CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS

Installation, mise en service, entretien et dépannage de climatisations et pompes à chaleur air/air et air/eau

ML CLIM 91 – SAS au capital de 1 000 € – RCS Évry 131 499 873 – SIRET 131 499 873 00019 – TVA intracommunautaire en cours d'attribution – Siège : 58 Rue des Bergères, 91290 Arpajon – Président : Yann Marty – Directeur général : Aurélien Legros – Courriel : 91mlclim@gmail.com

Article 1 – Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales (« CGV ») s'appliquent à toutes les prestations de ML CLIM 91 (« l'Entreprise ») : fourniture et installation, mise en service, entretien, dépannage et réparation de climatisations et de pompes à chaleur (PAC) air/air et air/eau, pour des clients particuliers agissant à des fins non professionnelles (« Client consommateur ») comme pour des clients professionnels (« Client professionnel »). Les clauses propres à l'une de ces catégories sont signalées comme telles. Les CGV sont jointes à chaque devis ; leur acceptation résulte de la signature du devis. Elles prévalent sur tout document du Client, sauf dérogation écrite acceptée par l'Entreprise. Les conditions particulières du devis et, le cas échéant, d'un contrat d'entretien prévalent sur les présentes CGV en cas de contradiction.

Article 2 – Devis et commande

Toute prestation fait l'objet d'un devis écrit préalable précisant notamment la nature des travaux, le matériel (marque, modèle), le prix HT et TTC, le taux de TVA, la date ou le délai d'exécution et les conditions de paiement. Le devis est gratuit. Il est valable un mois à compter de sa date d'émission ; passé ce délai, l'Entreprise n'est plus tenue par les prix et délais proposés.

Le contrat est formé par le retour du devis daté et signé par le Client, revêtu de la mention « Bon pour accord » (signature manuscrite ou électronique). Tous travaux supplémentaires ou modifications demandés par le Client, ou rendus nécessaires par une situation qui n'était pas décelable lors de la visite préalable, font l'objet d'un devis complémentaire ou d'un avenant signé avant leur exécution. Aucun travail supplémentaire n'est facturé sans accord écrit du Client.

Article 3 – Prix et TVA

Les prix sont exprimés en euros, hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC). Ils sont fermes pendant la durée de validité du devis. La TVA est appliquée au taux en vigueur à la date de son exigibilité ; toute modification de taux imposée par la loi est répercutée sur le prix TTC.

Le taux normal de TVA (20 %) s'applique, sauf lorsque les conditions d'un taux réduit sont réunies : taux de 10 % pour certains travaux d'amélioration, de transformation, d'aménagement ou d'entretien (article 279-0 bis du Code général des impôts) ou de 5,5 % pour certains travaux de rénovation énergétique (article 278-0 bis A du même code), portant sur des locaux à usage d'habitation achevés depuis plus de deux ans. L'application d'un taux réduit suppose que le Client certifie, sur le devis ou la facture, que les conditions légales sont remplies. Le taux applicable est indiqué sur chaque devis. Si cette certification s'avère inexacte du fait du Client, celui-ci est solidairement tenu au paiement du complément de TVA.

Article 4 – Acompte

Sauf mention contraire du devis, un acompte de 30 % du prix TTC est dû à la commande, c'est-à-dire à la signature du devis. Les sommes versées d'avance constituent un acompte et non des arrhes : la commande est ferme et définitive pour les deux parties, sous réserve du droit de rétractation du Client consommateur (article 5).

Devis signé à distance par un Client consommateur (devis transmis par courriel et signé par le Client depuis son domicile, hors la présence de l'Entreprise) : l'acompte est exigible à la signature. Le Client conserve son droit de rétractation de quatorze jours (article 5) ; en cas de rétractation, l'acompte lui est remboursé dans les conditions de cet article. Dans le cas où un devis serait signé par un Client consommateur hors établissement, en présence de l'Entreprise, aucun paiement ne pourrait être reçu avant sept jours (article L. 221-10 du Code de la consommation), sauf dépannage urgent expressément demandé.

