
MENTIONS LÉGALES ET IDENTIFICATION

Dénomination sociale : AZUR-ENVIRONNEMENT - AQUAPOMPE S.A.R.L.

Siège social : Rond-point du Général de Gaulle, 83300 Draguignan

Immatriculation : RCS Draguignan 327 285 110 (RM 830 / RC 83 B 54)

SIRET : 327 285 110 000 26

Code APE : 3314Z

N° TVA intracommunautaire : FR 02327285110

Capital social : 9146,94 €

Téléphone : 04 94 67 16 19

Courriel : contact@azur-environnement.com

Site internet : <https://azur-environnement.com>

Ci-après dénommée « l'Entreprise » ou « Azur-Environnement ».



Article 1 – Objet et champ d'application

1.1 Prestations concernées

Les présentes conditions générales de vente et de services (ci-après « CGV ») définissent les droits et obligations de l'Entreprise et de ses clients, qu'ils soient professionnels ou consommateurs.

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

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

1.2 Distinction client consommateur / client professionnel

Au sens des présentes CGV et de la réglementation applicable :

Le consommateur est toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (article liminaire du Code de la consommation).

Le professionnel est toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel.

Assimilation à un consommateur : Un client professionnel peut bénéficier des dispositions protectrices du droit de la consommation s'il remplit cumulativement les trois conditions suivantes :

- Entreprise de 5 salariés maximum
- La vente ou la prestation de services n'entre pas dans le cadre de son activité principale
- Le contrat est conclu à distance ou hors établissement (salons, foires, démarchage, etc.)

Certaines dispositions des présentes CGV s'appliquent spécifiquement aux consommateurs (identifiées par la mention « Clients consommateurs uniquement ») ou aux professionnels (identifiées par la mention « Clients professionnels uniquement »).

1.3 Acceptation des conditions

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

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

1.4 Modifications des CGV

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

Article 2 – Devis, estimations et commandes

2.1 Établissement des devis et estimations

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

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

- La description précise des travaux ou prestations à réaliser
- Le détail du matériel et des pièces détachées nécessaires

- Le montant de la main-d'œuvre
- Les éventuels frais de déplacement, de port ou de livraison
- Le montant total toutes taxes comprises (TTC)
- La durée de validité du devis
- Le délai indicatif ou contractuel d'exécution ou de livraison

Information précontractuelle (clients consommateurs) : Conformément aux articles L. 111-1 et L. 111-2 du Code de la consommation, le devis communiqué au consommateur, de manière lisible et compréhensible, toutes les informations essentielles sur les caractéristiques du service, le prix, les modalités de paiement, les garanties légales et contractuelles, et les modalités de réclamation.

2.2 Validité des devis et estimations

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

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

2.3 Acceptation du devis ou estimation

Le devis ou estimation est réputé accepté et validé à la réalisation de l'une des conditions ci-dessous :

- Par la signature du client accompagnée de la mention manuscrite « Bon pour accord et acceptation des CGV »
- Par le versement de l'acompte demandé, le cas échéant
- Par tout autre moyen écrit manifestant sans ambiguïté l'accord du client (courriel, SMS confirmant la commande, validation sur interface en ligne, etc.)

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

Contrats conclus en ligne : Pour les contrats conclus via le site internet ou toute autre interface en ligne de l'Entreprise, le client valide sa commande après avoir vérifié le détail de celle-ci, le prix total et les conditions contractuelles. La validation finale constitue la signature électronique du contrat au sens de l'article 1127-1 du Code civil.

2.4 Modifications en cours d'exécution

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

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

Dans ces situations, l'Entreprise en informe le client dans les meilleurs délais, par tout moyen approprié (téléphone, courriel, SMS).

Modalités de facturation des prestations complémentaires :

- Pour une estimation (réparation urgente ou diagnostic) : les pièces de remplacement et les prestations complémentaires indispensables au bon fonctionnement du système pourront être facturées sans accord préalable du client, conformément au tarif en vigueur, si leur mise en œuvre est techniquement nécessaire et raisonnablement prévisible par le client.
- Pour un devis détaillé : les prestations complémentaires seront facturées après accord explicite du client (validation écrite, signature d'un avenant).

