Conditions Générales de Prestations de Services

POUR L'ENTRETIEN DES POMPES À CHALEUR (AIR/AIR, AIR/EAU, EAU/EAU, HYBRIDES) ET DES CHAUFFE-EAU THERMODYNAMIQUES À USAGE DOMESTIQUE

Applicables à compter du 1er mars 2024

Votre ligne directe
Maintenance - Installation

05 57 19 69 99 - clientenerplus@gazdebordeaux.fr

Mis à jour mars 2024

Nous rappelons que le ramonage et la vérification des conduits de fumée sont obligatoires chaque année.

Conditions communes aux contrats d'abonnement....3

Article 1 : Domaine d'application....3
Article 2 : Conditions générales....3
Article 3 : Reconduction des contrats de prestations de services....7
Article 4 : Droit de rétractation....8
Article 5 : Garanties....9
Article 6 : Résiliation pour manquement....10
Article 7 : Force majeure....10
Article 8 : Données personnelles....10
Article 9 : Archivage et prescription....12
Article 10 : Opposition au démarchage téléphonique....12
Article 11 : Droit applicable - règlement des différends....12

Annexe : Formulaire de rétractation

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

6 place Ravezies - 33075 BORDEAUX CEDEX - EnerPlus, une marque de Gaz de Bordeaux - SAS au capital de 500 000 € - RCS Bordeaux 502 941 479 - Code APE : 3523Z - TVA intracommunautaire : FR22 502941479

ARTICLE 1 –DOMAINE D'APPLICATION

Les présentes Conditions générales sont applicables aux seuls Clients consommateurs ou non professionnels de Gaz de Bordeaux, au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.
Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes accessibles à l'adresse suivante, avant la souscription de son contrat d'abonnement : enerplus-bordeaux.fr
La validation de la commande par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes conditions générales.

Les présentes conditions générales s'appliquent aux prestations d'entretien des pompes à chaleur air/eau, air/air, hybrides et des chauffe-eaux thermodynamiques dont la puissance nominale est inférieure à 70 kW au sens des articles R. 224-44 à R. 224-44-5 du Code de l'environnement et aux prestations et ventes réalisées par Gaz de Bordeaux, pour l'entretien, la réparation des pompes à chaleur et des chauffe-eaux thermodynamiques et accessoires s'y rapportant.
Une pompe à chaleur et un chauffe-eau thermodynamique sont généralement constitués :
- D'un module extérieur monobloc ou intérieur monobloc, ou d'un module extérieur et module hydraulique intérieurs et d'organes de gestion.
- Les autres appareils constituant la Production de chaleur font l'objet de mentions distinctes et spécifiques aux conditions particulières du Contrat ; il s'agit plus particulièrement d'un appoint à énergie fossile, dans le cas d'un appareil hybride, ou dans le cas d'une chaudière qui vient en relève de la pompe à chaleur.

L'entretien devant être réalisé au minimum tous les deux ans (art. R 224-44-3 du Code de l'environnement), le présent contrat organise un mécanisme d'abonnement permettant au consommateur qui le souhaite de bénéficier chaque année d'une prestation identique sans conclure un nouveau contrat, celui-ci pouvant être reconduit tacitement d'année en année dans les conditions fixées par l'article L. 215-1 du Code de la consommation. En conséquence, il lui sera demandé le paiement à chaque date anniversaire de la conclusion du contrat, quelle que soit la date de réalisation de l'entretien et même si celui-ci n'a pas été encore réalisé pour l'année civile en cours.
Le contrat est constitué :
- des Conditions générales énoncées ;
- des Conditions particulières ;
- du formulaire de rétractation visé au 7° de l'article L. 221-5 du Code de la consommation figurant en annexe des présentes.

ARTICLE 2 - CONDITIONS GÉNÉRALES

2.1 - SERVICES OU PRESTATIONS COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ABONNEMENT

La prestation d'entretien réalisée comprend les opérations définies dans l'Annexe 1 de l'arrêté du 24 juillet 2020 relatif à l'entretien des systèmes thermodynamiques dont la puissance nominale est inférieure à 70 kW pris en application des articles R. 224-44 et R. 224-44-2 du Code de l'environnement.

2.1.1. – Visite d'entretien

Gaz de Bordeaux effectue une visite d'entretien obligatoire annoncée au moins quinze (15) jours à l'avance au Client, par courriel ou sms.

