

ARTICLE 1 - OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions selon lesquelles le Prestataire - la société CERISE TECHNIQUES - assurera l'entretien et la maintenance des pompes à chaleur de type aérothermique, géothermique et air-air.

Le présent contrat a notamment pour but de répondre aux obligations à la charge de tout détenteur d'un système thermodynamique :

- obligation d'entretien : articles R224-44 et suivants du Code de l'Environnement ainsi qu'à l'arrêté du 24 juillet 2020 relatif à l'entretien des systèmes thermodynamiques dont la puissance nominale est comprise entre 4 kW et 70 kW ;
- obligation de contrôle d'étanchéité : articles R543-78 et suivants du Code de l'Environnement ainsi qu'à l'arrêté du 29 février 2016 relatif à certains fluides frigorigènes et aux gaz à effet de serre fluorés.

Un entretien annuel par la société CERISE TECHNIQUES permet au Souscripteur de pérenniser son installation dans le temps et de bénéficier des garanties du fabricant.

ARTICLE 2 - ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

En acceptant le contrat de CERISE TECHNIQUES, puis en renouvelant le contrat par la suite, le Souscripteur déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et en accepte les termes de façon irrévocable et définitive.

Les présentes conditions générales peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par le Prestataire, les modifications étant alors applicables à toute souscription ou à tout renouvellement.

ARTICLE 3 - SOUSCRIPTION

3.1 Avant la prise en charge de l'installation, le Prestataire peut conditionner la souscription au contrat à une visite technique aux fins d'état des lieux qui permettra au prestataire :

- de visiter et prendre connaissance de l'installation qu'il s'engage à entretenir par le présent contrat,
- de préciser l'état et de vérifier la conformité des biens à entretenir avec la réglementation en vigueur.

En cas de non-conformité relevée pouvant présenter des risques pour la sécurité des biens et des personnes ou sur l'environnement ou de matériel présentant un état d'usure avancé, le Prestataire pourra conditionner la souscription du contrat à la réalisation préalable par le Souscripteur des travaux nécessaires à la mise en conformité ou au remplacement du matériel en mauvais état.

Dans ce cas, le contrat signé ne prend effet qu'à compter du constat signé par les 2 parties portant sur la réalisation des travaux de mise en conformité ou de remplacement des matériels en mauvais état.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable des défauts, non décelables ou non signalés par le Souscripteur lors de l'état des lieux, et de leurs conséquences. Il peut s'agir notamment de vices cachés ou d'un dimensionnement de l'installation ou de ses composants non adaptés aux besoins et à l'utilisation qui en est faite.

Il n'y aura pas d'état des lieux lorsque le présent contrat porte sur une installation réalisée par le Prestataire et prend effet dès la fin des travaux d'installation.

3.2 Un exemplaire signé des documents (contrat et fiche de souscription) doit être retourné au Prestataire. Le Souscripteur doit alors retourner son règlement sous 15 jours maximum pour valider le contrat. La non-réception du règlement dans ce délai pourra rendre caduque le contrat.

ARTICLE 4 - DURÉE, RENOUVELLEMENT ET DÉNONCIATION

4.1 Durée : le contrat est conclu pour une durée d'un an. L'échéance du contrat est le 31 mars de chaque année.

La prise d'effet du contrat initial correspond à sa date de signature, sous réserve de la possibilité pour le Prestataire de réaliser les prestations prévues au contrat et sous réserve d'acceptation par le Prestataire.

D'autre part, la prise d'effet peut être conditionnée à la réalisation préalable, à la charge du Souscripteur, de travaux de mise en conformité de l'installation ou de remplacement de matériels à l'état d'usure avancé selon les conditions définies à l'article 3 des présentes conditions générales.

Dans le cas où la première visite permet de valider sous conditions (notamment de travaux) cette possibilité pour le Prestataire, le contrat sera suspendu jusqu'à réalisation de ces conditions par le Souscripteur constatée par une autre visite du Prestataire dans un délai de 30 jours maximum après la première visite. Si aucune visite ne permet de valider la possibilité de réaliser les prestations prévues au contrat, le contrat sera résolu de plein droit et la somme éventuellement déjà perçue par le Prestataire sera remboursée au Souscripteur.

4.2 Renouvellement : le contrat est reconduit tacitement chaque année au 1^{er} avril pour une nouvelle durée d'un an, sous réserve du règlement du contrat par le Souscripteur et de son acceptation préalable par le Prestataire.

