

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE RÉPARATIONS ET DE SERVICES

## AZUR-ENVIRONNEMENT AQUAPOMPE ETS BRONDELLO

Version en vigueur au 01/01/2024.

### Article 1 - Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente et de services (ci-après « CGV ») définissent les droits et obligations de la société **AZUR-ENVIRONNEMENT - AQUAPOMPE S.A.R.L.**, dont le siège social est situé Rond-point du Général de Gaulle, 83300 Draguignan, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Draguignan sous le numéro 327 285 110 RM 830 (RC 83 B 54), ci-après dénommée « l'Entreprise », et de ses clients professionnels et particuliers.

#### 1.1 Prestations concernées

Ces CGV s'appliquent à l'ensemble des relations commerciales entre l'Entreprise et ses clients, notamment :

- La prestation de réparations sur matériel (pompes, équipements de traitement d'eau, systèmes hydrauliques, etc.)
- La fourniture et la vente de pièces détachées
- La fourniture et la vente de matériel neuf ou d'occasion
- Les prestations de services liées à l'installation, la maintenance, la mise en service et le dépannage de matériel
- Les interventions techniques et diagnostics
- Les prestations de conseil technique

#### 1.2 Acceptation des conditions

Toute commande, tout achat de matériel ou de pièces détachées, tout dépôt d'un appareil en panne, toute acceptation d'un devis ou tout recours aux services de l'Entreprise implique l'acceptation sans réserve et dans leur intégralité des présentes conditions générales de vente.

Aucune condition particulière ne peut, sauf accord écrit, exprès et préalable de l'Entreprise, prévaloir sur ces conditions générales de vente. Toute clause contraire figurant dans un document émanant du client (bons de commande, conditions générales d'achat, correspondances commerciales, etc.) sera réputée non écrite et inopposable à l'Entreprise.

#### 1.3 Modifications des CGV

L'Entreprise se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV. Les conditions applicables sont celles en vigueur à la date de la commande ou de l'acceptation du devis par le client.

---

### Article 2 - Devis, estimations et commandes

#### 2.1 Établissement des devis et estimations.

Les devis et estimations, sont établis par l'Entreprise sur la base des informations communiquées par le client concernant la situation technique, l'accessibilité du site, l'état des équipements existants et les besoins exprimés.

Les devis et estimations, sont établis de manière détaillée et comprennent :

- La description précise des travaux ou prestations à réaliser

- Le détail du matériel et des pièces détachées nécessaires
- Le montant de la main-d'œuvre
- Les éventuels frais de déplacement
- Le montant total toutes taxes comprises
- La durée de validité du devis

## 2.2 Validité des devis et estimations.

Les devis et estimations sont valables pour une durée de **30 jour calendaire** à compter de leur date d'émission, sauf mention contraire expressément indiquée sur le devis.

Passé ce délai, l'Entreprise se réserve le droit de réviser les prix en fonction de l'évolution du coût des matières premières, des pièces détachées, de la main-d'œuvre ou de toute autre circonstance économique justifiant une adaptation tarifaire.

## 2.3 Acceptation du devis ou estimations.

Le devis ou estimation , est réputé accepté et validé à la réalisation des conditions ci-dessous:

- Par la signature du client accompagnée de la mention manuscrite « bon pour accord »
- Par le versement de l'acompte demandé, le cas échéant
- Par tout autre moyen écrit manifestant sans ambiguïté l'accord du client (courriel, SMS confirmant la commande, etc.)

L'acceptation du devis ou estimation, forme un engagement contractuel ferme et définitif entre les parties.

## 2.4 Modifications en cours d'exécution

Au cours de l'intervention ou des travaux, les techniciens de l'Entreprise peuvent constater que :

- Certaines pièces ou équipements existants sont défectueux, vétustes ou non conformes aux normes de sécurité en vigueur
- Des travaux complémentaires non prévus au devis initial sont nécessaires pour assurer le bon fonctionnement de l'installation
- L'état réel des lieux diffère des informations initialement communiquées par le client

Dans ces situations, l'Entreprise en informe le client dans les meilleurs délais. Les pièces de remplacement et les prestations complémentaires nécessaires seront facturées :

**- Estimation - sans accord préalable du fait de la nécessité du bon fonctionnement du système.**

**- Devis - après accord explicite du client.**

Conformément au tarif en vigueur.

