

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

V.01 du XX janvier 2026

Dispositions préliminaires – informations générales

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société A2EAUX fournit ses prestations de plomberie et de chauffage à ses clients.

Toute demande d'intervention, toute acceptation de devis ou tout ordre d'intervention implique que le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et les accepter sans réserve.

Conformément aux dispositions de l'article L.223-2 du Code de la consommation, le Client consommateur est informé qu'il dispose de la possibilité de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL, accessible à l'adresse suivante : <https://conso.bloctel.fr>

Cette inscription permet de ne plus faire l'objet de démarchage téléphonique par un professionnel avec lequel le consommateur n'a pas de relation contractuelle en cours.

1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société A2EAUX, société par actions simplifiée unipersonnelle au capital de 1 000 euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Pontoise sous le numéro 992 506 089, dont le siège social est situé 69 bis rue Anatole France – 95370 Montigny-lès-Cormeilles (ci-après le « Prestataire »), réalise des prestations de dépannage, réparation, installation, entretien et remplacement d'équipements de plomberie et de chauffage.

Les présentes CGV s'appliquent à toute personne physique ou morale faisant appel aux services du Prestataire (ci-après le « Client »), qu'il s'agisse :

- ☐ D'un consommateur, entendu comme toute personne physique agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ;
- ☐ D'un non-professionnel, entendu comme toute personne morale n'agissant pas à des fins professionnelles ;
- ☐ Ou d'un client professionnel, entendu comme toute personne physique ou morale agissant dans le cadre de son activité professionnelle.

Les présentes CGV constituent le socle unique de la relation contractuelle entre le Prestataire et le Client. S'agissant des clients professionnels, elles constituent, conformément à l'article L.441-1 du Code de commerce, le socle unique de la relation commerciale.

Toute demande d'intervention, toute acceptation de devis ou tout ordre d'intervention emporte acceptation pleine et entière des présentes CGV, sans réserve.

Les CGV sont communiquées au Client préalablement à l'exécution de la prestation et sont applicables pendant toute la durée de la relation contractuelle.

2. PRESTATIONS PROPOSÉES

Le Prestataire propose des prestations de plomberie et de chauffage, comprenant notamment :

- ☐ Des prestations de dépannage, incluant les interventions urgentes ;
- ☐ Des prestations de réparation d'installations existantes ;
- ☐ Des prestations d'installation, de remplacement ou de mise en conformité d'équipements ;
- ☐ Des prestations d'entretien, notamment dans le cadre de contrats d'entretien annuels.

Les prestations sont réalisées au domicile ou dans les locaux du Client, sur la base des informations communiquées par ce dernier.

2.1. Dépannage et interventions urgentes

Les interventions de dépannage peuvent être réalisées à la demande du Client, notamment en cas de panne, de fuite ou de dysfonctionnement nécessitant une intervention rapide.

Selon la nature de la demande, un diagnostic préalable pourra être effectué sur place avant toute réalisation de travaux complémentaires.

Dans ce cadre, le Prestataire pourra établir un devis après diagnostic, sauf lorsque la prestation relève d'une intervention simple ou urgente acceptée par le Client.

2.2. Prestations sur devis

Pour les prestations programmées ou nécessitant des travaux identifiés à l'avance, le Prestataire établit un devis descriptif, précisant notamment :

- ☐ La nature des travaux ou prestations envisagées ;
- ☐ Le prix des prestations, de la main-d'œuvre, des fournitures et des frais de déplacement ;
- ☐ Les délais indicatifs d'intervention ou de réalisation.

Aucune prestation n'est réalisée sans l'acceptation préalable du devis par le Client, sauf cas d'intervention urgente expressément demandée.

2.3. Zones d'intervention et frais de déplacement

Le Prestataire intervient dans plusieurs zones géographiques, définies en fonction de la distance par rapport à son siège social, notamment :

- ☐ Zone A : jusqu'à 5 km,
- ☐ Zone B : jusqu'à 10 km,
- ☐ Zone C : jusqu'à 15 km,
- ☐ Zone D : jusqu'à 20 km.

Des frais de déplacement peuvent être appliqués selon la zone concernée.

Ces frais sont communiqués au Client avant toute intervention et précisés sur le devis ou lors de la prise de rendez-vous.

Lorsque le devis n'est pas accepté après déplacement du Prestataire, les frais engagés restent dus, dans les conditions portées à la connaissance du Client.

2.4. Contrats d'entretien

Le Prestataire propose des contrats d'entretien annuels, notamment pour les chaudières à gaz.

Chaque contrat d'entretien comprend notamment :

- ☐ Une visite annuelle d'entretien préventif ;
- ☐ La vérification des organes de sécurité et le nettoyage des équipements ;
- ☐ Une priorité d'intervention en cas de panne ;
- ☐ Des conditions tarifaires préférentielles, dans les limites prévues au contrat.

Le contrat est conclu pour une durée d'un (1) an, renouvelable par tacite reconduction, sauf résiliation par le Client dans les conditions prévues.