4.3 Dénonciation : chaque partie peut dénoncer le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception au moins 2 mois avant le terme du contrat (la date faisant foi étant celle de la première présentation de la lettre).

Lorsque le Souscripteur est un consommateur ou un non professionnel l'article L215-1 du Code de la consommation dispose que :

« 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. »

ARTICLE 5 - MODIFICATION ET RÉSILIATION DU CONTRAT

5.1 Modification du contrat : le remplacement ou la modification d'équipements visés par le contrat, au cours de la période de validité du contrat, entraîne la modification éventuelle du contrat par voie d'avenant et après la réalisation éventuelle d'un état des lieux.

Dans le cas où les modifications sont de nature à changer l'objet du contrat, un nouveau contrat sera établi et signé en lieu et place de l'ancien contrat.

Toute modification du contrat au cours de sa période de validité rendue nécessaire par une évolution réglementaire ou normative est également effectuée par voie d'avenant.

5.2 Résiliation du contrat : Après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, restée infructueuse pendant un délai de 15 jours, le présent contrat est résilié de plein droit dès réception de la notification adressée à la partie défaillante par lettre recommandée, dans les cas suivants :

- en cas d'impayé datant de plus de 30 jours à l'échéance au 31 mars,
- le non-respect des obligations contractuelles par l'une ou l'autre des parties.

Le Client pourra, s'il le souhaite, souscrire un nouveau contrat une fois sa situation régularisée.

ARTICLE 6 - PRIX, RÉVISION DU PRIX ET MODALITÉS DE RÈGLEMENT**6.1 Prix**

Le contrat est facturé pour la somme globale et forfaitaire par appareil mentionnée sur la fiche de souscription signée.

Pour chaque renouvellement, une facture est envoyée au Client, au plus tard un mois avant l'échéance du contrat.

Une participation forfaitaire aux frais administratifs de traitement de 2,50 € HT sera facturée en sus.

6.2 Révision du prix

Les prix sont révisibles chaque année au moment du renouvellement du contrat en fonction de la variation de l'indice BT40 (INSEE). La base est valorisée à 112,0 ce qui correspond à la valeur publiée au J.O. pour le mois de Novembre 2020 en date du 19/02/2021.

6.3 Paiement

a) Le montant total du contrat indiqué dans la fiche de souscription est payable comptant sans escompte à la souscription ou à date anniversaire lors du renouvellement du contrat par tout moyen (carte bancaire, chèque, virement bancaire ou espèces). Pour les contrats d'entretien et de maintenance uniquement, il est également offert au Souscripteur la possibilité du paiement mensuel au moyen de prélèvements automatiques sous réserve d'avoir retourné complété le mandat SEPA, de sorte que le montant facturé doit être payé en totalité au plus tard avant l'échéance du contrat.

Toutes les autres prestations SAV sont payables comptant sans escompte à réception de facture.

b) En cas de non-paiement du contrat dans les quinze jours suivant la date de souscription ou du renouvellement du contrat, ou en cas de non-paiement d'une échéance mensuelle (rejet du prélèvement par le Souscripteur ou provision insuffisante), le Prestataire se réserve le droit de suspendre les prestations jusqu'à complet paiement du contrat, en ultime recours après l'envoi au Souscripteur d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse.

A défaut de paiement dans les délais requis, le Souscripteur se verra automatiquement appliquer par le Prestataire sans formalité, ni mise en demeure préalable, des pénalités de retard égales au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage seront dues au Prestataire ainsi que des frais de gestion (frais de rejet, représentation du prélèvement, relance, etc..) d'un montant forfaitaire de 15€ HT par échéance impayée.

6.3 Les visites injustifiées

Les visites injustifiées (voir Article 8), demandées par le Souscripteur, seront facturées en sus du contrat.

Les pièces détachées (voir Article 7) seront facturées sur devis :

- en sus hors de la garantie légale,
- en sus hors de la garantie contractuelle du constructeur (voir garantie afférente à l'appareil), sauf en cas de prestations contractuelles particulières figurant dans la fiche de souscription.

ARTICLE 7 - SERVICES ET PRESTATIONS COMPRIS DANS LES CONTRATS SÉRÉNITÉ ET SÉRÉNITÉ ☺

Le jour de la visite est fixé par le Prestataire en accord avec le Souscripteur. Le Souscripteur pourra demander un report de rendez-vous au plus tard 2 jours ouvrés avant le jour fixé. En cas d'absence du Souscripteur le jour fixé pour la visite ou si la visite ne peut avoir lieu du fait du Prestataire, la visite sera reprogrammée au plus tôt en fonction des disponibilités de chacun.