## 2.5 Impossibilité d'exécution des travaux

En cas d'impossibilité d'effectuer les travaux pour une raison indépendante de la volonté de l'Entreprise, notamment :

- Modification des conditions de fourniture du fournisseur du matériel prévu.
- Mouvement de terrain rendant l'accès impossible ou dangereux.
- Impossibilité matérielle d'accéder au matériel ou aux équipements à réparer.

- Vétusté excessive ou insécurité des équipements en place ne permettant pas une intervention dans des conditions normales de sécurité.
- Intervention d'un tiers ayant modifié l'état des lieux ou du matériel.
- Conditions climatiques exceptionnelles empêchant la bonne exécution des travaux.

Dans ces hypothèses, le contrat pourra être résilié sans pénalité pour l'Entreprise.

Une somme forfaitaire correspondant à **50 % du montant de la main-d'œuvre prévu au devis restera acquise à l'Entreprise**, couvrant notamment la visite technique préalable, l'analyse de la situation, l'établissement du devis et les frais de déplacement engagés.

---

## Article 3 - Prix et conditions de paiement

### 3.1 Prix

Les prix sont indiqués **en euros, toutes taxes comprises (TTC)**, sauf mention contraire expresse sur le devis ou la facture.

Les prix s'entendent départ atelier ou entrepôt de l'Entreprise. Les frais de déplacement, de port, de livraison ou d'intervention sur site sont facturés en sus, selon le barème en vigueur, sauf indication contraire sur le devis.

L'Entreprise se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, les prestations seront facturées sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'acceptation du devis ou de la passation de la commande.

### 3.2 Modalités de paiement

Sauf accord écrit et exprès prévoyant un autre échéancier de paiement, **toutes les prestations, réparations et fournitures de matériel sont payables au comptant**, à la mise à disposition du produit ou à l'achèvement de la prestation de service.

Les modes de paiement acceptés sont :

- Espèces (dans la limite du plafond légal en vigueur)
- Chèque bancaire ou postal
- Carte bancaire
- Virement bancaire
- Tout autre moyen de paiement accepté par l'Entreprise

### 3.3 Acompte

Pour certaines prestations, notamment les réparations nécessitant un diagnostic approfondi ou les travaux d'installation de matériel, l'Entreprise peut demander le versement d'un **acompte** lors de la commande ou du dépôt du matériel.

Cet acompte sert à couvrir :

- Les frais de traitement de la demande
- L'établissement de l'estimation détaillée
- Le démontage et l'examen approfondi de l'appareil
- Les frais de diagnostic technique

En cas de réalisation de la réparation ou des travaux, l'acompte est **déduit du montant total de la facture finale**.

En cas de refus de l'estimation par le client ou d'abandon de la commande pour toute autre raison non imputable à l'Entreprise, **l'acompte reste définitivement acquis à l'Entreprise** et ne pourra faire l'objet daucun remboursement.

### **3.4 Défaut de paiement et pénalités de retard**

En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture à l'échéance figurant sur celle-ci, et conformément aux dispositions légales en vigueur :

1. L'ensemble des sommes dues par le client devient **immédiatement exigible de plein droit**, sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire
2. Le client s'expose au versement d'**intérêts de retard** calculés au taux de **trois fois le taux d'intérêt légal** en vigueur à la date de la facture, conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce
3. Ces intérêts courent **de plein droit** à compter du jour suivant la date de règlement figurant sur la facture et jusqu'au paiement intégral des sommes dues
4. Une **indemnité forfaitaire de 40 euros** pour frais de recouvrement est due de plein droit par le client professionnel en situation de retard de paiement, conformément aux articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce
5. Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, l'Entreprise pourra demander une indemnisation complémentaire sur justification

Tous les frais de quelque nature que ce soit engagés pour obtenir le paiement des sommes dues (frais de relance, de mise en demeure, honoraires d'huissier, frais de procédure judiciaire, honoraires d'avocat, etc.) restent à la charge exclusive du client défaillant.