Les modalités tarifaires et les prestations incluses sont précisées dans le contrat d'entretien remis au Client.

2.5. Limites des prestations

Les prestations sont réalisées sur la base de l'état apparent des installations existantes au jour de l'intervention.

Le Prestataire n'est pas tenu de procéder à des investigations destructives ou à des démontages non prévus au devis, sauf accord exprès du Client.

Toute prestation supplémentaire non prévue initialement devra faire l'objet d'un accord préalable du Client, éventuellement formalisé par un devis complémentaire.

3. DEVIS, ORDRE D'INTERVENTION ET ACCEPTATION

3.1. Devis

Sauf cas d'intervention urgente, les prestations donnent lieu à l'établissement d'un devis préalable, remis au Client avant toute exécution. Dans d'autres cas, certaines interventions ne font pas l'objet de devis mais le Client reçoit avant le rendez-vous la grille tarifaire applicable pour les prestations les plus courantes.

Le devis précise notamment :

- la nature et l'étendue des prestations ;
- le prix de la main-d'œuvre, des fournitures et des frais de déplacement ;
- les conditions et délais indicatifs d'intervention ;
- la durée de validité du devis.

Le devis est gratuit dans un rayon de 5 km autour du siège social du Prestataire.

Au-delà de cette zone, des frais de déplacement peuvent être facturés. Leur montant est communiqué au Client avant toute intervention.

Lorsque le Client refuse le devis après déplacement du Prestataire, les frais engagés restent dus.

3.2. Acceptation du devis

Le devis est réputé accepté dès lors qu'il est :

- ☐ Signé par le Client, ou
- ☐ Accepté par tout autre moyen non équivoque, notamment par confirmation écrite ou accord exprès donné avant l'intervention.

L'acceptation du devis vaut engagement ferme et définitif du Client et emporte acceptation des présentes CGV.

En cas d'acceptation du devis après paiement préalable de frais de déplacement, le montant déjà réglé est déduit du prix total indiqué sur le devis.

3.3. Ordre d'intervention et dépannage d'urgence

En cas de dépannage urgent, le Client peut demander une intervention immédiate du Prestataire sans établissement préalable d'un devis détaillé.

Dans ce cas :

- ☐ Un diagnostic est réalisé sur place ;
- ☐ Le Client est informé, dans la mesure du possible, du coût estimatif de l'intervention ;
- ☐ L'accord du Client vaut ordre d'intervention.

Lorsque des travaux complémentaires s'avèrent nécessaires à l'issue du diagnostic, un devis peut être établi avant leur réalisation, sauf urgence ou demande expresse du Client.

3.4. Modifications et prestations complémentaires

Toute modification de la prestation initialement prévue ou toute prestation complémentaire non incluse dans le devis accepté devra faire l'objet d'un accord préalable du Client.

Cet accord pourra être formalisé par un devis complémentaire ou, en cas d'urgence, par une acceptation expresse du Client.

3.5. Refus d'intervention

Le Prestataire se réserve la possibilité de refuser ou d'interrompre une intervention notamment lorsque :

- ☐ Les conditions d'accès aux locaux ne permettent pas la réalisation de la prestation en toute sécurité ;
- ☐ L'état des installations présente un risque manifeste ;
- ☐ Le Client refuse de régulariser une situation de paiement antérieure.

4. PRIX DES PRESTATIONS ET DES FOURNITURES

4.1. Prix applicables

Les prix des prestations et des fournitures sont exprimés en euros, hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC), la TVA applicable étant celle en vigueur au jour de la facturation.

Les prix comprennent, sauf indication contraire :

- la main-d'œuvre ;
- les fournitures nécessaires à la réalisation de la prestation ;
- les frais de déplacement, lorsque ceux-ci sont inclus dans le devis.

Les prix applicables sont ceux figurant sur le devis accepté ou, en cas de dépannage urgent, ceux communiqués au Client avant ou au moment de l'intervention.

4.2. Caractère ferme des prix

Les prix indiqués sur le devis sont fermes et définitifs pendant la durée de validité du devis.

Le Prestataire se réserve la possibilité de modifier ses tarifs à tout moment, étant précisé que les prestations déjà acceptées par le Client sont réalisées aux prix en vigueur au jour de l'acceptation du devis.

4.3. Prestations et fournitures supplémentaires

Toute prestation ou fourniture non prévue initialement dans le devis accepté donnera lieu à une facturation complémentaire, sous réserve de l'accord préalable du Client.

En cas d'urgence ou de nécessité technique avérée, le Prestataire pourra réaliser des prestations complémentaires indispensables à la sécurité ou au bon fonctionnement des installations, après en avoir informé le Client dans la mesure du possible.

4.4. Fournitures et pièces

Les pièces, équipements et fournitures fournis par le Prestataire sont facturés selon les tarifs en vigueur au moment de l'intervention.