Le client conserve la faculté de refuser les travaux complémentaires. L'Entreprise ne pourra alors être tenue responsable du dysfonctionnement ou de la non-conformité de l'installation résultant de ce refus.

2.5 Impossibilité d'exécution des travaux

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

- Modification des conditions de fourniture du fournisseur du matériel prévu
- Mouvement de terrain, affaissement, glissement rendant l'accès impossible ou dangereux
- Impossibilité matérielle d'accéder au matériel ou aux équipements à réparer
- Vétusté excessive ou insécurité des équipements en place ne permettant pas une intervention dans des conditions normales de sécurité pour les techniciens
- Intervention d'un tiers ayant modifié l'état des lieux ou du matériel
- Conditions climatiques exceptionnelles empêchant la bonne exécution des travaux (gel intense, inondation, tempête, etc.)
- Impossibilité d'obtenir les autorisations administratives nécessaires

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

Frais de résiliation pour impossibilité d'exécution :

Une indemnité forfaitaire couvrant les frais réellement exposés (visite technique préalable, analyse de la situation, établissement du devis, frais de déplacement) sera facturée selon les modalités suivantes :

- Clients professionnels : indemnité forfaitaire correspondant à 50 % du montant de la main-d'œuvre prévue au devis, plafonné à 500 euros HT.
- Clients consommateurs : indemnité correspondant aux frais réellement engagés et justifiés (déplacement, temps d'étude, diagnostic), sans caractère manifestement disproportionné, et plafonnée à 300 euros TTC. Le client consommateur recevra un décompte détaillé de ces frais.

Cette indemnité ne s'applique pas lorsque l'impossibilité d'exécution est imputable à l'Entreprise.

Article 3 – Prix et conditions de paiement

3.1 Prix

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TTC), sauf mention contraire expresse sur le devis ou la facture (auquel cas ils sont indiqués hors taxes avec mention du taux de TVA applicable).

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

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

3.2 Modalités de paiement

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

Les modes de paiement acceptés sont :

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

Clients professionnels uniquement : Des délais de paiement peuvent être convenus par écrit entre les parties, conformément aux dispositions de l'article L. 441-10 du Code de commerce. À défaut de stipulation contraire, le délai de paiement est fixé à 30 jours nets à compter de la date d'émission de la facture.

3.3 Acompte

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

Cet acompte sert à couvrir :

- Les frais de traitement de la demande
- L'établissement de l'estimation détaillée
- Le démontage et l'examen approfondi de l'appareil
- Les frais de diagnostic technique
- La réservation ou la commande de pièces spécifiques

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

En cas de refus de l'estimation par le client ou d'abandon de la commande pour toute autre raison non imputable à l'Entreprise :

- Clients professionnels : l'acompte reste définitivement acquis à l'Entreprise et ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.
- Clients consommateurs : l'acompte est retenu à hauteur des frais réellement exposés par l'Entreprise (diagnostic, démontage, déplacement, temps technicien), justifiés par un décompte détaillé. La partie excédentaire de l'acompte est remboursée au consommateur dans un délai de 15 jours ouvrés suivant la notification de son refus.

Si l'impossibilité d'exécution est imputable à l'Entreprise, l'intégralité de l'acompte est remboursée au client sans délai.

3.4 Défaut de paiement et pénalités de retard

Clients professionnels uniquement :

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

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

Clients consommateurs :

En cas de retard de paiement, des pénalités de retard au taux légal en vigueur seront appliquées de plein droit, sans mise en demeure préalable, à compter de la date d'échéance figurant sur la facture.