### **3.5 Suspension des prestations en cours**

En cas de retard de paiement, l'Entreprise se réserve le droit, après mise en demeure restée sans effet pendant 8 jours :

- De suspendre toute prestation en cours d'exécution pour le compte du client défaillant
- De refuser toute nouvelle commande ou prestation tant que les sommes dues n'auront pas été intégralement réglées
- De résilier les contrats en cours

---

## **Article 4 - Garanties légales**

### **4.1 Garantie légale de conformité**

Lorsque le client est un consommateur au sens du Code de la consommation, il bénéficie de la **garantie légale de conformité** prévue aux articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation.

Cette garantie s'applique aux biens vendus (matériel neuf, pièces détachées neuves) et permet au consommateur :

- D'obtenir la réparation ou le remplacement du bien défectueux
- À défaut, d'obtenir une réduction du prix ou la résolution de la vente

Le consommateur dispose d'un délai de **2 ans** à compter de la délivrance du bien pour agir. Tout défaut de conformité apparaissant dans un délai de **24 mois** à compter de la délivrance du bien est présumé exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.

#### **4.2 Garantie légale des vices cachés**

Tout client, qu'il soit professionnel ou consommateur, bénéficie de la **garantie légale des vices cachés** prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Cette garantie s'applique aux 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.

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de **2 ans** à compter de la découverte du vice.

#### **4.3 Non-cumul des garanties légales avec la garantie contractuelle**

L'application de la garantie contractuelle décrite ci-après ne prive en aucun cas le client du bénéfice des garanties légales susmentionnées.

Le client reste libre de choisir entre l'application de la garantie contractuelle ou l'application des garanties légales de conformité et des vices cachés.

---

### **Article 5 - Garantie contractuelle**

#### **5.1 Garantie du matériel neuf**

Le matériel neuf fourni par l'Entreprise bénéficie de la **garantie constructrice** dont les conditions, la durée et les modalités de mise en œuvre sont définies par le fabricant du matériel.

L'Entreprise s'engage à communiquer au client les coordonnées du service après-vente du fabricant et à l'assister dans ses démarches de garantie constructeur si nécessaire.

La durée de garantie constructeur varie selon les produits et les fabricants. Elle est précisée :

- Sur la documentation technique du produit
- Sur le bon de garantie fourni avec le matériel
- Sur la facture d'achat

#### **5.2 Garantie de l'installation**

Les travaux d'installation, de mise en service et de montage réalisés par l'Entreprise sont garantis pour une durée de **12 mois** à compter de la date figurant sur la facture de travaux ou sur le procès-verbal de réception des travaux.

Cette garantie couvre :

- Les défauts de montage ou d'installation
- Les malfaçons imputables à l'Entreprise
- Le mauvais fonctionnement résultant d'une erreur de dimensionnement ou de conception imputable à l'Entreprise

La garantie s'applique dans des conditions normales d'utilisation et de maintenance du matériel installé, conformément aux recommandations de l'Entreprise et du fabricant.

### 5.3 Garantie des pièces détachées vendues

Les pièces détachées vendues par l'Entreprise sont garanties **selon les conditions prévues par le constructeur ou le fournisseur** de ces pièces.

**Les pièces détachées ne sont ni reprises ni échangées**, sauf :

- En cas de défaut couvert par la garantie constructeur
- En cas d'erreur de référence imputable à l'Entreprise
- En cas d'accord écrit exprès de l'Entreprise

En cas de défaut d'une pièce détachée, le client doit :

- En informer l'Entreprise dans un délai raisonnable, par écrit
- Conserver la pièce défectueuse et son emballage d'origine
- Cesser toute utilisation de la pièce défectueuse
- Permettre à l'Entreprise ou au fournisseur de procéder aux constatations nécessaires

### 5.4 Garantie des réparations effectuées

Les réparations effectuées par l'Entreprise sont garanties pour une durée de **3 mois** à compter de la date de facturation ou de remise en main propre du matériel réparé, la date la plus récente étant retenue.

