

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - DEVIS - FACTURE

### 1 – GÉNÉRALITÉS

Pour l'application des présentes, les différents titulaires de nos devis et factures seront dénommés indistinctement « Client », et notre société « Entreprise » dont les coordonnées figurent au verso des présentes.

### 2 – DOMAINE DE REPARATION D'APPAREILS

Nos prestations, matériels et livraisons sont soumis aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre accord antérieur, sauf dérogation expresse de l'Entreprise ou signature d'un contrat d'entretien ayant ses propres conditions. Les présentes conditions générales de vente ne s'appliquent pas aux clients publics tels que les pouvoirs adjudicateurs.

### 3 – DEVIS ET COMMANDE

**Devis :** le prix des matériels et prestations tel qu'il figure sur le devis est valable pendant la durée indiquée sur celui-ci à compter de la date d'établissement du devis par l'Entreprise.

**Commande :** le Client passe commande en renvoyant le devis signé ou non de commande. Le cas échéant, un acompte peut être demandé au Client, et est soldé en fin de travaux.

**Budès :** les études, plans et tous documents remis au Client restent la propriété de l'Entreprise et devront lui être retournés sur simple demande. En aucune façon, ils ne peuvent être communiqués à des tiers sans l'accord écrit de l'Entreprise.

### 4 – REMUNERATION – PAIEMENT

Tous les prix sont exprimés toutes taxes comprises et comprennent, le cas échéant, l'éco-participation dont le montant est précisé sur le devis et/ou la facture. Les taxes sont appliquées selon la réglementation en vigueur.

Sauf disposition contraire figurant dans les conditions particulières, les paiements s'effectuent par tout moyen de paiement proposé par l'Entreprise, comptant, nets, sans escompte, ni rabais, au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur la facture correspondante. Tout retard de paiement entraîne de plein droit et sans formalité l'application d'intérêts de retard calculés sur la base du taux de refinancement de la BCE (Banque Centrale Européenne) majoré de 8 points de pourcentage appliqué au montant total TTC de la facture.

Pour les clients professionnels, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est due, sans formalité, à défaut de règlement le jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture. Le montant de cette indemnité forfaitaire est de 40 euros minimum par facture, en application des articles L441-10 et D441-5 du code de commerce.

### 5 – CAUSE DE RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

L'Entreprise se réserve la propriété des matériels livrés par elle jusqu'au paiement intégral du prix. Le transfert des risques relatifs aux matériels a lieu dès la livraison de ceux-ci au Client. Le Client est responsable de la garde des matériels livrés même en cas de force majeure. Les matériels pourront être repris sur simple sommation, si les paiements ne sont pas effectués aux dates convenues. En cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire, le Client devra aviser sans délai l'Entreprise, afin que celle-ci puisse revendiquer les matériels entre les mains de l'administrateur ou du liquidateur judiciaire.

### 6 – CONDITIONS D'INTERVENTION DE L'ENTREPRISE

Chaque intervention de l'Entreprise chez le Client est réalisée pendant les jours ouvrés et les horaires d'ouverture de son agence.

La date et la plage horaire de la visite d'intervention sont indiquées au Client par courrier, courriel, téléphone ou SMS. Le Client doit, au moins trois jours ouvrés avant la date fixée ou un jour ouvré en cas d'intervention urgente de l'Entreprise, confirmer son accord pour ce rendez-vous par courrier ou téléphone ou le reporter en accord avec l'Entreprise, à défaut le rendez-vous est considéré comme annulé.

En cas d'absence du Client à un rendez-vous fixé, un avis de passage est laissé par l'Entreprise chez le Client. L'Entreprise se réserve le droit de facturer au Client son déplacement selon le tarif en vigueur.

Le Client, ou un représentant personne majeure à qui il aura été assigné un pouvoir si nécessaire, s'engage à être présent pendant l'intervention du technicien de l'Entreprise.

