

## Conditions générales de prestations FLUIDES ÉNERGIES SERVICES

### VERSION APPLICABLE A COMPTER DU 1<sup>er</sup> mars 2026

#### Article 1 – Application et opposabilité

**1.1** Les présentes conditions générales de prestation de service (ci-après les « CGP ») s'appliquent dans leur intégralité et constituent les conditions essentielles et déterminantes de toute offre de prestation de service et de toute prestation de service d'entretien, de diagnostic de panne et de réparation de pompes à chaleur et de climatisations et d'installation de systèmes de climatisation (ci-après les « Prestations ») de la société FLUIDES ÉNERGIES SERVICES-391 route de Champ Saint Père 85430 LA BOISSIERE DES LANDES - sav.fes@outlook.com - tél : 07-60-09-83-58 (ci-après le « Prestataire »), à toute personne agissant en qualité de consommateur (ci-après le « Client »).

**1.2** Le fait de passer commande implique l'acceptation et l'application sans réserve des CGP qui prévalent sur toutes conditions et stipulations du Client, même communiquées postérieurement aux CGP, non expressément acceptées par le Prestataire par écrit. Le Prestataire se réserve le droit de modifier les CGP à tout moment, auquel cas la nouvelle version sera soumise au Client pour acceptation. Le fait, pour le Prestataire ou le Client, de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une quelconque clause des CGP, ne saurait être interprété comme une renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'ensemble des clauses. Si l'un des clauses des CGP se trouve nulle ou annulée pour quelque raison que ce soit, les autres clauses n'en seront pas affectées et les Parties négocieront de bonne foi une nouvelle clause remplaçant celle annulée.

**1.3** Les éventuelles modalités particulières d'exécution des Prestations seront prévues dans un devis du Prestataire (ci-après le « Devis »). En cas de contradiction entre les CGP et le Devis, le Devis prévaudra.

#### Article 2 – Commande de Prestations

Toute demande d'entretien, de diagnostic ou de réparation d'un Client transmise au Prestataire fera l'objet d'un Devis préalable. Avant l'établissement de tout devis, le Prestataire réalisera une visite afin de vérifier que l'installation et le matériel sont conformes aux normes de sécurité ainsi qu'aux normes techniques et réglementaires en vigueur. Le Prestataire reste libre de refuser d'établir un Devis, notamment mais non exclusivement lorsque l'installation ou le matériel ne sont pas conformes à ces conditions. Le Devis est communiqué au Client par écrit par tous moyens. Sauf stipulation contraire, le Devis est valable pendant une durée d'un (1) mois calendaire à compter de sa date d'émission.

La commande de Prestation (ci-après la « Commande ») est effectuée par le Client en retournant au Prestataire un exemplaire du Devis signé. La Commande sera considérée comme ferme pour le Client à réception par le Prestataire du Devis signé et ne pourra être annulée ou modifiée par le Client que dans les conditions prévues dans les présentes CGP.

Lorsque le versement d'un acompte est prévu dans le Devis, le Prestataire sera autorisé à ne commencer à exécuter les Prestations qu'après paiement de l'acompte, tout retard dans le paiement ayant pour conséquence de décaler l'exécution de la Prestation.

#### Article 3 – Modification ou Annulation des Prestations

Sans préjudice de l'article 4 des CGP, aucune Commande ferme et définitive ne peut être modifiée ou annulée, totalement ou partiellement, sans accord écrit et exprès du Prestataire.

**3.1 Commandes complémentaires :** toute demande complémentaire du Client non prévue au Devis (Prestations supplémentaires, demandes spécifiques, etc.) fera l'objet d'un nouveau Devis par le Prestataire et d'une facturation supplémentaire.

**3.2 Modification de la Commande :** En cas de demande de modification de la Commande par le Prestataire ou le Client, avant ou après le début de l'exécution des Prestations, un nouveau Devis, ou un écrit reprenant les modifications sera établi par tous moyens par le Prestataire dans les conditions de l'article 2 des CGP.

**3.3 Annulation de la Commande :** En cas d'annulation de tout ou partie des Prestations par le Client avant tout début d'exécution des Prestations et sans préjudice de l'article 4 des CGP, l'acompte versé par le Client restera acquis au Prestataire.

En cas d'annulation de la Commande par le Prestataire, le Client sera en droit de percevoir une indemnité d'un montant équivalent à l'acompte versé lors de la Commande, dans un délai raisonnable à compter de la notification de la décision du Prestataire.

En cas d'annulation par le Client de tout ou partie des Prestations objet de la Commande, et en dehors du cas prévu à l'article 4 des CGP, le Prestataire sera en droit de réclamer le paiement de la partie de la Commande ayant déjà reçu un commencement d'exécution ainsi que le remboursement des frais engagés par le Prestataire.