Cette garantie couvre **uniquement** :

- La fonctionnalité ayant fait l'objet de la réparation
- Les pièces détachées remplacées dans le cadre de l'intervention

Elle ne peut en aucun cas être étendue :

- Aux fonctionnalités ou éléments de l'appareil qui n'ont pas fait l'objet de la réparation
- Aux éléments non remplacés lors de l'intervention
- Aux dommages consécutifs ou indirects

---

## Article 6 - Exclusions et limitations de garantie

### 6.1 Événements exclus de la garantie contractuelle

Ne sont **pas couverts** par la garantie contractuelle de l'Entreprise, les défauts, pannes, dysfonctionnements ou dommages résultant de ou causés par :

- La **foudre** et les phénomènes électriques atmosphériques
- Les **surtensions** ou sous-tensions électriques, les variations de tension, les défauts du réseau électrique
- Les **dégâts des eaux**, inondations, infiltrations, humidité excessive
- Les **mouvements de terrain**, affaissements, tassements, glissements de terrain
- Les **conditions climatiques exceptionnelles** (gel intense, canicule, tempête, grêle, etc.)
- Les **conditions géologiques particulières** du site d'installation

- Les événements reconnus ou susceptibles d'être reconnus comme **catastrophes naturelles** au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982
- Les **incendies**, explosions, actes de vandalisme, vols
- Les **chocs**, chutes, manipulations inappropriées

## 6.2 Mauvaise utilisation et défaut d'entretien

Sont également exclus de la garantie contractuelle :

- L'**utilisation non conforme** aux instructions, recommandations et notices d'utilisation fournies par le fabricant ou l'Entreprise
- Le **défaut d'entretien** régulier ou l'entretien non conforme aux préconisations
- L'**utilisation anormale ou abusive** du matériel
- L'utilisation du matériel dans des conditions **non prévues** par le fabricant ou hors du domaine d'emploi prévu
- Les dommages résultant d'un **produit consommable défectueux** ou non adapté (fluide, lubrifiant, eau de mauvaise qualité chimique, etc.)

## 6.3 Intervention de tiers non autorisés

La garantie contractuelle est **immédiatement et définitivement annulée** en cas de :

- **Intervention** d'un tiers (autre entreprise, bricoleur, client lui-même) non expressément autorisé par écrit par l'Entreprise
- **Modification**, transformation ou adaptation du matériel ou de l'installation sans l'accord écrit préalable de l'Entreprise
- **Démontage** d'une pièce ou d'un organe en dehors de la présence ou sans l'autorisation de l'Entreprise
- Remplacement de pièces par des pièces non conformes ou non d'origine

## 6.4 Procédure en cas de sinistre exclu

Si, lors de l'intervention d'un technicien de l'Entreprise, il apparaît que la cause de la panne ou du dysfonctionnement est due à l'un des événements ou circonstances exclus de la garantie mentionnés ci-dessus, l'Entreprise est fondée à :

- Refuser la prise en charge au titre de la garantie
- Facturer l'intervention au titre d'une **prestation payante** selon le tarif en vigueur
- Facturer les frais de déplacement et de diagnostic engagés

Le client en est informé avant toute poursuite de l'intervention et peut décider de l'abandon de celle-ci.

## Article 7 - Obligations et limites de responsabilité de l'Entreprise

### 7.1 Nature de l'obligation

L'obligation de l'Entreprise est :

- Une **obligation de résultat** pour les réparations et installations qu'elle a directement réalisées, dans la limite des travaux effectués et du périmètre d'intervention défini au devis
- Une **obligation de moyens** pour les prestations de diagnostic, de conseil, d'entretien et de maintenance

### 7.2 Limitation du périmètre de responsabilité

La responsabilité de l'Entreprise ne peut être engagée que dans la limite stricte de l'intervention qu'elle a effectuée.