Tous clients :

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

3.5 Suspension des prestations en cours

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

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

Article 4 – Garanties légales (clients consommateurs)

Les garanties légales prévues par le Code de la consommation et le Code civil s'appliquent de plein droit aux clients consommateurs. Ces garanties sont d'ordre public et ne peuvent être limitées ni exclues contractuellement.

4.1 Garantie légale de conformité

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

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

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

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

Texte légal applicable (extraits) :

Article L. 217-3 du Code de la consommation :

« Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5. Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci. »

4.2 Garantie légale des vices cachés

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

Cette garantie s'applique aux défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

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

Texte légal applicable (extraits) :

Article 1641 du Code civil :

« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

4.3 Non-cumul des garanties légales avec la garantie contractuelle

L'application de la garantie contractuelle décrite à l'article 5 ci-après ne prive en aucun cas le client du bénéfice des garanties légales susmentionnées.

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

Article 5 – Garanties contractuelles

5.1 Garantie du matériel neuf

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

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

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

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

5.2 Garantie de l'installation

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

Cette garantie couvre :

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

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

5.3 Garantie des pièces détachées vendues

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

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

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

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

- En informer l'Entreprise dans un délai raisonnable, par écrit (courriel, courrier recommandé)
- Conserver la pièce défectueuse et son emballage d'origine
- Cesser toute utilisation de la pièce défectueuse

- Permettre à l'Entreprise ou au fournisseur de procéder aux constatations nécessaires

5.4 Garantie des réparations effectuées

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

Cette garantie couvre uniquement :

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

Elle ne peut en aucun cas être étendue :

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

Article 6 – Exclusions et limitations de garantie contractuelle

6.1 Événements exclus de la garantie contractuelle

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

- La foudre et les phénomènes électriques atmosphériques
- Les surtensions ou sous-tensions électriques, les variations de tension, les défauts du réseau électrique
- Les dégâts des eaux, inondations, infiltrations, humidité excessive
- Les mouvements de terrain, affaissements, tassements, glissements de terrain
- Les conditions climatiques exceptionnelles (gel intense, canicule, tempête, grêle, etc.)
- Les conditions géologiques particulières du site d'installation
- Les événements reconnus ou susceptibles d'être reconnus comme catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982
- Les incendies, explosions, actes de vandalisme, vols
- Les chocs, chutes, manipulations inappropriées

6.2 Mauvaise utilisation et défaut d'entretien

Sont également exclus de la garantie contractuelle :

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

6.3 Intervention de tiers non autorisés

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

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

6.4 Procédure en cas de sinistre exclu

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

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

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

Article 7 – Obligations et limites de responsabilité de l'Entreprise

7.1 Nature de l'obligation

L'obligation de l'Entreprise est :

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

7.2 Limitation du périmètre de responsabilité

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

Elle ne peut en aucun cas être tenue responsable :

- Des fonctionnalités, équipements ou éléments de l'installation qui n'ont pas fait l'objet d'une intervention de sa part

- Des dommages causés par des équipements existants vétustes, défectueux ou non conformes aux normes en vigueur, dont le client a refusé le remplacement après en avoir été informé
- Des dommages indirects ou consécutifs tels que pertes d'exploitation, perte de clientèle, préjudice commercial, perte de données, etc., sauf en cas de faute lourde ou dolosive de l'Entreprise
- Des conséquences d'un usage anormal ou d'un défaut d'entretien du matériel

Clients consommateurs : Les limitations de responsabilité ci-dessus ne s'appliquent pas en cas de dommages corporels, de faute lourde ou dolosive de l'Entreprise, ni lorsqu'elles contreviennent aux dispositions d'ordre public du Code de la consommation.