Lorsque le Client fournit lui-même des pièces ou équipements, le Prestataire ne saurait être tenu responsable des défauts, dysfonctionnements ou incompatibilités liés à ces éléments.

Dans ce cas, aucune garantie ne pourra être accordée sur les pièces fournies par le Client.

4.5. Acomptes

Le Prestataire peut demander le versement d'un acompte lors de l'acceptation du devis, notamment lorsque la prestation implique la commande de fournitures spécifiques ou des travaux d'une certaine importance.

Le montant et les modalités de versement de l'acompte sont précisés sur le devis.

5. CONDITIONS DE PAIEMENT

5.1. Exigibilité du paiement

Sauf disposition contraire expressément prévue sur le devis, le paiement des prestations est exigible immédiatement à l'issue de l'intervention ou à la réception des travaux en cas de chantier.

Dans le cas de chantier, la réception est en principe constatée par un procès-verbal de réception contradictoire signé par le Client et le Prestataire. À défaut de signature du procès-verbal par le Client, le Prestataire pourra établir unilatéralement un constat de fin de travaux et mettre en demeure le Client de procéder à la réception.

En l'absence de réception expresse, la réception pourra être réputée tacite, notamment en cas de prise de possession de l'ouvrage par le Client et de paiement de la partie substantielle du prix, conformément à la jurisprudence applicable.

Pour les interventions ponctuelles de dépannage ou de maintenance ne donnant pas lieu à établissement d'un devis préalable, les prix sont ceux figurant sur la grille tarifaire remise au Client avant le début de l'intervention. Le prix est payable comptant à la fin de l'intervention, sauf stipulation contraire.

5.2. Moyens de paiement

Les moyens de paiement acceptés sont les suivants :

- ☐ Paiement en espèces, dans la limite des plafonds légaux en vigueur ;
- ☐ Paiement par chèque ;
- ☐ Paiement par virement bancaire ;
- ☐ Paiement par carte bancaire avec TPE.

Aucun paiement en ligne n'est proposé.

5.3. Retard de paiement – clients professionnels

Conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement d'un Client professionnel entraîne de plein droit :

- ☐ L'application de pénalités de retard, calculées au taux de refinancement semestriel de la Banque Centrale Européenne (BCE) majoré de 10 points, à compter du jour suivant la date d'échéance ;
- ☐ Le paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros, sans préjudice d'une indemnisation complémentaire si les frais réellement engagés sont supérieurs.

5.4. Retard de paiement – clients consommateurs et non-professionnels

En cas de retard de paiement d'un Client consommateur ou non-professionnel, le Prestataire se réserve le droit de suspendre toute nouvelle intervention jusqu'au règlement complet des sommes dues.

Toute somme impayée pourra donner lieu à l'application d'intérêts de retard dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.

5.5. Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement total ou partiel, le Prestataire se réserve la possibilité de :

- ☐ Suspendre ou refuser toute nouvelle intervention ;
- ☐ Engager toute procédure de recouvrement amiable ou judiciaire.

6. CONDITIONS D'INTERVENTION ET OBLIGATIONS DU CLIENT

6.1. Accès aux locaux

Le Client s'engage à permettre au Prestataire l'accès aux lieux d'intervention aux dates et horaires convenus, et à mettre à sa disposition un environnement permettant la réalisation des prestations dans des conditions normales de sécurité.

En cas d'impossibilité d'accès aux locaux, d'absence du Client ou de conditions ne permettant pas l'exécution de la prestation, le Prestataire se réserve le droit de facturer les frais de déplacement et le temps d'intervention éventuellement engagé.

6.2. État des installations existantes

Les prestations sont réalisées sur la base de l'état apparent des installations existantes.

Le Client est tenu d'informer le Prestataire de toute particularité, anomalie ou contrainte connue concernant les installations, les réseaux ou les locaux avant l'intervention.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable des désordres ou dommages résultant :

- ☐ De l'état vétuste ou non conforme des installations existantes ;
- ☐ De vices cachés non décelables lors d'un examen visuel ;
- ☐ D'interventions antérieures réalisées par des tiers.

6.3. Préparation et collaboration du Client

Le Client s'engage à :

- ☐ Dégager les accès nécessaires aux équipements concernés ;
- ☐ Protéger, le cas échéant, les biens situés à proximité de la zone d'intervention ;
- ☐ Fournir toute information utile à la bonne exécution de la prestation.

Tout retard ou surcoût résultant d'un manquement du Client à ses obligations pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire, après information préalable du Client.

6.4. Interventions nécessitant des travaux complémentaires

Lorsque, au cours de l'intervention, des travaux complémentaires s'avèrent nécessaires en raison de l'état des installations ou de contraintes imprévues, le Prestataire en informe le Client.

Ces travaux complémentaires ne sont réalisés qu'après accord préalable du Client, sauf en cas d'urgence ou de nécessité impérieuse visant à prévenir un danger immédiat ou un dommage grave.