Elle ne peut en aucun cas être tenue responsable :

- Des **fonctionnalités, équipements ou éléments** de l'installation qui n'ont pas fait l'objet d'une intervention de sa part
- Des dommages causés par des **équipements existants** vétustes, défectueux ou non conformes aux normes en vigueur, dont le client a refusé le remplacement
- Des **dommages indirects ou consécutifs** tels que pertes d'exploitation, perte de clientèle, préjudice commercial, perte de données, etc.
- Des conséquences d'un **usage anormal** ou d'un **défaut d'entretien** du matériel

### 7.3 Dommages sur l'environnement du chantier

L'Entreprise s'engage à :

- Limiter autant que possible l'impact de ses interventions sur les biens et espaces environnants le lieu d'installation ou de réparation
- Prendre les précautions raisonnables pour protéger les biens du client
- Remettre en état les lieux dans la mesure du possible après achèvement des travaux

Toutefois, l'Entreprise ne peut être tenue pour responsable :

- Des dégradations **inévitables et nécessaires** à la réalisation des travaux (percement de cloisons, tranchées, démontage d'éléments, etc.)
- Des dommages causés par des **équipements cachés** ou non signalés (canalisations enterrées, câbles électriques encastrés, etc.) dont l'existence n'avait pas été portée à sa connaissance
- Des conséquences de l'**inadaptation du site** d'installation lorsque celle-ci n'était pas détectable lors de l'établissement du devis

### 7.4 Obligations du client

Le client s'engage à :

- **Libérer l'espace nécessaire** à l'intervention et assurer l'accessibilité des équipements
- **Collaborer** avec l'équipe technique de l'Entreprise pour faciliter la bonne exécution des travaux
- **Signaler** tous les éléments cachés, enterrés ou encastrés susceptibles de faire obstacle aux travaux

- **Fournir** toutes les informations utiles concernant l'historique du matériel, les interventions antérieures, les incidents survenus
- **Assurer** l'alimentation électrique et l'alimentation en eau nécessaires aux essais et à la mise en service

---

## Article 8 - Restitution et récupération du matériel

### 8.1 Contrôle lors de la restitution

Les produits ou matériels réparés font l'objet d'un **contrôle visuel et fonctionnel** par le client au moment de leur reprise ou de leur livraison.

Le client est invité à :

- Vérifier l'état général du matériel
- Tester le bon fonctionnement de la réparation effectuée
- Émettre d'éventuelles réserves par écrit immédiatement sur le bon de livraison ou le bordereau de restitution

Toute réclamation formulée **après la reprise du matériel** et hors délai de garantie ne pourra être prise en compte.

### 8.2 Sort des pièces remplacées

#### Sur chantier :

Sauf instruction contraire écrite figurant expressément sur le devis ou la commande de travaux, les pièces et matériels remplacés lors d'une intervention sur site sont **mis au rebut** par l'Entreprise conformément à la réglementation en vigueur en matière de déchets.

#### En atelier :

Les pièces détachées défectueuses remplacées dans le cadre d'une réparation facturée au client (hors garantie) sont **mises à disposition du client** jusqu'au règlement intégral de la facture.

#### Garantie :

Les pièces remplacées gratuitement, à quelque titre que ce soit (garantie contractuelle, garantie légale, geste commercial), restent la **propriété exclusive de l'Entreprise** et ne peuvent être réclamées par le client.

---

### 8.3 Délai de récupération du matériel réparé

Le matériel réparé ou diagnostiqué est tenu à disposition du client **dans les locaux de l'Entreprise** ou dans le lieu de dépôt convenu.

Le client doit reprendre son matériel **dans un délai de 8 jours calendaires** suivant la notification de fin de réparation ou de mise à disposition, effectuée par tout moyen (téléphone, SMS, courriel, courrier).

En cas de dépassement de ce délai, l'Entreprise se réserve le droit de facturer un **droit de gardiennage** dont le montant est fixé selon le tarif en vigueur, communiqué au client sur demande ou porté à sa connaissance lors du dépôt.