7.3 Dommages sur l'environnement du chantier

L'Entreprise s'engage à :

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

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

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

7.4 Obligations du client

Le client s'engage à :

- Libérer l'espace nécessaire à l'intervention et assurer l'accessibilité des équipements
- Collaborer avec l'équipe technique de l'Entreprise pour faciliter la bonne exécution des travaux
- Signaler tous les éléments cachés, enterrés ou encastrés susceptibles de faire obstacle aux travaux (réseaux, canalisations, câbles, etc.)
- Fournir toutes les informations utiles concernant l'historique du matériel, les interventions antérieures, les incidents survenus
- Assurer l'alimentation électrique et l'alimentation en eau nécessaires aux essais et à la mise en service

Article 8 – Restitution et récupération du matériel

8.1 Contrôle lors de la restitution

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

Le client est invité à :

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

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

8.2 Sort des pièces remplacées

Sur chantier :

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

En atelier :

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

Garantie :

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

8.3 Délai de récupération du matériel réparé

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

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

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

8.4 Matériel non récupéré – Abandon

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

- De la date de notification de fin de réparation, ou
- De la date de notification de l'impossibilité de réparer ou du refus du devis, ou
- De la date de dépôt du matériel en l'absence de toute nouvelle du client malgré relances

est réputé juridiquement abandonné par le client au profit de l'Entreprise, conformément aux dispositions de l'article 2276 du Code civil.

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

Article 9 – Clause de réserve de propriété

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

9.1 Obligations du client

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

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

9.2 Risques et assurance

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

Le client s'engage à :

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

9.3 Exercice du droit de revendication

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

Article 10 – Réclamations, contestations et procédure de règlement des litiges

10.1 Réclamations

En cas de contestation portant sur :

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

Le client doit en informer immédiatement l'Entreprise par écrit, de préférence par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'adresse du siège social de l'Entreprise ou par courriel à : contact@azur-environnement.com

Cette réclamation doit être formulée :

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

Délai de réponse de l'Entreprise : L'Entreprise s'engage à accuser réception de toute réclamation écrite dans un délai de 5 jours ouvrés et à y apporter une réponse motivée dans un délai de 15 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation.

10.2 Constats contradictoires

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

À cet effet, le client s'engage à :

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

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

10.3 Tentative de règlement amiable

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

Les modes alternatifs de règlement des différends peuvent être privilégiés :

- Négociation directe entre les parties
- Conciliation
- Médiation conventionnelle

10.4 Médiation de la consommation (clients consommateurs uniquement)

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

Le médiateur de la consommation compétent est :

Entité SAS MÉDIATION SOLUTION
Adresse 222 chemin de la Bergerie – 01800 Saint-Jean-de-Niost
Site internet <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>
Téléphone 04 82 53 93 06
Courriel contact@sasmediationsolution-conso.fr

Le client peut saisir le médiateur :

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

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

10.5 Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges

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

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

Article 11 – Attribution de juridiction et droit applicable

11.1 Droit applicable

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

11.2 Compétence territoriale

Clients professionnels uniquement :

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

Clients consommateurs :

Cette clause attributive de juridiction ne s'applique pas aux consommateurs pour lesquels les règles légales de compétence territoriale demeurent applicables. Le consommateur peut saisir, à son choix :

- Le tribunal du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable
- Le tribunal du lieu de la livraison effective du bien ou de l'exécution de la prestation de service
- Le tribunal du lieu du domicile du défendeur

11.3 Exceptions légales

La présente clause de compétence ne fait pas obstacle :

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

Article 12 – Informations et communication des CGV

12.1 Mise à disposition des CGV

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

- Remise en mains propres d'un exemplaire papier
- Envoi par courrier postal
- Envoi par courrier électronique sur demande à : contact@azur-environnement.com
- Téléchargement sur le site internet de l'Entreprise : <https://azur-environnement.com>
- Communication sur support électronique (clé USB, etc.)

Clients professionnels : Conformément à l'article L. 441-1 du Code de commerce, les CGV sont communiquées à tout acheteur professionnel qui en fait la demande pour une activité professionnelle.

12.2 Acceptation des CGV

L'acceptation des présentes CGV peut être matérialisée par :

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

12.3 Information précontractuelle des consommateurs

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

- Les caractéristiques essentielles du bien ou de la prestation de service

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

Pour les contrats conclus en ligne : Toutes ces informations sont accessibles de manière claire, lisible et compréhensible sur le site internet de l'Entreprise avant validation de la commande.