L'entrée en vigueur du devis est subordonnée à la condition que l'Entreprise constate, au plus tard le jour de l'installation du matériel, l'absence de pièces défectueuses et, le cas échéant, la conformité de l'installation électrique et/ou sanitaire et/ou de gaz du Client, ou que l'Entreprise constate, le cas échéant, la conformité de l'installation électrique et/ou sanitaire et/ou de gaz consécutive à la réalisation des travaux nécessaires de mise en conformité par ses soins ou un tiers.

A défaut, la commande est caduque.

Si le matériel à installer n'est pas disponible au niveau du sol, un surcoût pourra être facturé au Client en fonction de la configuration du lieu où se situe le matériel à installer et/ou à déposer, après acceptation par le Client d'un devis complémentaire. Le cas échéant, les travaux devront respecter la réglementation relative au travail temporaire en hauteur. A défaut d'acceptation du devis complémentaire, la commande est caduque, l'Entreprise ne pouvant réaliser la prestation demandée.

### 7 – GARANTIE – CERTIFICAT D'ECONOMIE D'ENERGIE

Le Client bénéficie au titre des éventuels travaux exécutés par l'Entreprise de toutes les garanties légales que la loi lui accorde telles que, le cas échéant, la garantie de parfait achèvement d'un an ainsi que la garantie constructeur d'ouvrage de 10 ans, lorsque ces garanties sont applicables.

Outre l'obligation légale de délivrance conforme, la garantie des vices cachés et la garantie de conformité, les fabricants garantissent, gratuitement, en France Métropolitaine (hors Corse), les matériels achetés par le Client pendant la durée qu'ils ont définie (ex : matériel garanti 2 ans). Cette durée est précisée sur la fiche technique du produit. La date de début de la garantie du matériel correspond à la date de signature du procès-verbal de réception de l'installation du matériel ou, à défaut d'installation par le Prestataire, à la date de la facture. Tout matériel appelé à bénéficier de la garantie doit être au préalable soumis au service après-vente de l'Entreprise. La facture sera émise lorsque la garantie sera invoquée par le Client. Au titre de cette garantie, la seule obligation incombant à l'Entreprise sera, selon son choix, le remplacement gratuit ou la réparation offerte du matériel ou de l'élément affecté d'un vice (hors main d'œuvre et déplacement).

Si le dysfonctionnement résulte d'une cause extérieure au matériel ou à l'Entreprise notamment en raison du défaut de l'installation électrique ou de gaz du Client, du non-respect des instructions de pose du matériel par le Client ou un tiers, de sa mauvaise utilisation ou de toutes autres raisons mentionnées dans les exclusions de la garantie du fabricant, la garantie fabricant ne pourra pas s'appliquer.

Le cas échéant, l'Entreprise de garantie d'installation du matériel pendant un an à compter de la signature du procès-verbal de réception de l'installation (hors garantie de dépannage). Si le dysfonctionnement résulte d'une cause extérieure à l'installation du matériel ou à l'Entreprise notamment en raison du défaut de l'installation électrique ou de gaz du Client, de la mauvaise utilisation du matériel, de l'intervention du Client ou d'un tiers ayant un impact sur l'installation réalisée ou de toutes autres raisons externes à l'Entreprise : la garantie sur l'installation du matériel ne pourra pas s'appliquer.

En cas de sinistre du fait de l'Entreprise, la responsabilité de l'Entreprise sera limitée au plafond de garantie de ses polices d'assurance.

L'attestation d'assurance Responsabilité Civile de l'Entreprise est mise à la disposition du Client sur simple demande. L'Entreprise ne peut en aucune façon être tenue responsable des dommages qui auraient pour cause, même partielle, la défectuosité des installations du Client, ou qui résulteraient d'un fait du Client ou d'un tiers (mauvaise utilisation, négligence, etc.).

A défaut de règlement total des factures par le Client, l'exécution de la garantie sera suspendue de plein droit jusqu'au règlement complet des factures, le délai de la garantie continuant à courir pendant ce temps. Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L217-1 à L217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10% du chiffre d'affaires moyen annuel (article L241-5 du code de la consommation). Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Pour connaître la disponibilité des pièces détachées : consultez la fiche technique du produit (minimum Sans).