### 8.4 Matériel non récupéré - Abandon

Tout matériel non repris par le client **dans un délai d'un mois** (30 jours calendaires) à compter :

- De la date de notification de fin de réparation, ou
- De la date de notification de l'impossibilité de réparer ou du refus du devis, ou

- De la date de dépôt du matériel en l'absence de toute nouvelle du client malgré relances

est **réputé juridiquement abandonné** par le client au profit de l'Entreprise.

L'Entreprise peut alors en disposer librement (mise au rebut, récupération de pièces, revente, etc.) sans que le client ne puisse en revendiquer la restitution ni réclamer une quelconque indemnisation.

---

## Article 9 - Clause de réserve de propriété

Conformément aux dispositions de la loi n° 80-335 du 12 mai 1980 et des articles L. 624-16 et suivants du Code de commerce, les marchandises, matériels, équipements et pièces détachées livrés ou fournis par l'Entreprise demeurent sa **propriété exclusive** jusqu'au **paiement intégral et effectif** du prix, en principal, intérêts de retard et frais éventuels.

### 9.1 Obligations du client

Tant que le transfert de propriété n'est pas intervenu, le client s'engage à :

- **Conserver** les marchandises avec soin et dans des conditions normales de stockage
- **Ne pas revendre** ni céder les marchandises à un tiers
- **Ne pas affecter** les marchandises à un usage ou à une destination autre que celle prévue
- **Identifier clairement** les marchandises comme appartenant à l'Entreprise en cas de contrôle, d'inventaire ou de procédure collective
- **Informier immédiatement** l'Entreprise de toute saisie ou de toute procédure d'exécution diligentée par un tiers sur les marchandises

---

### 9.2 Risques et assurance

Le client supporte la charge du **risque de perte, de vol, de destruction, d'incendie, de dégâts des eaux ou de dégradation** des marchandises dès leur livraison ou leur mise à disposition, même si la propriété n'a pas encore été transférée.

Le client s'engage à :

- **Assurer** les marchandises contre l'ensemble de ces risques pour leur valeur de remplacement à neuf
- **Subroger** l'Entreprise dans ses droits sur les indemnités qui seraient versées par l'assurance en cas de sinistre affectant les marchandises non encore intégralement payées

### 9.3 Exercice du droit de revendication

En cas de non-paiement total ou partiel du prix à l'échéance, l'Entreprise se réserve le droit de **revendiquer la propriété** des marchandises livrées et d'en exiger la restitution immédiate, aux frais exclusifs du client, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

---

## Article 10 - Réclamations, contestations et procédure de règlement des litiges

### 10.1 Réclamations

En cas de contestation portant sur :

- La bonne exécution d'une commande ou d'une prestation

- La conformité du matériel livré
- La qualité d'une réparation
- Tout autre différend relatif à l'exécution du contrat

Le client doit **en informer immédiatement l'Entreprise par écrit**, de préférence par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'adresse du siège social de l'Entreprise.

Cette réclamation doit être formulée :

- **Dans un délai raisonnable** suivant la découverte du problème
- **De manière précise et détaillée**, en indiquant la nature exacte du problème, les circonstances de sa survenance et les pièces justificatives disponibles (facture, devis, photos, etc.)

---

## 10.2 Constats contradictoires

Le client doit **mettre l'Entreprise en mesure** de procéder à toutes les constatations utiles et de réaliser un examen contradictoire du matériel ou de l'installation.

À cet effet, le client s'engage à :

- **Conserver** le matériel, la pièce ou l'organe incriminé en l'état
- **Ne pas procéder** au démontage de la pièce ou de l'organe litigieux
- **Permettre l'accès** des techniciens de l'Entreprise pour expertise
- **Cesser l'utilisation** du matériel défectueux jusqu'à résolution du litige, afin de ne pas aggraver les dégâts

**Le démontage, la modification ou la réparation** de la pièce ou de l'organe incriminé **en dehors de la présence ou sans l'autorisation expresse** de l'Entreprise aura pour effet de **faire disparaître tout droit à réclamation** au titre de la garantie ou de la responsabilité de l'Entreprise.

## 10.3 Tentative de règlement amiable

Les parties s'engagent à rechercher, en cas de litige, une solution amiable avant toute action judiciaire.