Chaque intervention fera l'objet d'une fiche de visite ou d'intervention comportant la liste des opérations effectuées, signée par le Prestataire et par le Souscripteur, l'original étant conservé par le Prestataire et une copie laissée ou envoyée par la suite au Souscripteur. Dans le cas d'une intervention pour l'entretien, le Souscripteur se verra remettre une attestation d'entretien.

En l'absence du Souscripteur 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.

7.1 CONTRAT D'ENTRETIEN SÉRÉNITÉ

Ce contrat inclut la programmation et la réalisation de l'entretien du/des équipement(s).

7.1.1 Une visite d'entretien annuelle

La visite d'entretien comporte les opérations et prestations suivantes :

Entretien d'une pompe à chaleur de type aérothermique ou géothermique

Le Prestataire s'engage à réaliser une visite annuelle d'entretien comportant les opérations suivantes :

- contrôle et marquage réglementaire de l'étanchéité des circuits frigorifiques ;
- contrôle des pressions, du bon fonctionnement du circuit frigorifique et relevé des températures ;
- vérification des connexions électriques ;
- vérifications des intensités ou des paramètres du constructeur pour la régulation de puissance ;
- mesure de la tension d'alimentation à l'arrêt et en fonctionnement ;
- contrôle des protections électriques et de la mise à la terre ;
- vérification de l'échangeur de l'unité extérieure et nettoyage si nécessaire ;
- vérification du fonctionnement des ventilateurs et de l'état des gaines accessibles ;
- contrôle et nettoyage des filtres et grilles ;
- vérification de fonctionnement du dégivrage lorsque les températures le permettent ;
- contrôle de l'évacuation des condensats ;
- contrôle de la pression d'eau et purge éventuelle ;
- vérification du fonctionnement du circulateur ;
- contrôle visuel des vannes et accessoires ;
- contrôle et nettoyage des dispositifs de filtration hydraulique et contrôle de l'embouage ;
- contrôle de la pression de gonflage du vase d'expansion ;
- contrôle éventuel du niveau de protection antigel ;
- contrôle présence et état calorifuge ;
- mesure et contrôle des températures en entrée et sortie de PAC
- vérification et réglage des organes de régulation ;
- vérification lorsque c'est possible du bon fonctionnement de l'inversion de cycle si le système est réversible ;
- vérification de l'enclenchement de l'appoint ;

Entretien d'une pompe à chaleur de type air-air ou climatisation réversible

Le Prestataire s'engage à réaliser une visite annuelle d'entretien comportant les opérations suivantes :

- contrôle et marquage réglementaire de l'étanchéité des circuits frigorifiques ;
- contrôle des pressions, du bon fonctionnement du circuit frigorifique et relevé des températures ;
- relevé des températures de fonctionnement des unités intérieures et extérieures ;
- vérification de l'échangeur de l'unité extérieure et nettoyage si nécessaire ;
- vérification et nettoyage avec désinfection si nécessaire des unités intérieures et de leurs filtres avec un produit professionnel ;
- vérification du serrage des connexions électriques et dépoussiérage des boîtiers ;
- vérification du bon fonctionnement des régulations, des appoints, des sécurités et des automatismes ;
- contrôle des fixations, supports, capots ;
- vérification du fonctionnement des ventilateurs et de l'état des gaines accessibles ;
- vérification de fonctionnement du dégivrage lorsque les températures le permettent ;
- contrôle de l'évacuation des condensats et nettoyage du bac à condensat ;
- vérification lorsque c'est possible du bon fonctionnement de l'inversion de cycle si le système est réversible ; mesure de la tension d'alimentation à l'arrêt et en fonctionnement ;
- contrôle des protections électriques et de la mise à la terre ;

7.1.2 Les dépannages

Les dépannages ne sont pas inclus dans les prestations du contrat Sérénité.

Néanmoins, en cas de panne, le Prestataire s'engage à intervenir dans les meilleurs délais sur simple appel téléphonique justifié du Client.

Les frais découlant de ces dépannages seront facturés en sus du présent contrat, selon les modalités et coûts prévus au devis. Il en sera de même si la visite demandée par le client s'avère non justifiée.

Les frais découlant du remplacement de pièces et matériels ne sont pas compris dans le présent contrat. Sauf prise en charge par l'installateur initial au titre des garanties légales ou d'une garantie constructeur, ces frais feront également l'objet d'une facturation supplémentaire.