### 8 – FORCE MAJEURE

L'Entreprise ne pourra être considérée comme ayant failli à ses obligations dans la mesure où leur exécution sera retardée, entravée ou empêchée par la force majeure. Outre les cas de force majeure définis par l'article 1218 du code civil et la jurisprudence, les événements suivants constitueront des cas de force majeure sans autre obligation pour l'Entreprise que d'établir leur existence et leur incidence sur l'exécution des obligations : guerres, émeutes, pandémies, épidémies, événements internationaux ou naturels affectant les transports terrestres, maritimes ou fluviaux, grèves partielles ou totales, lock-out dans les usines, l'industrie, le commerce ou les transports, sinistres affectant gravement les installations de l'établissement livreur, les intempéries (ouragans, inondations, tempêtes, neige, etc.).

L'Entreprise collecte les données personnelles des Clients et prospects dans le respect de la réglementation en vigueur. Ces données (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique, coordonnées du propriétaire si différent, caractéristiques du logement) sont strictement nécessaires pour la gestion et l'exécution des prestations et services (création du compte client, gestion des commandes, prises de rendez-vous, interventions, traitement des réclamations, facturation, recouvrement). En cas de refus du Client de communiquer ses données personnelles, l'Entreprise ne pourra exécuter les prestations et services demandés. Des informations non strictement nécessaires peuvent être demandées afin de proposer des offres plus pertinentes.

Les données personnelles sont conservées et utilisées la durée nécessaire à l'exécution des prestations et services augmentée de la durée de conservation imposée par les règles applicables en matière de prescription.

Les données personnelles sont destinées aux services internes de l'Entreprise, à des prestataires externes (y compris des sous-traitants).

Le Client pourra être contacté, pour tout objet en lien direct ou indirectement avec les prestations ou services demandés, par l'Entreprise notamment par courrier, courriel, téléphone, SMS et MMS.

L'Entreprise réalise l'ensemble des traitements des données personnelles sur le territoire de l'Union Européenne (UE). Toutefois, l'Entreprise peut ponctuellement avoir recours à des sous-traitants établis en dehors de l'UE. Dans ce cas, ceux-ci sont établis dans un pays justifiant d'un niveau de protection suffisant ou doivent fournir des garanties nécessaires à la protection des données traitées.

Non réservée d'en remplir les conditions, le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, à l'effacement, à la limitation et, si la technique le permet, à la portabilité de ses données personnelles. Pour exercer ce droit, le Client doit adresser sa demande, ainsi qu'une copie d'un titre d'identité légalement reconnu si l'Entreprise le demande, par courrier postal à : FEDIX – 30 avenue de la Tourelle, 78190 TRAPPES ou par courriel : contact@fedix.fr

Le Client dispose également de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

### 10 – DÉLAI DE RETRACTION

#### 10-1. Dispositions générales

Si les dispositions de l'article L221-18 du code de la consommation lui sont applicables, le Client dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétraction, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Pour exercer son droit de rétraction, le Client adressera à l'Entreprise le formulaire de rétraction complété ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Le formulaire de rétraction ou toute autre déclaration exprimant sa volonté de se rétracter devra être adressé par courriel à l'adresse contact@fedix.fr ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse 30 avenue de la Tourelle, 78190 TRAPPES.

Si le Client ne souhaite pas utiliser le formulaire de rétraction transmis par l'Entreprise, sa déclaration de rétraction peut être rédigée selon le modèle ci-après, en indiquant préalablement ses noms, prénoms et coordonnées postales : « je déclare renoncer à ma commande n° ..... en date du ..... (date de la commande) »

Date et signature du Client »

Lorsque le Client exerce son droit de rétraction dans le délai légal, l'Entreprise s'engage à lui rembourser le montant du prix perçu dans un délai de quatorze jours à compter de la réception de la décision du Client de se rétracter. Ce remboursement se fera en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

Le Client a la possibilité de demander expressément à l'Entreprise lors de sa commande d'exécuter sa prestation de services avant la fin du délai de rétraction de quatorze jours. Dans ce cas, le Client renonce expressément à exercer ce droit une fois la prestation de services objet du contrat entièrement exécutée.