6.5. Sécurité des interventions

Le Prestataire se réserve le droit de refuser ou d'interrompre une intervention lorsque les conditions de sécurité ne sont pas réunies ou lorsque l'intervention est susceptible de présenter un danger pour les personnes ou les biens.

Dans ce cas, les frais engagés restent dus.

7. RETARD, ANNULATION ET FRAIS

7.1. Délais d'intervention

Les délais d'intervention éventuellement indiqués lors de la prise de rendez-vous ou sur le devis sont fournis à titre indicatif.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des retards dus notamment :

- ☐ À l'indisponibilité des pièces ou fournitures ;
- ☐ À des contraintes techniques imprévues révélées lors de l'intervention ;
- ☐ À des événements extérieurs ou à un cas de force majeure.

Aucune indemnité ne pourra être réclamée par le Client en cas de retard indépendant de la volonté du Prestataire.

7.2. Annulation ou report à l'initiative du client

Toute annulation ou demande de report d'intervention par le Client doit être notifiée au Prestataire dans les meilleurs délais.

En cas d'annulation :

- ☐ Après déplacement du Prestataire,
- ☐ Ou après commande de fournitures spécifiques,

Le Prestataire se réserve le droit de facturer tout ou partie des frais engagés, notamment les frais de déplacement, le temps passé et les fournitures commandées.

7.3. Absence du client lors de l'intervention

En cas d'absence du Client ou d'impossibilité d'accéder aux locaux au jour et à l'heure convenus, le Prestataire pourra facturer les frais de déplacement ainsi que le temps d'intervention éventuellement immobilisé.

7.4. Annulation à l'initiative du Prestataire

Le Prestataire se réserve la possibilité d'annuler ou de reporter une intervention notamment en cas :

- ☐ D'empêchement technique ou matériel ;
- ☐ De conditions de sécurité insuffisantes ;
- ☐ De force majeure.

Dans ce cas, le Client est informé dans les meilleurs délais et aucune indemnité ne pourra être réclamée.

8. RÉCEPTION DES TRAVAUX

Pour les prestations constituant des travaux sur ouvrage, la réception est l'acte par lequel le Client, en sa qualité de maître de l'ouvrage, déclare accepter les travaux, avec ou sans réserve, conformément à l'article 1792-6 du Code civil.

À l'achèvement des travaux, une réception contradictoire est organisée entre le Prestataire et le Client. Il est établi un procès-verbal de réception (PV) mentionnant :

- la date de réception,
- le cas échéant, les réserves formulées par le Client,
- le délai ou les modalités convenus pour la levée de ces réserves.

Le PV est signé par le Client et le Prestataire ; une copie est remise au Client.

À défaut de signature du PV par le Client, la réception pourra, le cas échéant, être réputée tacite lorsque la volonté non équivoque du Client d'accepter les travaux résulte notamment de la prise de possession de l'ouvrage et du paiement de la partie substantielle du prix, sous réserve de l'appréciation souveraine des juridictions. La réception pourra également être prononcée judiciairement à la demande de la partie la plus diligente.

Sauf disposition impérative contraire, la date de réception (expresse, tacite ou judiciaire) constitue le point de départ :

- de la garantie de parfait achèvement d'une durée d'un (1) an, couvrant les désordres signalés lors de la réception ou notifiés par écrit dans l'année suivant la réception ;
- de la garantie biennale de bon fonctionnement pour les éléments d'équipement dissociables, d'une durée de deux (2) ans ;
- et, pour les travaux relevant du régime de la construction, de la garantie décennale couvrant les dommages compromettant la solidité de l'ouvrage ou le rendant impropre à sa destination, d'une durée de dix (10) ans.

Les désordres, non-conformités ou malfaçons apparents au jour de la réception doivent être consignés sous forme de réserves dans le PV de réception. À défaut, ils sont réputés acceptés, sans préjudice des garanties légales d'ordre public dont bénéficie le Client.

9. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Les équipements, matériels et fournitures livrés dans le cadre des prestations demeurent la propriété exclusive du Prestataire jusqu'au paiement intégral du prix, en principal et accessoires, conformément aux dispositions des articles 2367 et suivants du Code civil.

Le transfert des risques intervient au moment de la livraison ou de la mise à disposition des matériels au Client.

En cas de défaut de paiement total ou partiel à l'échéance, le Prestataire se réserve le droit de revendiquer la restitution des matériels livrés, aux frais, risques et périls du Client, sans préjudice de toute autre action qu'il pourrait engager.

Jusqu'au complet paiement, le Client s'interdit de céder, donner en gage ou de disposer des matériels de quelque manière que ce soit, sans l'accord préalable du Prestataire.

10. GARANTIES LÉGALES

10.1. Garanties applicables aux Clients consommateurs et non-professionnels

Conformément aux dispositions légales en vigueur, les prestations et équipements fournis par le Prestataire bénéficient, lorsqu'elles sont applicables, des garanties légales suivantes :

- ☐ La garantie légale de conformité, prévue aux articles L.217-3 à L.217-14 du Code de la consommation ;
- ☐ La garantie des vices cachés, prévue aux articles 1641 à 1649 du Code civil.