#### Article 4 – Droit de rétractation

**4.1** Le Client peut exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités, dans un délai de quatorze (14) jours francs à compter de la date de signature du Devis en adressant au Prestataire le formulaire de rétractation ci-dessous ou une lettre de rétractation (mentionnant les informations listées dans le formulaire de rétractation ci-dessous), par lettre recommandée à l'adresse du siège. Lorsque le délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

**4.2** En cas de rétractation du Client conformément à l'article 4.1, le Prestataire s'engage à rembourser le Client du montant de l'acompte versé ou à lui retourner le chèque d'acompte, au plus tard quatorze (14) jours après la date de réception du formulaire de rétractation mentionné ci-dessous dûment renseigné. Le remboursement sera effectué par le mode de paiement utilisé par le Client lors du paiement de l'acompte.

**4.3** Le Client peut solliciter que l'exécution des Prestations commence avant la fin du délai de rétractation susmentionné, sans que cela ne remette en cause la possibilité dont il dispose d'exercer son droit de rétractation. Dans cette hypothèse, le Client versera au Prestataire le montant correspondant au service fourni par le Prestataire jusqu'à la réception du formulaire de rétractation ou de la lettre de rétractation par le Prestataire. Ce montant sera proportionné au montant du Devis TTC.

**4.4** Conformément aux dispositions de l'article L. 221-28 du Code de la consommation, concernant les Prestations à réaliser en urgence, le Client ne peut exercer son droit de rétractation lorsqu'elles ont été pleinement exécutées par le Prestataire, quand bien même le délai n'est pas encore expiré.

#### Article 5 – Exécution de la Prestation

**5.1** La Prestation se limite à l'entretien, le diagnostic et/ou la réparation de la pompe à chaleur ou du climatiseur à l'exclusion de tout autre machine, raccordement ou installation. Le Prestataire interviendra dans les conditions prévues au Devis. Le Prestataire exécutera les Prestations dans les règles de l'art et en conformité avec la réglementation et la Commande. Le Client s'engage à permettre au Prestataire d'accéder à l'installation et au matériel objet des Prestations qui ne pourront pas être réalisées en l'absence du Client ou de son représentant. Le Client s'engage à activement coopérer avec le Prestataire pour permettre l'exécution des Prestations, et à lui transmettre tous éléments et documents nécessaires dans des délais permettant la bonne exécution des Prestations. Le Prestataire ne sera en mesure de fournir la Prestation que si le matériel est accessible et l'installation dispose d'un raccordement à l'électricité.

**5.2** Les délais d'exécution des Prestations sont ceux indiqués sur le Devis. Sauf demande expresse et écrite du Client et acceptée par le Prestataire, le début d'exécution des Prestations interviendra dans un délai minimum de quinze (15) jours à compter de la signature du Devis par le Client.

**5.3** En cas de manquement du Prestataire à son obligation d'exécution à la date prévue au Devis ou, en cas de silence du Devis sur la date d'exécution de la Prestation, à l'expiration du délai légal de trente (30) jours à compter de la signature du Devis, et sauf les cas où son défaut d'exécution est dû à un événement de force majeure, le Client peut résoudre la Commande, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le Prestataire de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. La Commande est considérée comme résolue à la réception par le Prestataire de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le Prestataire ne se soit exécuté entre-temps. Néanmoins, le Client peut immédiatement résoudre la Commande lorsque le Prestataire refuse de fournir le service ou lorsqu'il n'exécute

pas son obligation de fourniture du service à la date prévue, si cette date ou ce délai constitue pour le Client une condition essentielle de la Commande, sauf les cas où son défaut d'exécution est dû à un événement de force majeure. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion de la Commande ou d'une demande expresse du Client avant la conclusion de la Commande.

**5.4** Lorsque la Commande est résolue, le Prestataire est tenu de rembourser le Client de la totalité des sommes versées à l'exception de l'acompte éventuellement versé, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle la Commande a été dénoncée. Des majorations seront appliquées en cas de retard de remboursement d'un montant de :

- 10 % si le remboursement intervient dans les 30 jours au-delà de ce terme
- 20 % jusqu'à 60 jours
- 50 % au-delà.

#### Article 6 – Garanties et responsabilité

Dans le cadre de l'exécution des Prestations, le Prestataire est tenu des défauts de conformation des pièces qu'il fournit, 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.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le Client :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation et le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien.

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, le Client peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

Les éventuelles garanties commerciales sur les pièces fournies seront celles qui sont accordées par les fournisseurs du Prestataire. Le cas échéant, la garantie figurera dans le Devis.