La visite comporte les opérations et prestations suivantes :
La main d'œuvre nécessaire à l'exécution des tâches suivantes :

Circuit et alimentation électrique :
- Vérification de la présence et de l'état des protections électriques
- Test de la protection différentielle
- Vérification du serrage des connexions électriques et resserrage si nécessaire
- Mesure des intensités électriques absorbées (compresseur – ventilateur) ou analyse des paramètres de régulation de puissance
- Vérification de la tension d'alimentation
- Mesure des tensions électriques
- Contrôle du paramétrage de la régulation

Circuit Frigorifique :
- Contrôle de l'étanchéité apparente du circuit sur la partie visible et visitable
- Contrôle présence et état du calorifuge

Circuit aéraulique : cas de la PAC Air/Eau :
- Vérification du fonctionnement du ventilateur
- Contrôle et nettoyage de l'évaporateur et des accessoires de ventilation (dont gaines…)
- Contrôle et nettoyage des filtres et grilles
- Vérification de fonctionnement du dégivrage (sauf impossibilité)
- Contrôle de l'évacuation des condensats

Circuit captage : cas de la PAC Eau/Eau sur sonde(s) thermique(s) :
- Vérification de l'isolation des tubes en chaufferie et raccordement capteurs
- Contrôle visuel des vannes et accessoires
- Vérification du fonctionnement du circulateur
- Contrôle du Glycol : niveau de protection
- Mesures de températures Source froide
- Contrôle du vase d'expansion, ajustement de la pression et regonflage si nécessaire
- Contrôle et nettoyage des filtres

Circuit captage : cas de la PAC Eau/Eau sur nappe phréatique :
- Vérification de l'isolation des tubes en chaufferie et raccordement nappe
- captage et réinjection)
- Contrôle visuel de l'échangeur, des vannes et accessoires
- Vérification du fonctionnement des circulateurs
- Mesures de température Source froide (nappe et évaporateur)
- Contrôle et nettoyage des filtres - Circuit de chauffage
- Contrôle de la pression, appoint si nécessaire
- Contrôle absence de fuite sur soupape de sécurité
- Vérification du fonctionnement du circulateur
- Contrôle visuel des vannes et accessoires
- Contrôle et nettoyage des filtres
- Contrôle visuel de l'eau de chauffage
- Contrôle du vase d'expansion, ajustement de la pression et regonflage si nécessaire
- Contrôle du Glycol si présent, niveau de protection
- Contrôle présence et état du calorifuge
- Mesure et contrôle des niveaux de température PAC entrée-sortie

Circuit eau chaude sanitaire :
- Contrôle groupe de sécurité
- Contrôle sans vidange totale de l'anode de protection ballon- si présente
- Contrôle de l'appoint électrique (enclenchement)

PAC Air/Air (climatisation) :
- Nettoyage des filtres
- Nettoyage de l'unité extérieure et intérieure
- Nettoyage et désinfection des bacs à condensats
- Contrôle des températures
- Contrôle des télécommandes

Thermodynamique Split :
- Nettoyage de l'unité extérieure
- Contrôle des organes de sécurité
- Relevé des mesures de fonctionnement

Thermodynamique sur air Extrait :
- Nettoyage des filtres
- Nettoyage des bouches VMC et entrées d'air
- Contrôle des organes de sécurité
- Relevé des mesures de fonctionnement

Ensemble :
- Contrôle visuel et auditif de la Pompe à Chaleur
- Explications et conseils au souscripteur sur le fonctionnement de la Pompe à Chaleur ou Thermodynamique
- La main d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses (hors partie frigorifique sauf si spécifié aux conditions particulières).
- La main d'œuvre nécessaire au remplacement des pièces défectueuses, réalisé à l'occasion de la visite d'entretien.
- Fourniture des joints des raccords mécaniques dont le changement est rendu nécessaire du fait des opérations d'entretien, à l'exclusion des autres pièces.

Si l'unité extérieure se trouve à une hauteur qui exige des précautions de sécurité supplémentaires, l'intervention fera l'objet d'une facturation hors contrat. Le coût de l'intervention est renseigné sur le site Internet enerplus-bordeaux.fr.
Le Client met à la disposition de la personne qui effectue l'entretien tout document en sa possession relatif au système entretenu.

2.1.2. - Exclusions

Toutefois, en cas de demande de contrat d'entretien sur un appareil déjà en panne, la main d'œuvre nécessaire à la réparation n'est pas comprise dans le montant de la prestation et fera l'objet d'un devis spécifique.

Il en va de même si la réparation impose la dépose de l'appareil concerné ou si l'unité extérieure se trouve à une hauteur exigeant la mise en œuvre de mesures de sécurité supplémentaires. Dans pareilles hypothèses, un devis sera proposé au Client.

