 67340 SCHILLERSDORF et immatriculée sous le numéro 844 041 798 RCS Saverne –aux consommateurs et Clients non professionnels (ci-après « Les Clients ou le Client »).

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Service est de la seule responsabilité du Client.

Ces Conditions Générales de Vente s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes sur internet.

Ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à la conclusion du contrat de fourniture des Services 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 Ventes et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat de fourniture des Services. La validation de la commande de Services par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat.

En outre, sauf exception formulée par écrit par Le Prestataire, il est précisé ici que les Services délivrés par Le Prestataire sont uniquement proposés à la vente pour les territoires suivants : dans un rayon maximum de 50 (cinquante) kilomètres autour de la commune de SCHILLERSDORF.

### ARTICLE 2 - Commandes

Le Client sélectionne les Services qu'il désire avoir selon les modalités suivantes :

1. Choix de la formule entre « entretien de base », « abonnement de base » ou « abonnement sérénité » en signant la « fiche clarté »
2. Envoi de la fiche clarté à la société BALZER SAV faisant mention expresse de la formule retenue par le client
3. Mail de confirmation de commande de la part de la société BALZER SAV ou contresignature - par le représentant de la société BALZER SAV - du document faisant mention expresse de la formule retenue par le client et envoi d'une copie au client.

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

La vente de ces Services ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par le Prestataire. A ce titre, il est rappelé que Le Prestataire n'est, en l'absence d'une confirmation émanant de sa part, pas lié par des engagements pris par ses représentants et employés.

Pour d'autres services que ceux précités qui donneraient lieu à l'établissement d'un devis préalable, la vente de Services ne sera considérée comme définitive qu'après :

1. Établissement de ce devis (valables pendant une durée de 60 jours) par le Prestataire ;

2. Validation du devis par le Client via courriel/ courrier/ remise en main propre ;
3. Versement d'un acompte de 30% du montant total de la commande par le Client
4. Envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par courriel.

La vente de ces Services ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par le Prestataire et après encaissement par celui-ci de l'intégralité de l'acompte dû. A ce titre, il est rappelé que Le Prestataire n'est, en l'absence d'une confirmation émanant de sa part, pas lié par des engagements pris par ses représentants et employés.

Dans ces deux cas de figure :

- Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.
- En cas d'annulation de la commande par le Client après son acceptation par le Prestataire, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, l'acompte versé à la commande, tel que défini à l'article « Conditions de paiement » des présentes Conditions Générales de Vente, dans le cadre d'autres services que les formules « entretien de base », « abonnement de base » ou « abonnement sérénité » sera de plein droit acquis au Prestataire et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

### ARTICLE 3 - TARIFS

Les Services proposés par le Prestataire sont fournis :

- aux tarifs en vigueur apparaissant sur la « fiche clarté » signée par le Client au moment du choix de sa formule ;

- selon le devis établi pour les services autres que les formules « entretien de base », « abonnement de base » ou « abonnement sérénité ».

Concernant la fiche clarté, les tarifs qui y sont indiqués sont fermes et non révisables l'année de la signature par le Client. Toutefois, dans le cadre des abonnements « de base » ou « sérénité », le tarif en vigueur au moment où s'effectue le choix du Client (lors de la signature de la « fiche clarté ») sera revu chaque année sans dépasser une hausse de 5% TTC du tarif de l'année précédente.

Le paiement demandé au Client correspond au montant total de l'achat.

Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client lors de la fourniture des Services commandés.

#### **ARTICLE 4 - Conditions de paiement**

##### **4-1 Condition de paiement dans le cadre de l'une des formules listées sur la fiche clarté**

Le prix est payable comptant dans les délais indiqués sur la facture remise au Client.

A ce titre, il est précisé que Le Prestataire accepte le paiement par chèque ou virement bancaire ou en espèces sous réserve que le règlement en espèce ne dépasse pas 1 000 euros TTC (ce seuil de 1 000 euros TTC doit être apprécié au regard de l'ensemble de la facture).

En cas de retard de paiement par le Client après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard, calculées au taux d'intérêt légal majoré de cinq (5) points du montant TTC de la facture, seront acquises automatiquement et de plein droit au Prestataire, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.

De surcroît, le retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes dues par

le Client, sans préjudice de toute autre action que le Prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

En outre, le non-paiement par le Client de l'intégralité des sommes dues (incluant le cas échéant des intérêts de retard) entraînera de fait une suspension de tout abonnement en cours jusqu'au complet règlement de ces sommes.