Le Client consommateur ou non-professionnel dispose notamment d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien pour agir au titre de la garantie légale de conformité.

Toute demande fondée sur l'une de ces garanties doit être formulée par écrit auprès du Prestataire, accompagnée de tout justificatif utile.

10.2. Limites et exclusions de garantie (communes, sous réserve des garanties légales)

Sous réserve des garanties légales d'ordre public et des garanties de construction prévues aux articles 1792 et suivants du Code civil, les garanties contractuelles éventuellement accordées par le Prestataire ainsi que la prise en charge des défauts ne couvrent pas notamment les situations suivantes :

- ☐ Les dommages résultant d'une utilisation non conforme, anormale ou abusive des installations ou équipements ;
- ☐ Les défauts, pannes ou dysfonctionnements résultant de l'usure normale des pièces ou matériels ;
- ☐ Les interventions, modifications, réparations ou adjonctions réalisées par un tiers non autorisé par le Prestataire ;
- ☐ Les équipements, pièces ou matériaux fournis ou imposés par le Client, pour lesquels le Prestataire n'assume aucune garantie autre que la bonne exécution de la pose ;
- ☐ Les conséquences d'un défaut d'entretien des installations ou du non-respect des prescriptions du fabricant (notices d'utilisation, consignes d'entretien, périodicité de maintenance, etc.).

Ces limites et exclusions ne s'appliquent pas lorsqu'elles auraient pour effet de priver le Client consommateur ou non-professionnel du bénéfice d'une garantie légale de conformité ou de vices cachés, ni de limiter une garantie légale de construction (parfait achèvement, biennale, décennale) lorsqu'elle est applicable.

10.3. Clients professionnels

Pour les Clients professionnels, et sous réserve des garanties légales de construction éventuellement applicables, la responsabilité du Prestataire, au titre des défauts de conformité ou des dysfonctionnements imputables au Prestataire, est limitée à l'une des mesures correctrices suivantes, choisie par le Prestataire :

- la remise en conformité de la prestation,

- ou, le cas échéant, le remplacement des éléments reconnus défectueux,
- ou la réalisation à nouveau de la partie de prestation non conforme.

Sont expressément exclus, à l'égard des Clients professionnels, sauf disposition impérative contraire et hors garanties légales de construction, tout dommage indirect ou immatériel, tels que notamment :

- ☐ Perte d'exploitation,
- ☐ Perte de chiffre d'affaires,
- ☐ Perte de clientèle,
- ☐ Manque à gagner,
- ☐ Préjudice commercial ou atteinte à l'image,

conformément à la clause de responsabilité applicable aux Clients professionnels.

Il est rappelé que ces limitations et exclusions ne s'appliquent pas :

- ☐ Aux dommages corporels,
- ☐ Aux dommages relevant des garanties légales de construction (parfait achèvement, biennale, décennale),
- ☐ Ni en cas de faute lourde ou dolosive du Prestataire.

10.4. Garantie de parfait achèvement

Indépendamment des garanties légales évoquées ci-dessus, le Prestataire est tenu à la garantie de parfait achèvement pendant un délai d'un (1) an à compter de la date de réception des travaux, telle que définie à l'article « Réception des travaux » des présentes CGV.

Cette garantie couvre l'ensemble des désordres :

- ☐ Signalés lors de la réception et consignés, le cas échéant, sous forme de réserves au procès-verbal de réception,
- ☐ Ainsi que ceux révélés postérieurement à la réception, à condition qu'ils soient notifiés par écrit au Prestataire dans le délai d'un (1) an suivant la réception, conformément à l'article 1792-6 du Code civil.

La garantie de parfait achèvement s'exerce sans préjudice :

- ☐ De la garantie biennale de bon fonctionnement pour les éléments d'équipement dissociables lorsque la loi la prévoit, d'une durée de deux (2) ans à compter de la réception ;
- ☐ Et, pour les travaux entrant dans le champ des articles 1792 et suivants du Code civil, de la garantie décennale couvrant les dommages compromettant la solidité de l'ouvrage ou le rendant impropre à sa destination, d'une durée de dix (10) ans à compter de la réception.

Il est rappelé qu'est réputée non écrite toute clause ayant pour objet ou pour effet d'exclure ou de limiter la responsabilité décennale du Prestataire ou d'exclure ou limiter la garantie biennale de bon fonctionnement et la garantie de parfait achèvement.

10.5. Garantie décennale

Pour les travaux relevant du régime de la construction au sens des articles 1792 et suivants du Code civil, le Prestataire est tenu à une garantie décennale de plein droit couvrant, pendant un délai de dix (10) ans à compter de la date de réception des travaux, les dommages :

- Qui compromettent la solidité de l'ouvrage dans lequel les travaux ont été réalisés, ou

- Qui le rendent impropre à sa destination.