2.1.3. - Remise des documents réglementaires

Chaque intervention fera l'objet d'un bulletin de visite comportant la liste des opérations effectuées, signé par Gaz de Bordeaux et par le Client, l'original étant conservé par ce dernier. Par ailleurs, une attestation d'entretien conforme aux prescriptions de l'article R. 224-44-4 du Code de l'environnement et des textes pris pour son application, sera remise au Client dans les quinze (15) jours de la visite. En l'absence du Client le jour de l'intervention, ce dernier pourra désigner tout tiers pour assister à l'intervention et signer le bulletin de visite pour son compte.Le Prestataire établira en outre, lorsque la prestation nécessitera une manipulation des fluides frigorigènes, une fiche d'intervention conforme aux dispositions de l'article R. 543-82 du Code de l'environnement et aux textes pris pour son application et apposera si nécessaire les marquages amovibles prévus par cette réglementation. La fiche d'intervention doit être conservée pendant cinq (5) ans par le Client et par Gaz de Bordeaux. Conformément à l'article R. 543-89 du Code de l'environnement, Gaz de Bordeaux s'interdit toute opération de recharge en fluide frigorigène sur des équipements présentant des défauts d'étanchéité identifiés. Dans le cas d'une pompe à chaleur avec appoint fuel ou appoint gaz (PAC Hybride ou relève de chaudière), la partie appoint se rattache à la réglementation concernant les chaudières dont la puissance nominale est comprise entre 4 et 400 Kilowatts.

2.2 - DURÉE ET DÉNONCIATION

2.2.1. - Le présent contrat d'abonnement est conclu pour une durée d'un an. Il est renouvelable par tacite reconduction pour une durée identique d'un an, sauf dénonciation de l'une ou l'autre des parties dans les conditions définies ci-après, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au moins un mois avant la date d'échéance du contrat dans les termes de l'article L. 215-1 Code de la consommation.

2.2.2. - En cas de changement de l'équipement sous contrat au cours du contrat d'entretien et rachat d'un appareil de même marque et de même type, la durée de l'abonnement qui reste à courir sera reportée sur le contrat du nouvel appareil.
En cas d'acquisition d'un nouvel équipement d'une autre marque ou d'un autre type au cours du contrat d'entretien, le Client devra, en vue de l'établissement d'un avenant, notifier ce changement à Gaz de Bordeaux dans un délai de quinze (15) jours après l'installation.
Dans le cas où Gaz de Bordeaux n'est pas en mesure d'assurer l'entretien du nouvel équipement, le contrat sera automatiquement résilié. Le cas échéant, si Gaz de Bordeaux n'a fourni aucune prestation au titre de l'année en cours, le montant de l'abonnement sera remboursé au Client.

2.2.3. - En cas de rupture imputable au Client pendant la période couverte au titre du présent contrat, Gaz de Bordeaux ne sera pas tenue au remboursement prorata temporis du prix forfaitaire.

2.3 - PRIX - CONDITIONS DE PAIEMENT - RÉVISION

2.3.1. - Le présent contrat d'abonnement est souscrit pour la somme forfaitaire indiquée par appareil dans les Conditions particulières.Les prix des prestations sont exprimés en euros et s'entendent toutes taxes et contributions environnementales comprises, existantes ou futures.
La TVA est appliquée au taux en vigueur au jour de la prestation.

2.3.2. - Les prix des prestations visées au présent contrat seront révisés chaque année, au moment du renouvellement de l'abonnement, en considération de l'indice de coût ICHT rev-TS, secteur « Gaz, électricité, vapeur, air conditionné » publié par l'INSEE.
La valeur d'indice appliquée sera la dernière valeur publiée par l'INSEE à la date anniversaire.
De plus, afin de tenir compte des évolutions techniques liées à l'exécution du présent contrat, Gaz de Bordeaux pourra apporter des modifications liées au prix des prestations, sous réserve du respect d'un préavis de quatre (4) mois avant la date d'échéance du contrat. Le Client pourra résilier son contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au moins un mois avant la date d'échéance du contrat. En l'absence de dénonciation du contrat durant le délai prévu, les modifications seront applicables à compter de la date de renouvellement du contrat.

2.3.3. - Le montant de la redevance est payable au moment de la souscription ou du renouvellement de l'abonnement en une seule fois à réception de facture ou sur douze (12) mois si le Client a choisi le paiement par mensualisation, Le mode de facturation est choisi au moment de la souscription du contrat, modifiable à son renouvellement.
Le Client s'engage au parfait paiement des factures émises par Gaz de Bordeaux au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur chacune d'elles, sans escompte pour paiement comptant.
Gaz de Bordeaux accepte les modes de paiement suivants : prélèvement sur compte bancaire, virement bancaire, titre interbancaire de paiement (TIP), chèque bancaire, cartes bancaires usuelles par téléphone ou depuis l'espace sécurisé en ligne du Client sur le site Internet de Gaz de Bordeaux (https://espaceclient.gazdebordeaux.fr/login). En cas de non-paiement de la redevance dans les trente (30) jours suivant la souscription ou suivant le renouvellement de l'abonnement, Gaz de Bordeaux se réserve le droit de suspendre les prestations, objet du présent abonnement ou de résilier le contrat dans les conditions définies ci-après.