Les modes alternatifs de règlement des différends peuvent être privilégiés :

- Négociation directe entre les parties
- Conciliation
- Médiation conventionnelle

## 10.4 Médiation de la consommation (clients consommateurs)

Conformément aux articles L. 611-1 et suivants et R. 612-1 et suivants du Code de la consommation, tout client consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige qui l'opposerait à l'Entreprise.

Le médiateur de la consommation compétent est :

### SAS MÉDIATION SOLUTION

Adresse : 222 chemin de la Bergerie – 01800 Saint-Jean-de-Niost

Site internet : <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Téléphone : 04 82 53 93 06

Courriel : [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr)

Le client peut saisir le médiateur :

- Par voie électronique sur le site internet du médiateur
- Par courrier postal à l'adresse du médiateur

La saisine du médiateur ne peut intervenir qu'après une tentative préalable de résolution directe du litige auprès de l'Entreprise.

## **10.5 Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges**

Conformément au Règlement (UE) n° 524/2013, la Commission européenne a mis en place une plateforme de résolution en ligne des litiges accessible à l'adresse : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Cette plateforme permet aux consommateurs de l'Union européenne de soumettre leurs réclamations relatives à un achat de biens ou de services en ligne.

---

## **Article 11 - Attribution de juridiction et droit applicable**

### **11.1 Droit applicable**

Les présentes conditions générales de vente et l'ensemble des relations contractuelles entre l'Entreprise et ses clients sont soumises au **droit français**.

### **11.2 Compétence territoriale**

En cas de litige non résolu à l'amiable et après échec, le cas échéant, de la procédure de médiation, **seul le Tribunal judiciaire de Draguignan (83300)** sera territorialement compétent, sauf disposition légale impérative contraire.

Cette clause attributive de juridiction s'applique aux relations entre professionnels. Elle ne s'applique pas aux consommateurs pour lesquels les règles légales de compétence territoriale demeurent applicables.

### **11.3 Exceptions légales**

La présente clause de compétence ne fait pas obstacle :

- Aux règles de compétence d'ordre public prévues par le Code de la consommation lorsque le client est un consommateur
- À la faculté pour le demandeur de saisir, à son choix, l'une des juridictions territorialement compétentes en application du Code de procédure civile
- Au recours à la médiation de la consommation

---

## **Article 12 - Informations et communication des CGV**

### **12.1 Mise à disposition des CGV**

Les présentes conditions générales de vente sont communiquées à tout client qui en fait la demande, par tout support durable :

- Remise en mains propres d'un exemplaire papier.
- Envoi par courrier postal.
- Envoi par courrier électronique sur demande à [contact@azur-environnement.com](mailto:contact@azur-environnement.com).

- Téléchargement sur le site internet de l'Entreprise : <https://azur-environnement.com>
- Communication sur support électronique (clé USB, etc.)

## 12.2 Acceptation des CGV

L'acceptation des présentes CGV peut être matérialisée par :

- La signature du devis portant la mention « Bon pour accord et acceptation des CGV »
- La signature d'un bon de commande
- Le dépôt d'un matériel accompagné de la signature d'un bordereau de dépôt
- Tout autre acte manifestant sans ambiguïté l'acceptation du client

## 12.3 Information précontractuelle des consommateurs

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, lorsque le client est un consommateur, l'Entreprise lui communique, préalablement à la conclusion du contrat, les informations suivantes :

- Les caractéristiques essentielles du bien ou de la prestation de service
- Le prix toutes taxes comprises et les éventuels frais supplémentaires
- Les modalités de paiement
- La date ou le délai de livraison ou d'exécution de la prestation
- Les garanties légales et contractuelles applicables
- Les conditions de résiliation et de rétractation, le cas échéant
- Les coordonnées du service après-vente et du service de médiation

## 12.4 Droit de rétractation (ventes à distance et hors établissement)

Conformément aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, le consommateur dispose d'un **délai de 14 jours** pour exercer son droit de rétractation en cas de vente à distance ou de contrat conclu hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus par la loi.

