

# **CONDITIONS DE VENTE AUX PARTICULIERS – VITAFIRE**

V. 1 du 26/03/2024

## **article 1 - Objet**

Ces conditions générales de vente s'appliquent aux prestations à la carte proposées par le prestataire, soit un représentant VITAFIRE. Il s'agit d'une obligation de moyens qui n'engage pas la responsabilité du prestataire au-delà de la réalisation des travaux convenus.

La responsabilité de VITAFIRE ne peut être retenue sur la conformité aux réglementations de l'installation du client cette dernière reste sous la responsabilité de l'installateur.

Ces conditions ont pour objet une intervention de maintenance préventive ou curative à la carte avec la possibilité de vente de fourniture associée comme des pièces détachées.

Ne pourront être pris en charge que les appareils conformes aux lois et règlements en vigueur sur le territoire français, comme ceux vendus par un prestataire agréé et qualifié et non dégradés en raison d'une mauvaise utilisation.

Le prestataire remet par voie électronique ou papier le certificat d'intervention. Les observations notées sur le certificat d'intervention doivent être prises en compte, et peuvent faire l'objet d'une intervention pour y remédier.

## **article 2 - Planning de réalisation**

2.1 Fourniture : Le prestataire s'engage à faire tout son possible pour respecter les délais de livraison qui lui sont communiqués par le fournisseur. Tout retard dans la livraison de ces dernières, qu'elle qu'en soit l'origine, ne pourra cependant justifier l'annulation de la commande ainsi que le droit à une quelconque indemnisation ou pénalité de retard.

2.2 Intervention :

Le prestataire définit, lui-même, la date d'intervention, compte tenu du nombre important de clients pris en charge. Toutefois, une concertation est engagée avec le client pour trouver la date qui perturbera le moins les activités du client. Néanmoins, le moment de la prestation tiendra compte des obligations inhérentes à l'optimisation des tournées afin de ne pas pénaliser les autres clients. Les interventions de maintenance sont réalisées à l'endroit où l'appareil (ou les appareils) a été installé. Les parties conviennent de se communiquer, mutuellement, les contraintes de fonctionnement susceptibles de modifier la date d'intervention.

Une tolérance de deux heures sur l'heure de rendez-vous est admise en raison des difficultés que pourrait rencontrer le prestataire chez les clients précédents. Quoi qu'il en soit, le prestataire s'engage à prévenir le client en cas de retard prévisionnel de plus de deux heures.

## **article 3 - Garantie**

Les appareils sont couverts par la garantie du constructeur et par la garantie légale. L'installation est garantie par le vendeur qui a réalisé l'installation. Ces deux garanties sont précisées sur le contrat de vente de l'appareil et de son installation.

Les fournitures fournies en lien avec la réalisation du contrat bénéficient des garanties légales et commerciales pour autant que l'utilisation en ait été normale et que les préconisations d'utilisation et conseils d'entretien aient été suivis.

Toutes nos fournitures dont les pièces détachées sont vendues avec les tolérances habituelles de fabrication.

## **article 4 - Exclusion de Garantie**

Les causes d'exclusion des garanties sont : l'absence ou défaut d'entretien, le non-respect des normes d'entretien, l'utilisation anormale, la modification de l'appareil et de sa programmation, l'utilisation de combustibles non conformes aux normes précisées par le constructeur ou stockés en milieu humide, les dégradations dues à la foudre ou à l'orage, la programmation incorrecte, l'entretien effectué non conformément au décret no 2023-641 du 20 juillet 2023, le déplacement ou transport de l'appareil dans un autre lieu que celui de l'installation agréée, le gel, l'accident ou vandalisme de toutes sortes commises sur l'appareil.

## **article 5 - Responsabilité du prestataire**

Le prestataire certifie disposer d'une assurance en responsabilité civile, couvrant son intervention.

Le prestataire est responsable de l'inexécution du contrat, totale ou partielle, hors les défauts liés à une mauvaise utilisation ou au chargement d'un combustible inadapté ou de mauvaise qualité.

## **article 6 - Responsabilité du client**

Le client s'engage à fournir les informations et les facilités nécessaires pour l'accès à l'installation et à la sécurité du personnel d'intervention. Le client doit informer le prestataire, en cas d'avarie ou d'anomalie de fonctionnement constatée, pour une éventuelle remise en état, laquelle sera effectuée sur devis.

Le client facilite le stationnement et l'accès des véhicules utilitaires. Il met à disposition les moyens nécessaires à l'hygiène du personnel durant l'intervention.

## **article 7 - Règlement**

Les sommes versées par le client à la signature du devis ou contrat sont considérées comme acompte. Cette somme étant versée à la signature du contrat, elle n'est pas remboursée en cas d'annulation par l'acheteur.