2.4 – SERVICES OU PRESTATIONS NON COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ABONNEMENT

2.4.1. - Ne sont pas comprise dans l'abonnement les demandes d'intervention correspondant aux situations suivantes :

Il en va notamment ainsi des demandes d'intervention correspondant aux situations suivantes :
- La main d'œuvre nécessaire à l'intégralité de l'intervention sur circuit frigorifique
- La fourniture en fluide frigorifique
- Le remplacement de tout ou partie du calorifugeage des conduites
- Le remplacement des piles des régulateurs et appareils de commande
- Le détartrage et la vidange du ballon de stockage
- Le remplacement des appareils avec dépose et repose
- Le contrôle et maintenance des générateurs en appoint si non intégrés
- Le désembouage de l'installation de chauffage
- Les interventions pour appoint d'eau
- Arrêt du fonctionnement ou mauvais fonctionnement de l'appareil pour une cause sans aucun lien avec la visite d'entretien
- Vérification et entretien des émetteurs (fuites, appoint d'eau etc.)
- Entretien et dépannages des dispositifs extérieurs aux Produits (nettoyage circuit émetteurs, régulation, etc.)
- Réparation d'avaries ou de pannes causées par : fausses manœuvres, interventions étrangères, gel, utilisation d'eau ou de gaz anormalement pollués, utilisation en atmosphère anormalement polluée (poussière abondante, vapeurs grasses et/ou corrosives).

Ces demandes d'intervention sont considérées comme des appels injustifiés faisant l'objet d'une facturation supplémentaire dans le cadre du contrat CONFORT.

Dans le cadre du contrat d'abonnement ESSENTIEL, les demandes d'intervention susmentionnées ainsi que les dépannages éventuels feront l'objet d'un devis que le Client sera libre d'accepter ou de refuser. Le devis précisera le prix ainsi que les conditions d'intervention du technicien.

Dans le cadre des contrats ESSENTIEL et CONFORT, toutes les demandes d'interventions pour un dépannage feront l'objet d'une facturation supplémentaire lorsque la distance entre l'agence et le domicile du Client sera supérieure ou égale à 30 km.

2.4.2. - Toutes les pièces remplacées à l'occasion de la visite d'entretien seront facturées au Client.

Avant tout remplacement, le Client sera informé par écrit, du prix des pièces à remplacer ainsi que s'il y a lieu, du coût de leur livraison et de la main d'œuvre.

Lors de la délivrance ou de la mise en service desdites pièces, Gaz de Bordeaux s'engage par ailleurs, à remettre au Client :
- la notice d'emploi,
- les instructions d'installation ainsi que s'il y a lieu,
- le contrat de garantie commerciale.

Enfin, Gaz de Bordeaux remettra un écrit au Client consommateur mentionnant la possibilité de formuler des réserves, notamment en cas de défaut du bien ou de défaut de remise de la notice d'emploi ou des instructions d'installation.

2.5 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ

2.5.1. - Obligations du Client

Les installations, et en particulier celles ayant pour objet la ventilation des locaux, l'évacuation des gaz brûlés, la protection des circuits et canalisations de toutes natures, devront avoir été réalisées selon les règles de l'art et en conformité avec la réglementation en vigueur lors de leur réalisation.
Le Client s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité avec la règlementation et les normes en vigueur.
Le Client doit s'assurer de l'existence des certificats de conformité correspondant aux installations comprenant les appareils pris en charge par Gaz de Bordeaux, par le présent abonnement.
Le Client veillera à faire effectuer les opérations de contrôle de vacuité du conduit de fumée avant la visite d'entretien obligatoire.
Il fera effectuer toutes modifications, si une réglementation les imposait, sur les appareils faisant
l'objet de cet abonnement par un professionnel.
Il s'interdira d'apporter ou de faire apporter quelque modification que ce soit, hors celles prévues à l'alinéa précédent, aux appareils pris en charge par le présent contrat d'abonnement, sans en informer préalablement Gaz de Bordeaux ; le Client s'interdira de même de modifier le réglage de ceux-ci.
La propreté et le libre accès des appareils devra être constamment garanti à Gaz de Bordeaux : en particulier, aucun aménagement postérieur à la signature du contrat ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien.
Enfin, le Client devra garantie à Gaz de Bordeaux durant les opérations d'entretien, l'accès à une alimentation électrique et à un point d'eau.