Le Prestataire n'est responsable que de sa propre intervention. Le Prestataire a souscrit une assurance de responsabilité civile auprès de SARL BGB ASSUR 22 place du Minage - BP 211 85400 LUCON Cedex pour la Vendée et les départements limitrophes ainsi qu'une assurance décennale auprès de SARL BGB ASSUR 22 place du Minage - BP 211 85400 LUCON Cedex pour la Vendée et les départements limitrophes.

#### Article 7 – Réclamation sur les Prestations

**7.1** À l'issue de l'exécution de la Prestation, le Prestataire remettra au Client un bon d'intervention reprenant les éléments du Devis, ainsi que le détail des prestations réalisées. Le Client procédera à tous examens nécessaires pour déceler les éventuels manquements ou autres vices apparents ou non-conformités des Prestations à la Commande. La signature sans réserve par le Client du bon d'intervention, emporte la levée de toutes réserves sur l'intervention et sur les manquements, non-conformités ou vices apparents des Prestations réalisées.

**7.2** Toute réclamation du Client peut être effectuée conformément aux dispositions de l'article 11 des CGP. Il appartient au Client de fournir tous justificatifs fondant ses réclamations. Le Prestataire ou toute personne mandatée par lui pourra se rendre si besoin sur place, le Client s'engageant à lui en donner l'accès, afin de constater la réclamation alléguée.

**7.3** En cas de Prestations reconnues par le Prestataire comme non-conformes ou mal exécutées, les Prestations concernées pourront, être à nouveau exécutées par le Prestataire ou faire l'objet d'un avoir du montant des Prestations concernées.

#### Article 8 – Conditions financières

**8.1** Les prix des Prestations sont ceux figurant au Devis et acceptés par le Client lors de la Commande.

**8.2** Les Prestations font l'objet du paiement d'un acompte de (trente) 30 % du montant total TTC du Devis par le Client adressé par virement bancaire ou par chèque au siège social du Prestataire. Le règlement de l'acompte par le Client doit être adressé au Prestataire au plus tôt quinze (15) jours à compter de la date de signature du Devis et au plus tard trente (30) jours à compter de la date de signature du Devis par le Client. Le paiement de l'acompte ne sera considéré comme réalisé qu'après mise à disposition des fonds sur le compte du Prestataire. En l'absence de réception du paiement du Client dans les délais précités, la Prestation ne sera pas exécutée. Les Parties conviennent expressément que les sommes versées constituent un acompte et non des arrhes.

**8.3** À l'achèvement de la Prestation, le Prestataire adressera une facture au Client comprenant notamment le montant TTC des Prestations réalisées, le montant de l'acompte versé par le Client et le montant du solde dû par le Client, et, dans le cas où les Prestations ont fait l'objet d'une Commande spéciale sur devis, déduction faite des intérêts produits par l'acompte à compter à l'expiration d'un délai de trois mois suivant le versement jusqu'à l'exécution de la Prestation. Le solde dû est payable en espèces, par chèque, ou par virement bancaire dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la facture.

**8.4** En cas d'incident de paiement tel que retard de paiement, rejet de prélèvement ou paiement partiel, le Prestataire se réserve la faculté de refuser toute nouvelle Commande de Prestations, sans préjudice des autres voies de recours.

#### Article 9 – Force majeure et Covid-19

**9.1** Les Parties ne pourront être tenues pour responsables de l'inexécution de l'une quelconque de leurs obligations, notamment d'un retard, en cas de force majeure s'entendant au sens de l'article 1218 du Code civil ou en cas de retard des fournisseurs du Prestataire ou en cas de toute autre cause amenant un chômage partiel ou total pour le Prestataire ou ses fournisseurs, intempéries, lock-out, mouvements et conflits sociaux externes, grèves ou arrêts de travail du personnel du Prestataire, occupation de locaux, épidémie, pandémie, guerre, actes de terrorisme, réquisition, incendie, inondation, tempête, tremblement de terre, catastrophe naturelle, décision administrative, défaillance ou retard des fournisseurs du Prestataire, transporteurs, services postaux. La Partie invoquant cette clause informera l'autre immédiatement en cas de survenance de l'un des événements ci-dessus énumérés. En cas de prolongation de l'événement ou de ses conséquences pendant plus de deux (2) mois, les Commandes en cours pourront être annulées par courrier recommandé avec accusé de réception par le Prestataire ou par le Client.

**9.2** Les Parties ne pourront pas être tenues pour responsables d'un quelconque retard ou de l'inexécution de l'une quelconque de leurs obligations en cas de survenance, de persistance ou de retour d'une épidémie telle que le Covid-19 ou tout autre phénomène épidémique de nature similaire et/ou du fait de mesures gouvernementales, légales ou administratives prises dans le cadre d'une telle crise qui affecteraient l'exécution des Prestations. Dans un tel cas, si l'exécution de ses obligations sont affectées, le débiteur informera l'autre Partie et s'engage à l'informer régulièrement de l'évolution de la situation et les Parties conviennent d'échanger de bonne foi sur les suites et éventuels aménagements à apporter à l'exécution des Prestations. Sauf accord des Parties notamment sur des aménagements des obligations des Parties, celles-ci seront suspendues tant que l'événement perdurera et la responsabilité de la partie concernée ne pourra être engagée pour quelque cause que ce soit de ce fait, notamment en cas de retard ou d'inexécution de ses obligations.