Relèvent notamment de ce régime les travaux d'installation, de remplacement ou de mise en conformité d'équipements de plomberie et de chauffage lorsque ces équipements forment indissociablement corps avec l'ouvrage (au sens des articles 1792-2 et 1792-3 du Code civil), c'est-à-dire lorsque leur dépose, démontage ou remplacement ne peut être effectué sans porter atteinte à la structure de l'ouvrage ou sans détérioration de matière.

Le Prestataire justifie, pour ces travaux, de la souscription d'une assurance de responsabilité civile décennale conforme à la réglementation en vigueur. L'attestation correspondante est communiquée au Client et jointe au devis ou au contrat lorsque les travaux relèvent de la garantie décennale.

Il est rappelé qu'est réputée non écrite toute clause ayant pour objet ou pour effet d'exclure ou de limiter la responsabilité décennale du Prestataire, ou d'exclure ou de limiter la garantie biennale de bon fonctionnement et la garantie de parfait achèvement.

Les limitations ou exclusions de responsabilité prévues par ailleurs dans les présentes CGV, notamment à l'article « Responsabilité », ne s'appliquent pas aux dommages relevant de la garantie décennale lorsque celle-ci est due.

11. RESPONSABILITÉ ET ASSURANCE

11.1. Responsabilité du Prestataire

Le Prestataire exécute ses prestations conformément aux règles de l'art et aux normes en vigueur. Sauf disposition légale impérative contraire, il est tenu à une obligation de moyens dans l'exécution de ses prestations.

Le Prestataire répond des dommages matériels directs prouvés résultant d'un manquement à ses obligations légales ou contractuelles, sans que les présentes CGV puissent avoir pour effet de supprimer ou de réduire le droit à réparation du Client consommateur ou non-professionnel en cas de manquement du Prestataire.

Les limitations ou exclusions prévues au présent article ne s'appliquent pas :

- ☐ Aux dommages corporels subis par une personne physique,
- ☐ Aux dommages relevant des garanties légales de construction (garantie de parfait achèvement, garantie biennale de bon fonctionnement, garantie décennale), qui sont d'ordre public,
- ☐ Ni en cas de faute lourde ou dolosive du Prestataire.

11.2. Causes externes et comportement du Client (tous Clients)

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée lorsque celui-ci démontre que le dommage invoqué par le Client résulte exclusivement d'une ou plusieurs des causes suivantes :

- ☐ L'utilisation non conforme, anormale ou abusive des installations ou équipements par le Client ou par un tiers ;
- ☐ Un défaut d'entretien des installations ou équipements par le Client ou le non-respect des prescriptions du fabricant (notice d'utilisation, consignes d'entretien, périodicité de maintenance, etc.) ;

- ☐ L'intervention d'un tiers postérieurement à la réalisation des prestations du Prestataire, ayant modifié, dégradé ou rendu défectueuses les installations ;
- ☐ La fourniture par le Client d'informations erronées, incomplètes ou dissimulées, concernant l'état des installations, les travaux antérieurs ou toute autre circonstance déterminante pour l'intervention, dès lors que ces informations n'étaient pas décelables dans le cadre d'un examen visuel non destructif ;
- ☐ L'état initial vétuste, défectueux ou non conforme des installations existantes, lorsque cet état a été porté à la connaissance du Client et que celui-ci a refusé les travaux de remise en conformité recommandés par le Prestataire.

Ces stipulations n'ont pas pour effet de limiter une garantie légale applicable, ni de restreindre les droits du Client consommateur ou non-professionnel au titre de la garantie légale de conformité, de la garantie des vices cachés ou des garanties légales de construction.

État initial des installations et devoir d'alerte :

Lorsque l'intervention du Prestataire est réalisée sur des installations existantes, le Prestataire intervient sur la base d'un diagnostic visuel non destructif. Si, à cette occasion, il identifie une anomalie apparente, une non-conformité ou un risque (vétusté manifeste, corrosion avancée, non-conformité réglementaire, etc.), il en informe le Client et peut :

- ☐ Recommander des travaux complémentaires préalables ou concomitants, ou
- ☐ Refuser d'intervenir en l'état, si le risque apparaît manifeste et immédiat.

En cas de refus du Client de procéder aux travaux de remise en conformité recommandés, ce refus pourra être consigné par écrit (devis, procès-verbal ou bon d'intervention, courriel, etc.), le Client reconnaissant assumer les conséquences de ce choix, sous réserve des garanties légales impératives.

11.3. Dispositions spécifiques selon la qualité du Client

- Clients consommateurs et non-professionnels :

Les présentes CGV ne sauraient avoir pour effet de supprimer ou de réduire le droit à réparation du Client consommateur ou non-professionnel en cas de manquement du Prestataire à l'une quelconque de ses obligations, conformément aux dispositions du Code de la consommation relatives aux clauses abusives.