2.5.2. - Obligations de Gaz de Bordeaux
Gaz de Bordeaux est titulaire d'un contrat d'assurance N° 6794669204 auprès de AXA FRANCE ayant pris effet le 01/10/2015 garantissant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incomber en raison de dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs causés aux tiers du fait des activités garanties par le présent contrat et d'un contrat d'assurance de responsabilité décennale obligatoire n° 0000005042732204 auprès du même assureur.

Il est responsable de la bonne qualité de l'entretien effectué et, en ces de remplacement de pièces. Il s'engage à n'utiliser que des pièces neuves garanties par le fabricant ou « en échange standard » également garanties et reconnues conformes par le fabricant et telles que l'appareil sera conforme à la définition du produit par le constructeur.

2.5.3. - Limites de responsabilité de Gaz de Bordeaux
La responsabilité de Gaz de Bordeaux ne saurait être engagée pour tous les incidents ou accidents provoqués par :
- un défaut inhérent à l'appareil ;
- une fausse manoeuvre du Client;
- une malveillance ou intervention étrangère imputables au Client.

Elle ne saurait l'être non plus pour d'éventuels incidents dus à des défectuosités relevées dans le circuit de chauffage ou/et l'eau chaude sanitaire (en dehors de la chaudière), ou du conduit de fumée.

2.6 - ORGANISATION DES VISITES

2.6.1. - Gaz de Bordeaux effectue une visite d'entretien obligatoire annoncée au moins quinze (15) jours ouvrés à l'avance au Client par courriel ou SMS ; celui-ci pouvant demander un report de trois (3) jours ouvrables au moins avant la date fixée.
Gaz de Bordeaux indiquera, à la demande expresse du Client, si la visite aura lieu le matin ou l'après-midi.

2.6.2. – En cas de demande de dépannage, les délais d'intervention de Gaz de Bordeaux sont de 24h jours ouvrés (du lundi matin 8h15 au vendredi soir 17h30, hors jours fériés), à compter de l'enregistrement de l'appel du Client, et sous réserve du niveau d'importance de la panne, dont l'appréciation revient au Gaz de Bordeaux.

2.6.3. - Si la visite d'entretien n'est pas effectuée dans l'année du fait de Gaz de Bordeaux et si aucune visite de dépannage n'a lieu durant cette période, l'abonnement sera reconduit sans frais pour la période annuelle suivante.
Si un dépannage est nécessaire, c'est à l'occasion de celui-ci que sera effectué l'entretien (la main d'oeuvre lors d'une éventuelle deuxième visite de dépannage deviendrait gratuite).
Les échéances suivantes seront reconduites suivant le tarif actualisé.

2.6.4. – Rendez-vous manqués par Gaz de Bordeaux. Si Gaz de Bordeaux manque, de son fait, deux rendez-vous consécutifs chez le Client (ou chez le bénéficiaire), sans avoir pu le prévenir préalablement, un dédommagement sera accordé au Client, calculé sur la base d'un forfait de déplacement en vigueur (en complément des dispositions prévues à l'article 2.2). Le Client conserve cependant le droit de résilier son contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée à Gaz de Bordeaux.

2.6.5. – Rendez-vous manqués par le Client. Si Gaz de Bordeaux se déplace chez le Client mais que ce dernier est absent au rendez-vous – sans avoir demandé au préalable un report de la date de la visite dans les conditions prévues à l'article 2.6.1 des présentes, ce dernier devra prendre contact avec Gaz de Bordeaux par courriel (maintenanceinstallation@gazdebordeaux.fr) ou téléphone (05 57 19 69 99) dans les quinze (15) jours ouvrables suivants le déplacement, pour fixer un nouveau rendez-vous.

En sus des clauses de dénonciation visées à l'article 2.2 des présentes, si le Client (ou le bénéficiaire) ne donne pas suite après deux avis de passage consécutifs pour absence aux rendez-vous, Gaz de Bordeaux se réserve le droit de résilier le contrat en cours. La résiliation sera notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

2.6.6. – Conditions relatives à l'intervenant. En fonction du plan de charge, l'opération d'entretien pourra être réalisée par un autre professionnel agissant sous la responsabilité de Gaz de Bordeaux.