En cas d'annulation d'une intervention moins de 48h avant la date prévue par le client, ou d'une absence sur place sans annulation préalable conforme, un montant de 130 euros TTC (TVA 20%) sera facturé au client.

Les fournitures, dont les pièces détachées livrées, restent la propriété du prestataire VITAFIRE jusqu'à leur règlement définitif (loi n°80335 du 12/5/80).

Les factures doivent être soldées par le client au plus tard le jour de la réalisation du contrat quel que soit le mode de règlement.

Tout retard de paiement entraînera l'exigibilité de pénalités de retard calculées selon la formule suivante : montant dû x le taux (qui est égal à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur en France à la date du retard de paiement) additionné d'une indemnité forfaitaire de 45 (quarante cinq) euros pour frais de recouvrement, dues de plein droit, sans qu'un rappel soit nécessaire.

Toute pièce non incluse dans la prestation courante, sera facturée en plus après en avoir avisé préalablement verbalement le client. Celui-ci étant en droit de refuser la prestation supplémentaire.

#### **article 8 - Réclamation**

Les techniciens de l'entreprise ne peuvent être tenus pour responsables lors de casse de pierre / briques / plaques réfractaires ou autre élément de l'appareil du fait de leur fragilité. En cas d'anomalie de fonctionnement après intervention, le client doit informer le prestataire immédiatement. Le prestataire ne saurait être tenu responsable de tout dysfonctionnement de l'appareil non lié à l'intervention.

Toute réclamation doit parvenir au prestataire au plus tard sous 48h après la réception de la fourniture ou la réalisation de la prestation par lettre recommandée avec A.R.

Aucun retour des fournitures ne sera accepté sans accord préalable écrit du prestataire.

Concernant les installations, si ces dernières ne sont pas conformes au DTU 24.1 ou 24.2 et au décret n°2023-641 du 20 juillet 2023, l'intervention ne pourra avoir lieu. Un forfait global de 130 euros TTC pourra être appliqué pour couvrir les frais suivants : déplacement et rédaction d'un rapport de recommandations de mise aux normes. Ce rapport et ces recommandations seront remis au client, ainsi qu'une interdiction d'utilisation dans le cas d'une constatation de mise en danger imminente.

#### **article 9 - Litige**

Les présentes sont régies par le droit français. En cas de difficultés rencontrées dans l'interprétation du contrat ou dans son exécution, les parties conviennent de chercher à régler le désaccord à l'amiable. Si le litige n'est pas résolu de manière amiable, le prestataire propose la possibilité d'avoir recours à un médiateur de consommation par le biais de la plateforme des règlements des litiges en lignes

: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

Si le litige perdure, le recours est porté devant les tribunaux français compétents.

#### **article 10- Définition des zones : A\*, B\*, C\***

La zone géographique A correspond à la zone géographique couverte dans un périmètre inférieur à 21 km autour de l'adresse du siège social de l'entreprise.

La zone géographique B correspond à la zone géographique couverte dans un périmètre de 21 km à 40 km de l'adresse du siège social de l'entreprise.

La zone géographique C correspond à la zone géographique couverte dans un périmètre de 41 km à 60 km autour de l'adresse du siège social de l'entreprise. Au-delà de ce périmètre, veuillez consulter le prestataire.

#### **article 11 : Droit de rétractation**

11.1. Le Contrat étant conclu à distance ou hors établissement, les dispositions relatives à la rétractation s'appliquent.

Conformément aux dispositions de l'article L 221-18 et suivants du Code de la Consommation, vous disposez d'un délai de QUATORZE (14) jours pour vous rétracter, sans avoir à motiver votre décision ou payer de pénalités à compter de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devrez, au choix, notifier votre décision de rétractation au moyen du formulaire de rétractation disponible sur le site <https://www.vitafire.fr/> ou au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté.

Les demandes de rétractation devront être adressées à : VITAFIRE – 100 rue des Alpes – 69720 Saint-Bonnet-De-Mure ; ou par courrier électronique à l'adresse suivante : [contact-saintbonnetdemure@vitafire.fr](mailto:contact-saintbonnetdemure@vitafire.fr)

11.2. En cas de rétractation, nous vous rembourserons les paiements reçus sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard QUATORZE (14) jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation.

Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent.

11.3. Conformément à l'article L221-28 du Code de la Consommation, vous ne pouvez pas exercer votre droit de rétractation lorsque les prestations, dont l'exécution a commencé après votre accord préalable et renoncement exprès à votre droit de rétractation, ont été pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation.

De plus, l'exercice du droit de rétractation est exclu pour les dépannages à domicile – travaux d'entretien et de réparation d'urgence.