12.4 Droit de rétractation (ventes à distance et hors établissement – clients consommateurs uniquement)

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

Début du délai de rétractation :

- Pour les contrats de prestation de services : à compter du jour de la conclusion du contrat
- Pour les contrats de vente de biens : à compter du jour de la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui

Modalités d'exercice du droit de rétractation :

Le consommateur peut exercer son droit de rétractation :

- Pour les contrats conclus en ligne : via la fonctionnalité dédiée accessible sur le site internet de l'Entreprise (bouton « Exercer mon droit de rétractation » disponible dans l'espace client ou sur la page de confirmation de commande)
- Par courrier électronique à l'adresse : contact@azur-environnement.com
- Par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse du siège social de l'Entreprise
- En utilisant le formulaire type de rétractation disponible en annexe des présentes CGV et sur le site internet de l'Entreprise

Formulaire type de rétractation :

Le consommateur peut utiliser le formulaire ci-dessous ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter :

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de : AZUR-ENVIRONNEMENT AQUAPOMPE S.A.R.L., Rond-point du Général de Gaulle, 83300 Draguignan – contact@azur-environnement.com

Je/nous () notifie/notifions () par la présente ma/notre () rétractation du contrat portant sur la vente du bien () / la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le () / reçu le () :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

Exceptions au droit de rétractation :

Le droit de rétractation ne peut être exercé notamment pour :

- Les prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation
- Les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés
- Les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement
- Les biens descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé

Effets de la rétractation :

En cas de rétractation dans le délai légal, l'Entreprise rembourse au consommateur la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison standard, dans un délai de 14 jours à compter de la date à laquelle elle est informée de la décision du consommateur de se rétracter.

Le remboursement peut être différé jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition des biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le consommateur supporte les frais directs de renvoi des biens, sauf si l'Entreprise accepte de les prendre en charge ou si elle a omis d'informer le consommateur qu'il devait les supporter.

Article 13 – Protection des données personnelles (RGPD)

13.1 Responsable de traitement

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

13.2 Finalités du traitement

Les données personnelles collectées sont utilisées pour :

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

13.3 Droits des personnes concernées

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

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

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

- Par courrier postal à l'adresse du siège social
- Par courrier électronique à : contact@azur-environnement.com

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

13.4 Conservation des données

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

- Données de facturation et comptables : 10 ans
- Données de gestion de la relation client : durée de la relation commerciale + 3 ans
- Données de prospection commerciale : 3 ans à compter du dernier contact

Article 14 – Dispositions diverses

14.1 Force majeure

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

- Catastrophes naturelles
- Épidémies ou pandémies
- Grèves générales ou grèves des transports
- Guerre, émeutes, attentats
- Incendie, inondations
- Défaillance des réseaux de télécommunication ou d'énergie
- Décisions des autorités publiques (réquisitions, interdictions, confinements, etc.)

En cas de force majeure, l'exécution des obligations contractuelles est suspendue pendant la durée de l'événement.

Si l'événement persiste au-delà d'un délai raisonnable (fixé à 30 jours), le contrat pourra être résilié de plein droit sans indemnité pour aucune des parties.

14.2 Nullité partielle

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

14.3 Non-renonciation

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

14.4 Intégralité du contrat

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

Article 15 – Entrée en vigueur et modifications

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

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

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

COORDONNÉES DE L'ENTREPRISE

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

Adresse Rond-point du Général de Gaulle – 83300 Draguignan

Téléphone 04 94 67 16 19

Courriel contact@azur-environnement.com

Site internet <https://azur-environnement.com>

SIRET 327 285 110 000 26

Code APE 3314Z

N° TVA intracommunautaire FR 02327285110

RCS Draguignan 327 285 110 RM 830 (RC 83 B 54)

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

Version : 2024.1

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