Avant l'exécution complète de la prestation de services de l'Entreprise, si le Client a demandé à l'Entreprise de commencer la réalisation de la prestation de service pendant le délai de rétraction, le Client devra verser à l'Entreprise un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni jusqu'au moment où le Client a informé l'Entreprise de sa rétraction du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

10-2- Si l'objet du devis-facture est une prestation de services

Le délai de rétraction de quatorze jours mentionné à l'article 10-1 court à compter de la date de la conclusion du contrat.

10-3- Si l'objet du devis-facture est la vente d'un bien

Le délai de rétraction de quatorze jours mentionné à l'article 10-1 court à compter (i) de la date où le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, prend physiquement possession du bien, ou si plusieurs biens sont commandés, prend physiquement possession du dernier bien ou (ii) s'il s'agit d'un contrat hors établissement, de la date de la conclusion du contrat.

Dans ce cas, le Client restitue le bien au professionnel dans un délai de quatorze jours à compter de sa décision de se rétracter.

Ce délai de quatorze jours est réputé respecté si le Client renvoie le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours. Le Client supporte les frais directs de renvoi du bien et les frais de dépôt du bien si celui-ci a déjà été installé.

Pour les contrats conclus hors établissement, lorsque l'Entreprise a livré le bien au domicile du Client au moment de la conclusion du contrat et que le bien ne peut être renvoyé normalement par voie postale alors l'Entreprise récupère à ses frais le dit bien au domicile du Client.

La responsabilité du Client n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation de bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

L'Entreprise peut différer le remboursement mentionné à l'article 10-1 jusqu'à ce qu'elle ait reçu le bien ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

11 – CADRE JURIDIQUE

Les informations que le Client communique étant indispensables pour le traitement de son dossier, leur absence entraîne la déchéance des garanties prévues au présent contrat.

Dans le cadre d'un contrôle de qualité, les conversations téléphoniques ayant eu lieu entre le Client et les services de l'Entreprise pourraient donner lieu à enregistrement.

Si le Client, répondant à la définition du terme « consommateur » du code de la consommation, ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique par un tiers, il peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique (www.biocel.gouv.fr).

12 – RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi française.

Toute réclamation pourra être adressée à l'adresse suivante : FEDIX – 30 avenue de la Tourelle – 78190 Trappes.

Les différends qui vendraient à se produire à propos de la validité, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du contrat conclu entre l'Entreprise et le Client pourront, à la demande de l'une des parties, et avant toute procédure judiciaire, être soumis au service de médiation SAS médiation Solution par voie électronique : <https://www.sasmediationsolution-consor.fr> ou par voie postale : 222 chemin de la bergerie 01800 ST JEAN DE NIOST.

A défaut de faire appel au médiateur ou à défaut de résolution des différends par le biais de cette médiation ou amiablement, le litige entre l'Entreprise et le Client sera de la compétence exclusive des tribunaux.

Par ailleurs, la Commission européenne met à disposition une plateforme de résolution des différends, accessible à l'adresse URL suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - EXTENSION DE GARANTIE

### PRÉAMBULE :

Les présentes conditions régissent les rapports contractuels entre le « Client » et l'« Entreprise » nés à l'occasion d'une demande d'extension de garantie par le Client pour un matériel fourni et installé par l'Entreprise (ci-après dénommée « Garantie commerciale »).

### 1-DÉFINITIONS

**Client :** Toute personne physique ou morale, ayant la capacité de conclure un tel acte, passant une commande d'extension de garantie pour le matériel qu'elle a acheté à l'Entreprise, pour ses besoins et éligible au service proposé en fonction notamment de sa situation géographique et du matériel acheté.

**Panne :** Les dommages nuisant au bon fonctionnement du Matériel Garanti, selon les normes définies par le constructeur, et ayant pour origine un phénomène interne au Matériel Garanti.

**Panne Avérée :** Toute Panne dont l'existence et la conformité aux présentes conditions ont été vérifiées par l'Entreprise par un examen visuel du Matériel Garanti.