**Exceptions :** Le droit de rétractation ne peut être exercé notamment pour :

- Les prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation
- Les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés
- Les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement

---

## Article 13 - Protection des données personnelles

### 13.1 Responsable de traitement

L'Entreprise, en tant que responsable de traitement, collecte et traite les données personnelles des clients dans le respect du **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)** n° 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

## 13.2 Finalités du traitement

Les données personnelles collectées sont utilisées pour :

- La gestion des commandes, devis et factures
- L'exécution des prestations de service
- La gestion de la relation client et du service après-vente
- La gestion des garanties et des réclamations
- Le respect des obligations légales et réglementaires (comptabilité, fiscalité, etc.)
- L'amélioration des services proposés

## 13.3 Droits des personnes concernées

Conformément à la réglementation en vigueur, tout client dispose des droits suivants concernant ses données personnelles :

- Droit d'accès et de consultation de ses données
- Droit de rectification de ses données inexactes ou incomplètes
- Droit à l'effacement (« droit à l'oubli ») sous certaines conditions
- Droit à la limitation du traitement
- Droit d'opposition au traitement pour des raisons tenant à sa situation particulière
- Droit à la portabilité de ses données
- Droit de définir des directives relatives au sort de ses données après son décès

Ces droits peuvent être exercés en adressant une demande écrite à l'Entreprise :

- Par courrier postal à l'adresse du siège social
- Par courrier électronique à : [contact@azur-environnement.com](mailto:contact@azur-environnement.com)

Le client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la **Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)**, autorité de contrôle compétente en matière de protection des données personnelles : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

## 13.4 Conservation des données

Les données personnelles sont conservées pendant la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, et conformément aux obligations légales de conservation (notamment comptables et fiscales).

## Article 14 - Dispositions diverses

### 14.1 Force majeure

L'Entreprise ne pourra être tenue responsable de l'inexécution de ses obligations contractuelles en cas de survenance d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, notamment :

- Catastrophes naturelles
- Épidémies ou pandémies
- Grèves générales ou grèves des transports

- Guerre, émeutes, attentats
- Incendie, inondations
- Défaillance des réseaux de télécommunication ou d'énergie
- Décisions des autorités publiques (réquisitions, interdictions, etc.)

En cas de force majeure, l'exécution des obligations contractuelles est suspendue pendant la durée de l'événement. Si l'événement persiste au-delà d'un délai raisonnable, le contrat pourra être résilié de plein droit sans indemnité pour aucune des parties.

#### **14.2 Nullité partielle**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations conserveront toute leur force et leur portée.

#### **14.3 Non-renonciation**

Le fait pour l'Entreprise de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites clauses.

#### **14.4 Intégralité du contrat**

Les présentes CGV, le devis accepté et la facture constituent l'intégralité de l'accord entre les parties et annulent et remplacent tous accords, déclarations ou engagements antérieurs, écrits ou oraux, relatifs à leur objet.

---

### **Article 15 - Entrée en vigueur et modifications**

Les présentes conditions générales de vente entrent en vigueur à compter du **01/01/2024**.

Elles s'appliquent à toutes les commandes et prestations acceptées à compter de cette date.

L'Entreprise se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV. Les conditions applicables à chaque commande sont celles en vigueur à la date d'acceptation du devis ou de passation de la commande.

---

## Coordonnées de l'Entreprise

### AZUR-ENVIRONNEMENT AQUAPOMPE S.A.R.L.

Adresse du siège social : Rond-point du Général de Gaulle – 83300 Draguignan

Téléphone : 04 94 67 16 19

Télécopie : 09 81 38 18 67

Courriel : [contact@azur-environnement.com](mailto:contact@azur-environnement.com)

Site internet : [azur-environnement.com](http://azur-environnement.com)

SIRET : 327 285 110 000 26

Code APE : 3314Z

N° TVA intracommunautaire : FR 02327285110

Répertoire des Métiers : 327 285 110 RM 830

RCS Draguignan : 83 B 54



---

**Date de dernière mise à jour : 01/01/2024**

**Version : 2024.1**

---

*Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les accepter sans réserve.*