Un devis, indiquant le prix des éléments à remplacer, les fournitures diverses, les coûts de déplacement et de main d'œuvre nécessaires à l'intervention, sera soumis préalablement à l'acceptation expresse du Client.

Le Client fait son affaire personnelle de tout remplacement de pièces et matériels lorsque ce remplacement, y compris la main d'œuvre et les diverses fournitures nécessaires à l'opération, relève des garanties dues par l'entreprise (autre que le Prestataire) qui a réalisé l'installation de l'équipement concerné.

7.2 CONTRAT D'ENTRETIEN ET DE MAINTENANCE SÉRÉNITÉ ⊕

Ce contrat inclut la programmation et la réalisation de l'entretien du/des équipement(s) ainsi que la main d'œuvre et les déplacements dans le cadre des dépannages sur appel justifié.

7.2.1 Une visite d'entretien annuelle

Une visite d'entretien telle que finie à l'article 7.1.1.

L'entretien pourra éventuellement être effectué lors d'une intervention de dépannage sollicitée par le Souscripteur.

7.2.2 Les dépannages

Les dépannages sont inclus dans le contrat de maintenance Sérénité ⊕, à savoir les frais de main d'œuvre et de déplacement.

Cela comprend tout dépannage éventuel sur appel justifié du Souscripteur (à savoir tout appel qui n'est pas un « appel injustifié » défini à l'Article 8) aura lieu dans les meilleurs délais aux jours ouvrables et aux heures d'ouverture du Prestataire.

ARTICLE 8 - SERVICES ET PRESTATIONS EXCLUS DES CONTRATS SÉRÉNITÉ ET SÉRÉNITÉ ⊕

La fourniture de pièces détachées, y compris la fourniture d'azote, de gaz frigorigène et brasures éventuelles non couvertes par la garantie commerciale qui s'avérerait nécessaire dans le cadre de la prestation d'entretien ou des dépannages n'est pas comprise dans les contrats Sérénité et Sérénité ⊕.

Ne sont pas compris non plus dans les contrats Sérénité et Sérénité ⊕ et sont considérés comme appels injustifiés, faisant l'objet d'une facturation des frais de main d'œuvre et de déplacement, tout dépannage ou intervention correspondant aux opérations suivantes :

- le remplacement de tout ou partie du calorifugeage des conduites ;
- le remplacement des piles des régulateurs et appareils de commande ;
- l'entretien des générateurs d'appoint ;
- le contrôle, les réparations éventuelles ou les modifications sur le réseau de chauffage ainsi que tous travaux liés à l'emboisement des réseaux radiateurs ou du plancher chauffant
- le détartrage de l'échangeur et/ou du ballon d'eau chaude sanitaire, le débouage, le traitement de l'eau et intervention nécessitant la vidange de l'installation ;
- la mise en marche ou arrêt de l'équipement en début et en fin de saison de chauffe ;
- toute intervention en cas de sinistre déclaré auprès d'une compagnie d'assurance ;
- toute intervention pour la mise en place de pièce ou de matériel non fourni par le Prestataire ainsi que les conséquences et pannes liées à une pièce ou matériel non installé par le Prestataire ;
- toute intervention sur une option présente sur l'installation mais non souscrite dans la fiche de souscription (y compris la panne de la pompe à chaleur liée à cette option) ;
- toute intervention pour une modification de l'installation (rajout d'option, déplacement de matériels, réfection de socle, etc...) ;
- toute intervention consécutive à la guerre, à un tremblement de terre, à un incendie, aux intempéries (gel, orage, tempête, neige, inondation, etc...) ou à des rongeurs ou autres animaux (souris, grenouilles...) ;
- toute intervention due à une absence ou défaillance de fourniture électrique, à une surtension ou sous-tension électrique, à un défaut ou absence de passage, à la mauvaise manipulation d'organes de coupure (vannes, interrupteurs...) ;
- toute intervention due à une mauvaise qualité de l'eau d'alimentation vis-à-vis de ses caractéristiques physico-chimiques (notamment dureté et acidité) ;
- toute intervention consécutive à une fausse manœuvre, malveillance, mauvaise ou anormale utilisation de l'équipement imputable au client ou à une intervention étrangère, notamment le non-respect des prescriptions (notices, manuels d'utilisation) ;
- les frais occasionnés par l'absence de mise en conformité des installations, soit avant la prise d'effet du contrat, soit en cours de contrat dès lors que le client a été dûment informé de la nécessité de faire effectuer les travaux sur ses installations pour les mettre en conformité avec la réglementation ;

Les prestations ci-dessus, dont le prix ne peut être déterminé à l'avance en ce qu'il dépend des installations et équipements du Souscripteur, seront facturées par le Prestataire au Souscripteur sur présentation et acceptation par lui d'un devis d'intervention.