ARTICLE 3 - RECONDUCTION DES CONTRATS DE PRESTATIONS DE SERVICES

3.1 - Dans les conditions de l'article L. 215-1 du Code de la consommation retranscrit ci-après, Gaz de Bordeaux informe le Client de la possibilité de ne pas reconduire le contrat et d'y mettre fin à son échéance moyennant le respect de la période de préavis prévu à l'article 2.2 des présentes Conditions, par l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Art. L. 215-1 du Code de la consommation : « Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.
Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur ».

Art. L.215-3 du Code de la consommation : « Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels ».

Art. L 241-3 du Code de la consommation : « Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal ».

3.2 - Gaz de Bordeaux conserve également la possibilité de ne pas reconduire le contrat en cas de motif légitime rendant impossible son exécution (ex. : cessation de l'activité).

Le cas échéant, Gaz de Bordeaux devra informer le Client de son intention de ne pas reconduire le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, moyennant le respect d'un préavis de trois (3) mois.

3.3 - En cas de dénonciation du contrat par l'une ou l'autre des parties, l'intégralité du forfait annuel restera dû à Gaz de Bordeaux pour la période précédant la résiliation, sauf cas dans lequel aucune prestation (visite annuelle ou dépannage) n'aurait encore été réalisée.

ARTICLE 4 - DROIT DE RÉTRACTATION

Lorsque le contrat est conclu hors établissement ou à distance (cf. articles L. 221-1 à L. 221-4 du Code de la consommation), le Client consommateur bénéficie d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la souscription au contrat d'abonnement.

Le droit de rétractation est régi par les articles L. 221-18 à L. 221-28 du Code de la consommation.

La décision de rétractation peut être adressée à Gaz de Bordeaux par courriel (clientenerplus@gazdebordeaux.fr) ou par courrier, à l'adresse suivante :

SAS GAZ DE BORDEAUX – Enerplus
6 place Ravezies
33075 – BORDEAUX Cedex

Le Client consommateur peut se rétracter en remplissant le formulaire prévu à cet effet qui se trouve en annexe des présentes et sur le site Internet de Gaz de Bordeaux (https://www.gazdebordeaux.fr/sites/default/files/images/pdf/-bordereau-retractation.pdf).

Le Client peut également se rétracter par toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté.

Quelle que soit l'option choisie par le Client, Gaz de Bordeaux lui adressera un accusé de réception sur support durable (par exemple, par courriel).

4.1 – RENONCIATION ET EXCLUSIONS

En vertu de l'article L 221-25 alinéa 1er du Code de la consommation, si le Client consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de service commence avant la fin du délai de rétractation, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen si le contrat a été conclu à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement.

Si le Client consommateur exerce son droit de rétractation alors que l'exécution du contrat de prestation de services a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, doit verser à Gaz de Bordeaux un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de la décision de se rétracter.

Si le prix est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni. Aucune somme n'est due par le Client consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie ou si Gaz de Bordeaux n'a pas respecté l'obligation d'information prévue par l'article L 221-5 du Code de la consommation.

8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ».

4.2 – EFFET DE LA RÉTRACTATION

En cas de rétractation du Client consommateur, Gaz de Bordeaux remboursera tous les paiements reçus, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le Client a choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par Gaz de Bordeaux) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où Gaz de Bordeaux a été informée de la décision de rétractation. Gaz de Bordeaux procèdera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf accord exprès obtenu du Client pour un remboursement via un autre moyen de paiement. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.
Si le Client avait demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, il devra alors payer à Gaz de Bordeaux un montant proportionnel au service fourni jusqu'au jour de la rétractation.

ARTICLE 5 - GARANTIES

Gaz de Bordeaux est tenue des défauts de conformité des pièces et matériels fournis dans le cadre de ses prestations de services dans les conditions des articles L 217-4 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Gaz de Bordeaux ne peut s'exonérer de ces garanties ou en limiter la portée à l'égard d'un Client consommateur.

Toute garantie est néanmoins exclue en cas de mauvaise utilisation des pièces et matériels fournis par Gaz de Bordeaux, en cas de négligence, défaut d'entretien, usure normale du bien ou force majeure.

Pour toute information ou question relative à la mise en œuvre des garanties légales, le Client peut interroger Gaz de Bordeaux par courriel (clientenerplus@gazdebordeaux.fr) ou par courrier à l'adresse suivante :

SAS GAZ DE BORDEAUX - Enerplus
6 place Ravezies
33075 – BORDEAUX Cedex

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.
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.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment d'une garantie commerciale éventuellement consentie.

En revanche et par application de l'article L. 217-26 du Code de la consommation, la garantie légale de conformité ne s'applique pas aux pièces et matériels fournis à titre accessoire par Gaz de Bordeaux, dans le cadre d'une prestation de service après-vente.