Article 5 – Droit de rétractation (Client consommateur)

Lorsque le contrat est conclu à distance (notamment devis transmis par courriel et signé par le Client sans la présence de l'Entreprise) ou hors établissement, le Client consommateur dispose d'un délai de **quatorze jours** pour se rétracter, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus par la loi (articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation). Ce délai court à compter de la conclusion du contrat pour les prestations de services ; pour les contrats comprenant la livraison de biens, il court à compter de la réception du bien, le Client pouvant se rétracter dès la conclusion du contrat.

Le Client exerce ce droit, avant l'expiration du délai, au moyen du formulaire de rétractation figurant en annexe ou de toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, adressé à ML CLIM 91, 58 Rue des Bergères, 91290 Arpajon, ou à 91mlclim@gmail.com. L'Entreprise rembourse toutes les sommes reçues au plus tard quatorze jours après avoir été informée de la rétractation.

Exécution avant la fin du délai. Si le Client souhaite que les travaux commencent avant la fin du délai de rétractation, il en fait la demande expresse sur le devis (case prévue à cet effet) ou sur tout autre support durable. S'il se rétracte ensuite, il paie un montant proportionné à ce qui lui a été fourni jusqu'à la communication de sa décision, par rapport au prix total convenu (article L. 221-25 du Code de la consommation).

Exceptions (article L. 221-28 du Code de la consommation) : le droit de rétractation ne peut pas être exercé notamment pour (i) les prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai, lorsque leur exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation ; (ii) les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du Client et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ; (iii) les biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés. Il n'existe pas de droit de rétractation légal pour un contrat signé dans les locaux de l'Entreprise.

Client professionnel : ces dispositions s'appliquent également au Client professionnel employant cinq salariés au plus, pour un contrat conclu hors établissement dont l'objet n'entre pas dans le champ de son activité principale (article L. 221-3 du Code de la consommation).

Article 6 – Délais d'exécution

Les travaux sont réalisés à la date ou dans le délai indiqué au devis. Ce délai court à compter de la formation du contrat et, le cas échéant, de l'expiration du délai de rétractation (sauf demande d'exécution anticipée), du versement de l'acompte et de la réalisation par le Client des conditions préalables de l'article 7 (accès, alimentation électrique, autorisations). Il est prolongé de la durée des retards imputables au Client ou à un cas de force majeure.

Client consommateur : à défaut de date ou de délai indiqué, les travaux sont exécutés sans retard injustifié et au plus tard trente jours après la conclusion du contrat (article L. 216-1 du Code de la consommation). En cas de dépassement, le Client peut, après avoir enjoint l'Entreprise d'exécuter dans un délai supplémentaire raisonnable resté sans effet, résoudre le contrat par écrit, dans les conditions prévues par le Code de la consommation. **Client professionnel :** les délais sont indicatifs ; un retard ne peut donner lieu ni à pénalités ni à annulation de la commande, sauf stipulation expresse du devis.

Article 7 – Obligations du Client – accès au chantier

Le Client s'engage à :

- permettre un accès libre et sûr aux emplacements des unités intérieures et extérieures et au tableau électrique aux dates convenues, et dégager les zones de travail ; signaler l'emplacement des réseaux encastrés (eau, gaz, électricité) et toute contrainte d'accès (hauteur, toiture, nacelle) ;
- pour un immeuble dont le permis de construire est antérieur au 1er juillet 1997, communiquer à l'Entreprise le repérage amiante avant travaux lorsque la réglementation l'exige ;
- disposer, sauf si le devis prévoit ces travaux, d'une installation électrique adaptée à la puissance du matériel (puissance souscrite suffisante, protection dédiée possible), et fournir l'électricité et l'eau nécessaires au chantier ;
- obtenir avant le début des travaux, à ses frais et sous sa responsabilité, les autorisations nécessaires : accord du propriétaire s'il est locataire ; autorisation de l'assemblée générale de la copropriété lorsque les travaux affectent les parties communes ou l'aspect extérieur de l'immeuble (unité extérieure en façade, balcon, toiture) ; déclaration préalable de travaux en mairie lorsque l'installation modifie l'aspect extérieur d'une construction (façade visible), dans le respect des règles d'urbanisme (PLU, lotissement) et du voisinage (bruit de l'unité extérieure) ;
- prévenir l'Entreprise au moins 48 heures à l'avance en cas d'empêchement : l'annulation ou le report d'un rendez-vous est gratuit jusqu'à 48 heures avant celui-ci. Toute annulation moins de 48 heures avant le rendez-vous, ou l'absence du Client, pourra donner lieu à la facturation d'un déplacement de 50 € TTC.