##### **4-2 Condition de paiement dans le cadre de services exclusifs de toutes formules listées sur la fiche clarté**

Un acompte correspondant à 30% du prix total des Services commandés est exigé lors de la passation de la commande par le Client, quelle que soit les modalités d'intervention de la prestation.

A ce titre, il est précisé que Le Prestataire accepte le paiement par chèque ou virement bancaire ou en espèces sous réserve que le règlement en espèce ne dépasse pas 1 000 euros TTC (ce seuil de 1 000 euros TTC doit être apprécié au regard de l'ensemble de la facture).

Le solde est payable, selon ces mêmes modes de règlement, au jour de la présentation de la facture.

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà des délais ci-dessus fixés, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux d'intérêt légal majoré de cinq (5) points du montant TTC de la facture, seront acquises automatiquement et de plein droit au Prestataire, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.

De surcroît, le retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes dues par le Client, sans préjudice de toute autre action que le Prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

#### **ARTICLE 5 - Clause pénale**

Dans l'hypothèse où l'une des parties ne respectent pas son engagement, elle est de plein droit

débitrice envers l'autre d'une indemnité forfaitaire d'un montant égal à dix pour cent (10%) du montant total TTC de la commande avec un minimum de cent cinquante euros (150€).

#### **ARTICLE 6 - Fourniture de services**

Les Services commandés par le Client seront fournis selon les modalités suivantes :

- Prestations fournies dans le cadre d'un « entretien de base » → délai maximum d'intervention 48 heures ;
- Prestations fournies dans le cadre d'un « abonnement de base » → délai maximum d'intervention 48 heures ;
- Prestations fournies dans le cadre d'un « abonnement sérénité » → délai maximum d'intervention 48 heures ;
- Prestations fournies hors formule listée sur la fiche clarté → délai maximum d'intervention 48 heures ;

à compter de la validation définitive de la commande du Client, dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales de Vente complétées éventuellement par des conditions particulières de vente remises au Client conjointement aux présentes Conditions Générales de Vente.

Le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les Services commandés par le Client dans le cadre d'une obligation de moyen et dans les délais ci-dessus précisés. Toutefois, ces délais sont communiqués à titre indicatif.

Si les Services commandés n'ont pas été fournis dans un délai de 30 jours après la date indicative ci-dessus précisée, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L 216-2 L 216-3 et L241-4 du Code de la consommation.

Les sommes versées éventuellement 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.

#### **ARTICLE 7 - Responsabilité du Prestataire - Garantie**

Le Prestataire garantit, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire, le Client, contre tout défaut de conformité ou vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des Services commandés.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer Le Prestataire, par écrit, de l'existence des vices ou défauts de conformité dans un délai maximum de 10 (dix) jours à compter de la fourniture des Services.

Le Prestataire remboursera ou rectifiera ou fera rectifier (dans la mesure du possible) les Services jugés défectueux dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 (trente) jours suivant la constatation par Le Prestataire du défaut ou du vice.

Le remboursement s'effectuera par crédit sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire adressé au Client.

La garantie du Prestataire est limitée au remboursement des Services effectivement payés par le Client et Le Prestataire ne pourra être considérée comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Les Services sont conformes à la réglementation en vigueur en France.

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation d'un autre pays que la France dans lequel les Services aurait été fournis. En effet, il appartient au Client de s'assurer, au préalable, que les services

délivrés correspondaient aux normes de cet autre pays.

#### **ARTICLE 8 - Propriété intellectuelle**

Le Prestataire reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, prototypes, etc, réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture des Services au Client.

Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles et prototypes, etc, sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Prestataire qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

#### **ARTICLE 9 – Force majeure**

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

#### **ARTICLE 10 - Imprévision**

Les présentes Conditions Générales de Vente excluent expressément le régime légal de l'imprévision prévu à l'article 1195 du Code civil pour toutes les opérations de Fourniture de Services du Prestataire au Client. Le Prestataire et le Client renoncent donc chacun à se prévaloir des dispositions de l'article 1195 du Code civil et du régime de l'imprévision qui y est prévu, s'engageant à assumer ses obligations même si l'équilibre contractuel se trouve bouleversé par des circonstances qui étaient imprévisibles lors de la conclusion de la vente, quand bien même leur exécution s'avèrerait excessivement onéreuse et à en supporter toutes les conséquences économiques et financières.