**Matériel Garanti :** Tout matériel installé par l'Entreprise, pour lequel la prestation d'extension de garantie est proposée, et acheté neuf par le Client, dont les références figurent sur la facture de l'Entreprise.

**Matériel de Substitution:** Matériel fourni au Client par le constructeur ou par l'Entreprise, dans le cadre des garanties commerciales ou légales, lorsque le Matériel Garanti est irréparable.

### 2-OBJET DU CONTRAT

Les présentes conditions définissent les modalités d'application de la Garantie commerciale attachée au Matériel Garanti qui le couvre pour une durée de cinq (5) ans à compter de sa date de mise en service.

La Garantie commerciale couvre :

- le remplacement des pièces défectueuses ;
- la main d'œuvre ;
- les frais de déplacement.

### 3-APPLICATION ET OPPOSABILITE DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Le Client a accès aux présentes conditions générales de vente sur le site [www.fedix.fr](http://www.fedix.fr). Par ailleurs, elles sont jointes au devis.

Le seul fait de passer commande sans réserve implique que le Client a accepté et adhéré entièrement aux présentes conditions générales de vente, à la date de sa commande. Le Client reconnaît comme exacts et sincères tous les renseignements, mentions et déclarations portés sur l'intégralité du devis.

Les articles 4 « Rémunération – Paiement », 7 « Garantie – Certificat d'économie d'énergie », 8 « Force majeure », 9 « Données personnelles », 10 « Délai de rétractation », 11 « Cadre juridique » et 12 « Règlement des différends » des « Conditions Générales de Vente – Devis-Facture », dont le Client a pris connaissance en achetant le Matériel Garanti, s'appliquent aux présentes, sans qu'il soit besoin qu'elles soient rappelées.

### 4-PRIX, SOUSCRIPTION

Le prix de la Garantie commerciale est celui affiché sur le devis.

Sauf disposition contraire figurant dans les conditions particulières, le paiement s'effectue selon le mode de paiement sélectionné par le Client pour le Matériel Garanti.

Le Client doit impérativement conserver la facture de l'Entreprise attestant le paiement du Matériel Garanti et de la Garantie commerciale attachée.

La Garantie commerciale ne garantit qu'un seul produit à la fois (le Matériel Garanti ou le Matériel de Substitution).

En cas d'achat de plusieurs matériels, si le Client souhaite garantir les dits matériels, il doit souscrire autant de garanties commerciales que de matériels.

La Garantie commerciale relative aux chaudières et pompes à chaleur (pompes à chaleur de type air/air (climatiser réversible), air/eau, et pompe à chaleur hybride composées d'une pompe à chaleur air/eau et d'une chaudière intégrée, destinées au chauffage ou au chauffage-rafraîchissement en habitat individuel) n'est applicable qu'à la condition que le Client ait fait entretenir ladite chaudière ou pompe à chaleur par la société FEDIX, chaque année, dans le cadre (i) d'un contrat d'entretien, d'une visite d'entretien ou d'un forfait révision pour les chaudières. A défaut de faire entretenir sa chaudière, ou sa pompe à chaleur chaque année par la société FEDIX tel que précité, la Garantie commerciale souscrite est réduite de plein droit sans formalité et sans remboursement des sommes versées par le Client.

Dans le cadre des prestations fournies par téléphone, les frais de communication sont à la charge du Client (appel non surtaxé).

### 5-PRISE D'EFFET, DURÉE DE VALIDITÉ

La Garantie commerciale prend effet, pour une durée de cinq (5) ans, à compter de l'une des deux dates suivantes :

- la date de signature du procès-verbal de mise en service du Matériel Garanti, si le Client signe le contrat d'adhésion à la Garantie commerciale préalablement à cette date ;
- à compter de la date de signature du contrat d'adhésion à ladite Garantie commerciale si celle-ci est postérieure à la date de signature du procès-verbal de mise en service du Matériel Garanti. Le contrat d'adhésion peut être souscrit dans un délai maximum de trois (3) mois après la signature du procès-verbal de mise en service du Matériel Garanti. Au-delà de ce délai de trois (3) mois, aucune Garantie commerciale pour le Matériel Garanti ne peut être souscrite par le Client.