L'Entreprise ne saurait être tenue responsable d'un retard ou d'une impossibilité d'exécution résultant du manquement du Client à ces obligations.

Article 8 – Réception des travaux

À l'achèvement des travaux et après mise en service, la réception est prononcée contradictoirement, en présence du Client, et constatée par un procès-verbal de réception signé des deux parties, avec ou sans réserves (article 1792-6 du Code civil). Les réserves sont levées par l'Entreprise dans un délai fixé d'un commun accord. À défaut de procès-verbal, la réception peut résulter de la prise de possession des travaux et du paiement du prix manifestant la volonté non équivoque du Client de les recevoir, ou être prononcée judiciairement. La réception marque le point de départ des garanties de l'article 12. L'Entreprise remet au Client les notices du matériel, les documents de mise en service et, le cas échéant, la fiche d'intervention relative aux fluides frigorigènes.

Article 9 – Réserve de propriété et transfert des risques

Le matériel fourni reste la propriété de l'Entreprise jusqu'au paiement intégral du prix en principal et accessoires (articles 2367 et suivants du Code civil ; pour le

Client professionnel, article L. 624-16 du Code de commerce). Jusqu'à ce paiement, le Client ne peut ni revendre ni donner en garantie le matériel. En cas de défaut de paiement, l'Entreprise peut, après mise en demeure restée sans effet, revendiquer le matériel dans les limites permises par la loi. Les risques de perte ou de détérioration du matériel sont transférés au Client professionnel dès sa livraison sur le chantier et au Client consommateur lorsqu'il en prend physiquement possession, conformément à la loi.

Article 10 – Conditions de paiement

Sauf conditions particulières du devis : acompte à la commande selon l'article 4, puis solde payable dans un délai de 30 jours à compter de la date d'émission de la facture. Moyens de paiement acceptés : virement bancaire et carte bancaire ; coordonnées bancaires pour les virements : communiquées sur la facture. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé. Le paiement n'est réputé effectué qu'à l'encaissement effectif des fonds.

Article 11 – Retard de paiement

Client professionnel : conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce, toute somme non payée à l'échéance entraîne de plein droit, sans rappel, des pénalités de retard égales à trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une **indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €** ; une indemnité complémentaire peut être demandée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs.

Client consommateur : toute somme impayée à l'échéance porte intérêt au taux d'intérêt légal à compter d'une mise en demeure (article 1231-6 du Code civil).

Dans tous les cas, l'Entreprise peut suspendre l'exécution des travaux en cours après une mise en demeure restée sans effet (exception d'inexécution, articles 1219 et 1220 du Code civil).

Article 12 – Garanties

12.1 Garanties légales des constructeurs. Selon la nature des travaux et dans les conditions prévues par la loi, le Client bénéficie, à compter de la réception : de la garantie de parfait achèvement d'un an, couvrant les désordres signalés par réserves au procès-verbal ou par notification écrite pendant l'année (article 1792-6 du Code civil) ; de la garantie de bon fonctionnement de deux ans des éléments d'équipement dissociables de l'ouvrage (article 1792-3) ; de la garantie décennale de dix ans pour les dommages compromettant la solidité de l'ouvrage ou le rendant impropre à sa destination, y compris ceux affectant un élément d'équipement indissociable (articles 1792 et 1792-2).

12.2 Garantie légale de conformité et garantie des vices cachés (Client consommateur, vente de biens). Lorsque le contrat porte sur la vente d'un bien, l'Entreprise répond des défauts de conformité dans les conditions des articles L. 217-1 et suivants du Code de la consommation, y compris de ceux résultant de l'installation lorsqu'elle fait partie du contrat. Le Client est informé de ses droits par l'encadré suivant :

> Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci. Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci. La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien. La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui. Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale. Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien. Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si : 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ; 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ; 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ; 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse. Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable. Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur. Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état. Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation. Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation). Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Tout Client, y compris professionnel, bénéficie de la garantie des vices cachés des articles 1641 et suivants du Code civil, l'action devant être engagée dans les deux ans de la découverte du vice.