ARTICLE 9 - OBLIGATIONS DES PARTIES ET RESPONSABILITÉS

9.1 Obligations du Souscripteur

Le Souscripteur reconnaît avoir été informé de l'importance de souscrire à un contrat d'assurance multirisque habitation pour son installation avec des montants de garantie suffisants, notamment pour se garantir des risques électriques, du risque incendie, de la grêle, des intempéries, etc...

Le Souscripteur permet le libre accès au matériel pris en charge et s'interdit tout aménagement postérieur à la signature du contrat susceptible de gêner ou empêcher les opérations d'entretien. Les composants de l'installation doivent rester accessibles dans le respect des exigences d'hygiène et de sécurité. Ainsi aucun produit, quel qu'il soit, inflammable ou pouvant générer des vapeurs corrosives, ne doit être stocké à proximité des équipements, objets du présent contrat.

Le Souscripteur fournira les fluides et énergies nécessaires au fonctionnement de l'installation ainsi qu'aux opérations d'entretien et de maintenance.

Le Souscripteur met à la disposition du Prestataire les documents techniques de l'installation ainsi que les documents de maintenance fournis avec le matériel.

Lorsque la réglementation définit des obligations d'entretien périodique, le Souscripteur met à disposition la précédente attestation réglementaire ainsi que celle des ouvrages raccordés au matériel pris en charge.

Les documents d'intervention doivent rester disponibles au voisinage du matériel pris en charge.

Le Souscripteur déclare que l'installation n'est pas sujette à des dysfonctionnements récurrents empêchant d'obtenir les résultats attendus.

Le Souscripteur s'engage à veiller à ce que les équipements objets du contrat soient utilisés conformément aux notices des constructeurs ainsi qu'aux recommandations données par les professionnels.

L'installation doit avoir été réalisée dans les règles de l'art en conformité avec la réglementation alors en vigueur à ce moment-là.

Le Souscripteur s'engage à maintenir ses installations en conformité avec les règles de l'art et fera effectuer par un professionnel toutes modifications ou tous travaux de maintenance supplémentaire sur les appareils faisant l'objet du contrat imposés par les évolutions réglementaires.

Le Souscripteur doit engager la remise en état de matériel sur lequel les vérifications auraient mis en évidence des défaillances.

En dehors des cas précédents, le Souscripteur s'interdit d'apporter ou de faire apporter quelque modification que ce soit aux appareils pris en charge par le contrat, hors celles prévues aux alinéas précédents, sans en informer préalablement le Prestataire et s'interdit également de modifier les réglages effectués par le Prestataire hormis ceux permis par les organes de régulation à disposition de l'utilisateur (thermostats d'ambiance, robinets thermostatiques, etc...).

Le client s'interdit tout ajout d'eau ou autre produit dans les réseaux hydrauliques de l'installation pris en charge par le présent contrat sans accord préalable du Prestataire.

9.2 Obligations du Prestataire

Le Prestataire déclare avoir souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile dans le cadre de ses activités liées au contrat.

Le Prestataire certifie disposer d'une attestation de capacité à la manipulation des fluides frigorigènes et à la réalisation du contrôle d'étanchéité.

Le Prestataire s'engage à fournir les moyens nécessaires et suffisants pour effectuer les prestations contractuelles dans les meilleures conditions.

Le Prestataire s'engage à réaliser dans les règles de l'art et de la réglementation en vigueur les opérations d'entretien du matériel inventorié dans le contrat et s'engage aussi à effectuer des dépannages avec 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.

Le Prestataire s'engage dans tous les cas à assurer le bon fonctionnement de l'appareil dans la mesure où toutes les règles d'installation, de mise en conformité le cas échéant et de bonne utilisation sont respectées par le Souscripteur.

9.3 Limites de responsabilité du Prestataire

Les interventions du Prestataire sont exclusivement réalisées avec des pièces fournies par celui-ci.