En conséquence, sont inopposables au Client consommateur ou non-professionnel les limitations de responsabilité qui auraient pour objet ou pour effet de restreindre les garanties légales visées à l'article « Garanties légales » (garantie légale de conformité, garantie des vices cachés) ou les garanties légales de construction (parfait achèvement, biennale, décennale).

Les clauses relatives aux « causes externes » prévues ci-dessus s'appliquent aux Clients consommateurs et non-professionnels uniquement pour autant que le Prestataire établisse que le dommage est exclusivement imputable à l'une de ces causes et non à un manquement de sa part.

- Clients professionnels :

À l'égard des seuls Clients professionnels, et sous réserve des dispositions impératives applicables, la responsabilité du Prestataire est limitée dans les conditions suivantes :

- ☐ Le Prestataire ne répond que des dommages matériels directs résultant d'un manquement prouvé à ses obligations ;
- ☐ Sont exclus de toute indemnisation les dommages indirects et/ou immatériels, tels que notamment : pertes d'exploitation, pertes de chiffre d'affaires, pertes de clientèle, manque à gagner, préjudice commercial, atteinte à l'image ou à la réputation, frais de recherche ou de reconstitution de données, sauf disposition impérative contraire ;
- ☐ La responsabilité globale du Prestataire, tous préjudices confondus, nés d'un même fait générateur, est plafonnée au montant total hors taxes de la prestation concernée, sauf stipulation particulière plus favorable au Client dans le devis ou le contrat.

Cette limitation de responsabilité ne s'applique pas :

- ☐ Aux dommages corporels,
- ☐ Aux dommages relevant des garanties légales de construction (garantie de parfait achèvement, garantie biennale de bon fonctionnement, garantie décennale),
- ☐ Ni en cas de faute lourde ou dolosive ou de manquement à une obligation essentielle ayant pour effet de priver de sa substance l'engagement du Prestataire, au sens de l'article 1170 du Code civil et de la jurisprudence.

11.4. Assurance

Le Prestataire déclare être couvert par une assurance de responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages pouvant engager sa responsabilité dans le cadre de son activité, ainsi que, lorsque la réglementation l'exige, par une assurance de responsabilité civile décennale pour les travaux relevant du régime des articles 1792 et suivants du Code civil.

Une attestation d'assurance peut être communiquée au Client sur simple demande, et est jointe au devis ou au contrat pour les travaux soumis à l'obligation d'assurance décennale.

12. DROIT DE RÉTRACTATION

12.1. Principe

Conformément aux dispositions des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client consommateur ou non-professionnel dispose, lorsqu'il conclut un contrat à distance ou hors établissement, d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus par la loi.

Ce droit ne s'applique pas aux Clients professionnels.

12.2. Exclusions du droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé, notamment, dans les cas suivants :

- ☐ Lorsque le Client a sollicité expressément une intervention urgente, nécessitant une intervention immédiate du Prestataire, dans la limite des travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
- ☐ Lorsque la prestation a été pleinement exécutée avant l'expiration du délai de rétractation, avec l'accord exprès du Client et la renonciation expresse à l'exercice de ce droit ;

- ☐ Lorsque les prestations portent sur des travaux de réparation ou d'entretien à réaliser en urgence au domicile du Client, à sa demande expresse.

12.3. Exécution de la prestation avant la fin du délai de rétractation

Lorsque le Client demande expressément l'exécution de la prestation avant l'expiration du délai de rétractation, il reconnaît que :

- ☐ S'il exerce son droit de rétractation après le début de l'exécution, il restera tenu de payer au Prestataire un montant proportionnel aux prestations déjà réalisées ;
- ☐ S'il a expressément renoncé à son droit de rétractation et que la prestation est entièrement exécutée, il ne pourra plus exercer ce droit.

12.4. Modalités d'exercice du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision au Prestataire par une déclaration dénuée d'ambiguïté, notamment par courrier ou par courrier électronique.

Le Client peut utiliser le formulaire type de rétractation prévu par la réglementation, sans que son usage ne soit obligatoire.

13. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de l'exécution des prestations, le Prestataire est amené à collecter et traiter des données à caractère personnel concernant le Client, notamment aux fins de gestion des demandes, des devis, des interventions, de la facturation et du suivi de la relation contractuelle.

Les traitements de données à caractère personnel sont réalisés conformément à la réglementation en vigueur, et notamment au Règlement (UE) n°2016/679 (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés modifiée.

Les finalités des traitements, les catégories de données collectées, les durées de conservation, les destinataires des données, ainsi que les modalités d'exercice des droits des personnes concernées sont détaillés dans la politique de confidentialité du Prestataire, remise ou mise à disposition du Client préalablement à la collecte des données.

Le Client est invité à s'y reporter pour toute information complémentaire relative au traitement de ses données à caractère personnel.

14. FORCE MAJEURE

Conformément aux dispositions de l'article 1218 du Code civil, « *Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.*

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles [1351](#) et [1351-1](#). »

La responsabilité de l'une ou l'autre des Parties au titre des présentes CGV est expressément exclue en cas de non-exécution ou de retard, dus à tout cas de force majeure.