12.3 Garantie du fabricant. Le matériel bénéficie en outre de la garantie commerciale du fabricant, selon les conditions, la durée et les éventuelles formalités (enregistrement, entretien périodique) propres à chaque fabricant, que l'Entreprise communique au Client. Pendant un an à compter de la date de réception des travaux, le déplacement et la main-d'œuvre nécessaires à la réparation d'une panne couverte par la garantie du fabricant sont offerts par l'Entreprise. Cette garantie s'ajoute aux garanties légales et ne les limite pas.

12.4 Exclusions. Les garanties ne couvrent pas les désordres résultant : d'une utilisation non conforme à la notice du fabricant ; d'un défaut d'entretien, notamment de l'entretien obligatoire rappelé à l'article 14 ; de l'intervention, de la modification ou de la réparation du matériel par un tiers ; de l'usure normale et des consommables (filtres…) ; d'une cause extérieure (surtension, foudre, gel, inondation, choc, vandalisme) ; d'une installation électrique ou hydraulique non réalisée par l'Entreprise ; d'un matériel fourni par le Client. Ces exclusions ne privent pas le Client consommateur des garanties légales lorsque le défaut est imputable à l'Entreprise ou au matériel qu'elle a fourni.

Article 13 – Assurances

ML CLIM 91 est assurée auprès de la MAAF. Le numéro de police et la couverture géographique figurent sur les devis et sont communiqués sur demande, conformément à l'article L. 243-2 du Code des assurances. Les attestations d'assurance sont remises au Client sur demande.

Article 14 – Entretien obligatoire (information)

En application des articles R. 224-44 et suivants du Code de l'environnement (issus du décret n° 2020-912 du 28 juillet 2020) et de l'arrêté du 24 juillet 2020, les systèmes thermodynamiques (PAC et climatisations) d'une puissance nominale comprise entre 4 et 70 kW doivent être entretenus au moins tous les deux ans ; une attestation d'entretien est remise dans les quinze jours suivant la visite. L'entretien d'un système individuel incombe à son occupant, sauf stipulation contraire du bail. L'Entreprise propose des contrats d'entretien régis par des conditions particulières distinctes.

Article 15 – Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un retard ou d'une inexécution dû à un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil (événement échappant à son contrôle, imprévisible lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées). Si l'empêchement est temporaire, l'exécution est suspendue, à moins que le retard ne justifie la résolution du contrat ; s'il est définitif, le contrat est résolu de plein droit, les sommes versées pour des prestations non exécutées étant restituées.

Article 16 – Données personnelles

Les données du Client (identité, coordonnées, caractéristiques de l'installation, historique des interventions) sont traitées par ML CLIM 91, responsable de traitement, pour l'établissement des devis, l'exécution des travaux, la facturation et le respect de ses obligations légales (attestations d'entretien, fiches d'intervention fluides), conformément au règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi « Informatique et Libertés ». Elles sont conservées pendant la relation contractuelle, puis pendant les durées de prescription et de conservation légales (notamment dix ans pour les pièces comptables), et ne sont communiquées qu'aux personnes habilitées, aux prestataires techniques et aux autorités lorsque la loi l'exige. Le Client dispose de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, qu'il exerce à 91mlclim@gmail.com ; il peut saisir la CNIL (www.cnil.fr). Le Client consommateur peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel (www.bloctel.gouv.fr).

Article 17 – Droit applicable et litiges

Les présentes CGV et les contrats qu'elles régissent sont soumis au droit français. Toute réclamation est adressée par écrit à ML CLIM 91, 58 Rue des Bergères, 91290 Arpajon, ou à 91mlclim@gmail.com ; les parties recherchent d'abord une solution amiable. **Client consommateur :** il peut saisir, à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable. **Client professionnel commerçant :** à défaut d'accord amiable, tout litige relève de la compétence exclusive des juridictions du ressort du siège social de l'Entreprise.

ANNEXE – FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

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

À l'attention de ML CLIM 91, 58 Rue des Bergères, 91290 Arpajon – 91mlclim@gmail.com :

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

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.