#### **ARTICLE 11 – Exception d'inexécution**

Il est rappelé qu'en application de l'article 1219 du Code civil, chaque Partie pourra refuser d'exécuter son obligation, alors même que celle-ci est exigible, si l'autre Partie n'exécute pas la sienne et si cette inexécution est suffisamment

grave, c'est-à-dire, susceptible de remettre en cause la poursuite du contrat ou de bouleverser fondamentalement son équilibre économique. La suspension d'exécution prendra effet immédiatement, à réception par la Partie défaillante de la notification de manquement qui lui aura été adressée à cet effet par la Partie victime de la défaillance indiquant l'intention de faire application de l'exception d'inexécution tant que la Partie défaillante n'aura pas remédié au manquement constaté, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi.

#### **ARTICLE 12 – Droit applicable - Langue**

Les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations qui en découlent entre le Prestataire et le Client sont régies par et soumises au droit français.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont rédigées en langue française.

Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

#### **ARTICLE 13 – Litiges**

Tous les litiges auxquels les opérations de Fourniture de Services conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution ; leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le Vendeur et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

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. consom. art. L 612-1) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends en cas de contestation.

#### **ARTICLE 14 – Information précontractuelle**

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à l'achat immédiat ou à la passation

de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière claire et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation et notamment les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du Service ;
- le prix des Services et des frais annexes (livraison, par exemple) ;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le Prestataire s'engage à fournir les Services commandés ;
- les informations relatives à l'identité du Prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité ;
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

#### **ARTICLE 15 – Vente hors établissement**

Dans le cadre où la vente aurait été effectuée hors établissement, le Client reconnaît avoir eu communication, en plus des informations précontractuelles précitées, des informations suivantes :

- durée de validité de l'offre ;
- délai d'exécution du service ;
- conditions de paiement (formes et taux d'intérêt en cas de vente à crédit) ;
- conditions, délai et formalités d'exercice du droit de rétractation du Client, avec le bordereau de rétractation.

Sur ce dernier point, le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation auprès du Prestataire et annuler sa commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, aux fins de remboursement, sauf si l'exécution des prestations a commencé, avec l'accord du Client, avant la fin du délai de rétractation. En cas d'exercice du droit de rétractation

dans le délai susvisé, seul le prix des Services commandés est remboursé. Le remboursement des sommes effectivement réglées par le Client sera effectué au plus tard 14 jours à compter de la réception, par Le Prestataire, de la notification de la rétractation du Client.

Le droit de rétractation peut être exercé en rédigeant toute déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter. Enfin, sauf contrats de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du Client et sollicités expressément par lui, Le Prestataire ne peut pas recevoir de paiement ou de contrepartie financière, sous quelque forme que ce soit de la part du consommateur avant un délai de 7 jours à partir de la conclusion du contrat.

#### **ARTICLE 16 – Données personnelles**

Les données personnelles recueillies auprès des Clients font l'objet d'un traitement informatique réalisé par Le Prestataire. Elles sont enregistrées dans son fichier Clients et sont indispensables tant pour le Client (notamment pour le suivi de l'entretien de ces appareils) que pour Le Prestataire (pour son intervention chez le Client ou le suivi de la garantie). Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des prestations et des garanties éventuellement applicables.

Le responsable du traitement des données est Le Prestataire. L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Client soit nécessaire.

Dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, Le Prestataire

s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contraint en raison d'un motif légitime.

Si les données sont amenées à être transférées en dehors de l'UE, le Client en sera informé et les garanties prises afin de sécuriser les données lui seront précisées.

Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, 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 au responsable de traitement à l'adresse postale ou email suivante :

BALZER SAV

A l'attention de Monsieur Cédric BALZER

14 route de Mulhausen  
67340 SCHILLERSDORF

Tel. : 03 88 89 52 63

Courriel :

cedric@chauffagebalzer.fr

En cas de réclamation, le Client peut adresser une réclamation auprès du délégué à la protection des données personnelles du Prestataire, joignable aux coordonnées suivantes :

Monsieur ESSLINGER Jean-Marie

(Cabinet Comptable SFA)

9 rue de la Gare

67700 SAVERNE

Tel. : 03 88 02 85 60

Courriel : esslinger@sfa-audit.fr