#### Article 10 – Données personnelles

**10.1** Les données personnelles du Client traitées par le Prestataire incluent notamment le nom, prénom, numéro de téléphone et adresse du Client. Les traitements des données personnelles ont pour finalités la réalisation des Prestations et l'émission des factures. Les données personnelles du Client sont nécessaires à l'exécution par le Prestataire du contrat avec le Client.

Les données personnelles ne sont traitées que par des personnes identifiées et habilitées par le Prestataire, à savoir : les salariés du Prestataire, les sous-traitants et prestataires auxquels il peut recourir en matière de prestations techniques ainsi que toute autorité administrative ou organisme de certification et/ou d'inspection qui ferait une demande de communication de données concernant le Client et à laquelle le Prestataire serait tenu de répondre au titre d'une obligation légale. Aucun transfert de ces données personnelles hors Union européenne n'est effectué par le Prestataire.

**10.2** Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement de ses données personnelles, ou du droit de demander une limitation du traitement qui le concerne ou du droit de s'y opposer en écrivant à FLUIDES ÉNERGIES SERVICES-391 route de Champ Saint Père 85430 LA BOISSIERE DES LANDES. Le Client dispose également d'un droit à la portabilité de ses données personnelles. Le Client dispose d'un droit d'introduire une réclamation concernant le traitement de ses données personnelles par le Prestataire auprès de la CNIL - 3 place de Fontenay – TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07 - Téléphone : 01 53 73 22 22 - Site Internet : www.cnil.fr.

**10.3** Toute personne dont les données personnelles sont collectées peut définir des directives, générales ou particulières, relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données personnelles après son décès. Les directives particulières peuvent être enregistrées auprès du responsable du traitement. Les directives générales peuvent être enregistrées auprès d'un tiers de confiance numérique certifié par la CNIL. Les directives générales ou particulières, peuvent être modifiées ou supprimées à tout moment.

**10.4** Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les mesures techniques appropriées permettant de garantir la sécurité et la confidentialité de ses données personnelles. Le Prestataire s'engage à conserver les données personnelles pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées et en tout état de cause dans un délai maximal de 5 années à compter de la fin de l'exécution des Prestations.

#### Article 11 – Droit applicable et Règlement des différends – Médiation

Les CGP, Devis, Prestations et relations entre le Prestataire et le Client sont soumis au droit français.

En cas de réclamation, le Client peut adresser au Prestataire une lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse postale mentionnée à l'article 1.1 des CGP en indiquant ses coordonnées et en précisant sa demande. Le Prestataire s'efforce de répondre favorablement aux demandes de ses Clients. À défaut de réponse satisfaisante dans un délai d'un mois, le Client a la possibilité de recourir, de manière gratuite et confidentielle, à une procédure de médiation conventionnelle. À cet effet, il peut recourir au service d'un médiateur dont les coordonnées sont les suivantes :

CM2C – 49 rue de Ponthieu – 75008 PARIS

Site internet : <https://cm2c.net>

Conformément à l'article L. 612-2 du Code de la consommation, le litige ne pourra pas être examiné par le médiateur lorsque :

- le Client ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre votre litige directement auprès de la Société,
- la demande du Client est manifestement infondée ou abusive,
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal,
- le Client a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de la Société,
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

En tout hypothèse, les Parties ont toujours la possibilité de saisir, au choix, les juridictions compétentes du lieu où demeure le défendeur ou les juridictions compétentes du lieu de réalisation de la Prestation. Le Client peut également saisir les juridictions compétentes du lieu du domicile qui était le sien au moment de la conclusion de la Commande ou de la survenance du fait dommageable.

#### FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

À l'attention de la société FLUIDES ÉNERGIES SERVICES 391 route de Champ Saint Père- La Glorandière 85430 La Boissière des Landes (email : sav.fes@outlook.com)

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Commandé le :

Nom du Client :

Adresse du Client :

Signature du Client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

#### FLUIDES ÉNERGIES SERVICES

Tél : 07-60-09-83-58

Email : sav.fes@outlook.com

n° TVA Intracommunautaire : FR3894053362

SARL au capital de 3.000 euros

894 053 362 RCS LA ROCHE-SUR-YON

Siège social : 391 route de Champ Saint Père - La Glorandière

85430 La Boissière des Landes