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée pour tous les incidents ou accidents provoqués par fausse manœuvre, malveillance du Souscripteur ou d'un tiers, guerre, incendie ou sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondations, orages, foudre, tremblement de terre ou encore en raison de cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, d'une atmosphère polluée ou corrosive, d'un défaut ou mauvaise qualité de l'alimentation en eau, en électricité ou en combustible. Elle ne saurait l'être non plus pour d'éventuels incidents dus à des défauts relevés dans le circuit de chauffage ou/et l'eau chaude sanitaire (en dehors de l'appareil objet du contrat) ou du conduit de fumée. La responsabilité est limitée au système faisant l'objet du présent contrat et aux appareils qui le composent dans les limites fixées ci-dessus.

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée lorsque le matériel n'est plus réparable, notamment en cas d'indisponibilité des pièces lorsque celles-ci ne sont plus fabriquées ou distribuées.

Dans le cas d'une dénonciation du contrat ou d'annulation d'une visite par le Souscripteur ainsi qu'en cas de suspension ou de résolution du contrat dans les conditions des articles 4.3 ou 5.2, la responsabilité du Prestataire est dérogée de toutes les conséquences pouvant résulter de la cessation de l'entretien.

ARTICLE 10 - GARANTIE DES PIÈCES DETACHÉES OU DE RECHANGE

Les pièces détachées ou de rechange fournies par le Prestataire ont une garantie d'un an à compter de leur remise ou de leur mise en place.

ARTICLE 11 - PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les données personnelles collectées par le Prestataire sont enregistrées dans son fichier clients. L'ensemble des informations collectées sont nécessaires à la conclusion et à l'exécution du contrat et seront principalement utilisées pour la bonne gestion des relations avec le Souscripteur, le traitement des commandes et la promotion des services du Prestataire. Les informations personnelles collectées seront conservées aussi longtemps que nécessaire à l'exécution du contrat, à l'accomplissement par le Prestataire de ses obligations légales et réglementaires ou encore à l'exercice des prérogatives lui étant reconnues par la loi et la jurisprudence. L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés du Prestataire, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions.

Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés au Prestataire par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à la gestion des commandes, sans qu'une autorisation du Souscripteur ne soit nécessaire.

En dehors des cas énoncés ci-dessus, le Prestataire s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Souscripteur, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Enfin, en cas de transfert des données en dehors de l'Union européenne (« U.E. »), il est rappelé que les destinataires externes au Prestataire seraient contractuellement tenus de mettre en œuvre les efforts et moyens nécessaires afin de garantir un niveau de protection équivalent à celui fourni au sein de l'U.E.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, le Souscripteur bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant. Le Souscripteur peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant directement le Prestataire par courrier à : CERISE TECHNIQUES - Carrefour de Bosfraise - 24700 MENESPLET ou par courriel : contact-ct@cerise-techniques.com en indiquant nom, prénom et adresse de la personne concernée.

Dans le cas où le Souscripteur ne souhaiterait pas recevoir des messages promotionnels et invitations via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux, celui-ci a la possibilité d'indiquer son choix dans le cadre du document matérialisant l'offre du Prestataire, de modifier son choix en contactant l'entreprise dans les conditions évoquées ci-avant ou en utilisant les liens de désinscription prévus dans les messages SMS ou électroniques.

ARTICLE 12 - DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DU LITIGE

12.1 Le droit applicable aux interventions de CERISE TECHNIQUES est la loi française.

12. En cas de litige ou de désaccord relatif à la conclusion, l'exécution ou la fin du contrat, le Souscripteur et le Prestataire s'efforceront de régler à l'amiable leur différend et se rapprocheront afin de confronter leurs points de vue et effectuer toutes constatations utiles pour leur permettre de trouver une solution au différend qui les oppose. En l'absence de règlement amiable du différend, le client, consommateur personne physique, a la possibilité de recourir à la médiation de la consommation en s'adressant à : BATIRMEDIATION CONSO - contact@batirmediation-conso.fr - tél : 07 68 46 59 09 - par courrier : 834 chemin de Fontanieu - 83200 LE REVEST LES EAUX.

Le recours à la médiation n'est possible que sous réserve que le Souscripteur ait d'abord tenté de résoudre le litige directement auprès du Prestataire par une première réclamation écrite, que la demande du Souscripteur ne soit pas manifestement infondée ou abusive et que le litige n'ait pas déjà été examiné par un autre médiateur ou par un tribunal.

Les parties pourront également saisir les tribunaux compétents. En cas de litige avec un client consommateur, les litiges seront portés devant le tribunal du lieu d'exécution des travaux ou du domicile du Client. En cas de litige avec un client professionnel, les litiges seront portés devant les tribunaux de Périgueux (24000).