Par force majeure, on entend tout évènement que les Parties ne pouvaient pas raisonnablement prévoir et contrôler au moment de la signature des présentes CGV, et qui revêt donc un caractère inévitable, imprévisible et irrésistible.

Si un tel cas de force majeure devait survenir, la Partie affectée par cet évènement devra immédiatement prévenir l'autre Partie en le lui notifiant dans les cinq (5) jours à compter de la survenance dudit évènement. L'exécution des prestations sera alors suspendue pendant la durée de l'évènement. Dès que celui-ci aura pris fin, la Partie empêchée le notifiera à l'autre et devra reprendre immédiatement l'exécution des prestations.

Au-delà d'un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la survenance de la force majeure, l'autre Partie pourra choisir de résilier le présent contrat, par notification à la Partie empêchée, et ce sans indemnité.

15. INCÉSSIBILITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Sauf accord préalable et écrit des Parties, le bénéfice des présentes CGV ne peut être cédé par aucune des Parties à un tiers.

16. INTÉGRALITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Les présentes CGV expriment l'intégralité de l'accord intervenu entre les Parties. Il remplace tout accord antérieur des Parties ayant le même objet.

Le fait que l'une ou l'autre des Parties ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une quelconque des présentes conditions des CGV, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des présentes conditions.

17. NULLITÉ

La nullité de l'une des clauses des présentes CGV n'emporte pas la nullité de l'ensemble et de manière générale, si une ou plusieurs stipulations des 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 garderont toute leur force et leur portée.

Les Parties conviennent alors de remplacer la clause déclarée nulle et non valide par une clause qui se rapportera le plus quant à son contenu de la clause initialement arrêtée, et vu l'intention initiale des Parties, de manière notamment à maintenir l'équilibre économique des CGV.

Les mêmes principes s'appliqueront en cas de dispositions incomplètes.

18. DROIT APPLICABLE, MÉDIATION ET JURIDICTION COMPÉTENTE

La validité, l'exécution ou l'inexécution et l'interprétation des CGV sont régis par le droit français.

Préalablement à toute action contentieuse, les Parties s'efforceront de résoudre à l'amiable toute contestation qui pourrait s'élever entre elles en relation avec les présentes CGV.

Pour les Clients consommateurs, le Vendeur invite le Client à lui écrire par mail pour lui faire part de sa difficulté afin de trouver une solution amiable.

En cas d'échec de sa réclamation auprès du Vendeur, le Client consommateur a la faculté de saisir le médiateur de la consommation CM2C 49 rue de Ponthieu 75008 Paris, auquel adhère le Vendeur, et dont les coordonnées sont disponibles sur le lien suivant : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/mediateurs-references> ou à l'adresse suivante : CM2C 49 rue de Ponthieu 75008 Paris, Tel : 0189470014, Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php> ou Mail : litiges@cm2c.net.

Le processus de médiation est gratuit pour les Clients consommateurs.

A défaut d'accord amiable, selon les dispositions de l'article 42 du Code de procédure civile et R631-3 du Code de la consommation, le Client pourra saisir, à son choix, le Tribunal compétent du lieu de :

- ☐ Son domicile ou ;
- ☐ L'exécution de la prestation de service ou ;
- ☐ La survenance du fait dommageable.

Le Client pourrait saisir de son choix le Tribunal de commerce ou le Tribunal judiciaire.

Pour les Clients non-professionnels et professionnels, à défaut de résolution amiable, tout litige opposant le Prestataire à un Client non-professionnel ou professionnel sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux compétents du ressort de la Cour d'appel de Versailles, y compris en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

ANNEXE POUR LES CLIENTS CONSOMMATEURS

ANNEXE 1 - DISPOSITIONS RELATIVES AUX GARANTIES LEGALES

Article L.217-4 du Code de la consommation :

« Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L217-5 du Code de la consommation :

« Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article L217-12 du Code de la consommation :

« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Article L217-16 du Code de la consommation :

« Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

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. »

Article 1648 alinéa 1er du Code civil :

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

Dans le cas prévu par [l'article 1642-1](#), l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents. »

ANNEXE 2 - FORMULAIRE DE RETRACTATION

Le présent formulaire est à utiliser uniquement par le Client consommateur ou non-professionnel souhaitant exercer son droit de rétractation, dans les conditions prévues par les Conditions Générales de Vente et hors cas d'exclusion légale (notamment intervention d'urgence ou prestation pleinement exécutée avant l'expiration du délai de rétractation).

A l'attention de A2EAUX
69 bis rue Anatole France
95370 Montigny-lès-Cormeilles

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

- ☐ Date de la demande d'intervention ou du devis :
- ☐ Référence du devis / intervention (le cas échéant) :
- ☐ Nature de la prestation concernée :
- ☐ Nom du Client :
- ☐ Adresse du Client :
- ☐ Adresse électronique (le cas échéant) :

Fait à :

Le :

Signature du Client

(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur support papier)