ARTICLE 6 - RÉSILIATION POUR MANQUEMENT

6.1 – RÉSILIATION POUR MANQUEMENT DE GAZ DE BORDEAUX

En cas de manquement suffisamment grave de Gaz de Bordeaux à ses obligations, le Client peut dénoncer le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception si après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, Gaz de Bordeaux d'effectuer les prestations dans un délai raisonnable.

Le contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception par Gaz de Bordeaux, du courrier par lequel le Client l'informe de sa décision, à moins que Gaz de Bordeaux ne se soit exécutée entre temps.

6.2 – RÉSILIATION POUR MANQUEMENT DU CLIENT

En cas de manquement grave ou répété du Client à ses obligations, Gaz de Bordeaux peut résilier le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception si après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le Client de remédier à ce manquement dans un délai raisonnable.

Le contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception par le Client, du courrier par lequel Gaz de Bordeaux l'informe de sa décision, à moins que le Client ne se soit exécuté entre temps et en ait expressément informé Gaz de Bordeaux le cas échéant.

Gaz de Bordeaux est en droit de résilier le contrat si elle se trouve dans l'impossibilité d'exécuter les prestations dans le respect des normes auxquelles elle est tenue notamment en matière de sécurité.

ARTICLE 7 - FORCE MAJEURE

L'exécution de tout ou partie des obligations de Gaz de Bordeaux peut être suspendue en cas de survenance d'un cas de force majeure.

Constitue un cas de force majeure une catastrophe, un incendie, une grève interne ou externe, une épidémie, une pandémie, des sinistres dus à des phénomènes naturels tels que le gel, les inondations, les orages ou les tremblements de terre et d'une manière générale tout événement ne permettant pas la bonne exécution des services et correspondant à la définition de la force majeure prévue par l'article 1218 du Code civil.

ARTICLE 8 - DONNÉES PERSONNELLES

8.1 – FINALITÉS DU TRAITEMENT

8.1.1 - Gaz de Bordeaux s'engage à respecter la règlementation relative à la protection des données personnelles en vigueur en France et notamment, les dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016.

Lors de la souscription du contrat d'abonnement, Gaz de Bordeaux collecte des données personnelles pour la création du compte client, la programmation des interventions, la gestion des commandes, l'établissement des factures et le recouvrement.

Ces données signalées par un astérisque, sont indispensables à la bonne exécution du contrat de prestation de services relatif à la maintenance ou au remplacement des appareils de chauffage et de leurs accessoires. Leur collecte est donc obligatoire.

En cas de refus du Client de communiquer ces données, Gaz de Bordeaux ne sera pas en mesure de conclure le contrat de service sollicité et de fournir les services concernés.

8.1.2 - Gaz de Bordeaux est par ailleurs, amenée à collecter directement ou indirectement, des données non strictement nécessaires à l'exécution du contrat d'abonnement à des fins de sollicitations commerciales.

Gaz de Bordeaux doit au préalable avoir recueilli l'accord exprès du Client.

A cet égard, le Client a le droit de retirer son consentement à tout moment en exerçant son droit d'opposition à l'adresse indiquée ci-après. Le cas échéant, Gaz de Bordeaux ne sera plus en mesure de proposer des services personnalisés ou des offres promotionnelles ciblées au Client.

Les informations collectées dans ce cadre sont relatives à l'identité du Client, à ses moyens de paiement, son statut d'occupation du logement (propriétaire ou locataire), à la superficie du logement, au nombre de personnes composant le foyer, au suivi de la relation commerciale, au règlement des factures, à la réalisation d'actions de fidélisation, de prospection, d'étude, de sondage, de promotion, à l'organisation et au traitement des jeux-concours, de loteries et de toute opération promotionnelle.

Gaz de Bordeaux s'engage à ne pas utiliser les données collectées à d'autres fins que celles susmentionnées (sauf réquisition d'une autorité judiciaire et/ou administrative compétente).

8.2 – DURÉE DE CONSERVATION

Les données du Client sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités susmentionnées dans :
- la limite du délai de prescription en vigueur ; et
- le respect des obligations légales de conservation spécifiques.

Les données utilisées à des fins de prospection commerciale sont conservées pendant un délai de trois (3) ans à compter du terme du contrat d'abonnement ou du dernier contact émanant du Client.

8.3 – DESTINATAIRES DES DONNÉES

Les données collectées sont destinées aux services internes de Gaz de Bordeaux.
Gaz de Bordeaux se réserve néanmoins le droit de transmettre tout ou partie de ces données à des tiers pour les besoins du contrat et notamment, de l'exécution des services.

Ainsi peuvent être destinataires des données :
- les partenaires, les sociétés extérieures ou les filiales d'un même groupe de sociétés, principalement les gestionnaires des réseaux de distribution ;
- les organismes, les auxiliaires de justice et les officiers ministériels, dans le cadre de mission de recouvrement de créances ;
- l'organisme en charge de la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Gaz de Bordeaux s'engage à prendre toutes précautions utiles pour préserver la sécurité des données communiquées et notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

8.4 – DROIT D'ACCÈS ET DE RECTIFICATION

Le responsable du traitement est la SAS GAZ DE BORDEAUX – 6 PLACE RAVEZIES – 33075 BORDEAUX CEDEX.

Le Client, justifiant de son identité, dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de portabilité, de limitation et de suppression des données personnelles le concernant, conformément aux dispositions de la section 2 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Ce droit d'accès et de rectification peut être exercé par courrier auprès de la SAS GAZ DE BORDEAUX ou par courriel (clientenerplus@gazdebordeaux.fr). Le Client doit mentionner dans sa demande, ses coordonnées complètes (nom, prénom, adresse, téléphone et courriel) et fournir un justificatif d'identité.

Le Client peut également faire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) :

- sur le site Internet https://www.cnil.fr/fr
- par courrier à l'adresse suivante : 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07
- par téléphone au : 01 53 73 22 22

ARTICLE 9 - ARCHIVAGE ET PRESCRIPTION

Par application de l'article L. 123-22 du Code de commerce, les documents comptables et les pièces justificatives sont conservés par Gaz de Bordeaux, dix ans.

Par application de l'article L. 213-1 du Code de la consommation, le contrat d'abonnement est conservé dix ans par Gaz de Bordeaux à compter de sa conclusion :
- si la réalisation de la prestation est immédiate ;
- s'il s'agit d'un contrat électronique ;
- s'il porte sur une somme égale ou supérieure à 120 euros.

Par application de l'article 2224 du Code civil, le délai de droit commun des prescriptions personnelles ou mobilières et de cinq ans. Gaz de Bordeaux conserve tout ou partie des données personnelles du Client pour leur intérêt administratif, notamment en cas de contentieux, pendant une durée de cinq ans à compter de la conclusion du contrat d'abonnement.

ARTICLE 10 - OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Nous vous informons que vous avez la possibilité de vous inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique, conformément aux articles L. 223-1 du Code de la consommation afin de ne plus être démarché téléphoniquement par tout professionnel avec lequel vous n'avez pas de relation contractuelle en cours.

ARTICLE 11 - DROIT APPLICABLE - RÈGLEMENT DES DIFFERENDS

Les présentes Conditions générales et plus généralement, le contrat conclu avec Gaz de Bordeaux, sont exclusivement soumis au droit français.

Dans le but de parvenir à une résolution amiable d'un éventuel litige survenu à l'occasion de l'une de nos prestations, Gaz de Bordeaux vous propose au Client de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation agréé, conformément aux dispositions des articles L 611-1 et suivants du Code de la consommation.

Préalablement, le Client doit adresser à Gaz de Bordeaux par écrit sa réclamation détaillée à laquelle Gaz de Bordeaux apportera la plus grande attention.

Si la réponse de Gaz de Bordeaux ne vous donne pas entière satisfaction au Client, celui-ci peut alors, dans le délai d'un an à compter de la réclamation, contacter la plateforme de médiation MEDIATION SOLUTION (SAS MEDIATION) soit directement sur son site (sasmediationsolution-conso.fr) ou par voie postale : Médiation Solution – 222, chemin de la bergerie – 01800 SAINT JEAN DE NIOST.

La plateforme de médiation est partenaire du SYNASAV.

Tous les litiges auxquels les opérations réalisées par Gaz de Bordeaux et décrites aux présentes Conditions générales de vente qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable seront soumis aux tribunaux français compétents.

Le Client peut contacter Gaz de Bordeaux par courrier à GAZ DE BORDEAUX 6 place Ravezies – 33300 Bordeaux et/ou par email à contact@enerplus.fr.

ANNEXE – FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat d'abonnement.

A l'attention de : **SAS GAZ DE BORDEAUX – EnerPlus**

Coordonnées du prestataire de services :
6 place Ravezies
33075 - BORDEAUX Cedex
clientenerplus@gazdebordeaux.fr

Par la présente, je vous notifie ma rétractation du contrat d'abonnement n° portant sur les prestations d'entretien de chaudière au sens de l'article R 224-41-4 du Code de l'environnement, conclu le .

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Date :

Signature du consommateur :

L'énergie est notre avenir, économisons-la !