Au terme de cette durée de cinq (5) ans à compter de l'une des deux dates précitées, le présent contrat de Garantie commerciale prendra fin de plein droit, sans préavis.

### 6-RÉSILIATION DE LA GARANTIE COMMERCIALE

Le contrat de Garantie commerciale pour un Matériel Garanti peut être résilié, de plein droit, par l'une ou l'autre des parties, dans les cas suivants :

- Manquement de l'une des parties à l'une de ses obligations contractuelles. Dans ce cas, l'autre partie met la partie défaillante en demeure de satisfaire à ses obligations dans un délai d'un mois. Si la partie défaillante n'a pas satisfait à ses obligations dans le délai imparti, l'autre partie peut résilier le contrat. Si la partie défaillante est le Client, les sommes versées à l'Entreprise au titre du présent contrat restent acquises à celui-ci. Si la partie défaillante est l'Entreprise, ce dernier devra rembourser le Client du montant versé par celui-ci au titre de la Garantie commerciale au prorata du temps restant à courir jusqu'au terme du présent contrat. Dans tous les cas, ceci se fera sans préjudice des dommages et intérêts que pourrait réclamer la partie demanderesse à la partie défaillante ;
- En cas de fraude ou de tentative de fraude par le Client à l'occasion de la mise en œuvre de la garantie. Dans ce cas, les sommes versées à l'Entreprise au titre du présent contrat restent acquises à celle-ci. Cette résiliation de plein droit et sans préavis se fera sans préjudice des dommages et intérêts que pourrait réclamer l'Entreprise au Client ;
- En cas de disparition ou de destruction totale du Matériel Garanti n'entraînant pas la mise en jeu de la garantie. Dans ce cas, les sommes versées à l'Entreprise au titre du présent contrat restent acquises à celle-ci. Cette résiliation se fera de plein droit et sans préavis ;
- En cas de déplacement du Matériel Garanti par le Client ou un tiers, sans que la dépose et la nouvelle installation du Matériel Garanti ne soient réalisées par l'Entreprise (ex : déménagement du Client entraînant l'installation du Matériel Garanti par le Client ou un prestataire autre que l'Entreprise dans le nouveau logement du Client). Dans ce cas, les sommes versées à l'Entreprise au titre du présent contrat restent acquises à celui-ci. Cette résiliation se fera de plein droit et sans préavis.

Dans ce cas, la partie qui souhaite résilier le contrat de Garantie commerciale en informera l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

### 7-MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE COMMERCIALE

Le Client doit respecter la procédure suivante pour bénéficier de la mise en œuvre de la Garantie commerciale sous peine de déchéance de cette garantie (sauf cas fortuit ou de Force Majeure).

En cas de Panne :

- Le Client contacte l'Entreprise au numéro de téléphone indiqué sur la facture (appel non surtaxé) ;
- L'Entreprise procède aux vérifications nécessaires quant à la validité du présent contrat ;

- Si la demande est recevable, l'Entreprise procède à un diagnostic à distance sur la base des informations fournies par le Client. Ce diagnostic à distance ne préjuge cependant pas de celui réalisé par l'Entreprise lors de la visite d'intervention sur place ;
- En cas d'accord d'intervention, l'Entreprise est seule habilitée à déterminer la nature de l'intervention :
  - Intervention sur place : en cas de Panne Avérée, le Matériel Garanti sera réparé aux frais de l'Entreprise sur le lieu de son installation.
  - Echange : en cas de Panne Avérée, si le Matériel Garanti ne peut être réparé sur place, un Matériel de Substitution sera livré et posé, aux frais de l'Entreprise, au même emplacement que le Matériel Garanti. Par impossibilité de réparation, les Parties entendent impossibilité technique (ex : pièce non disponible), et/ou impossibilité économique (coût de la réparation supérieure à la valeur vénale résiduelle du Matériel Garanti). Ainsi, lorsque le Matériel Garanti est reconnu irréparable, l'Entreprise s'engage à remplacer le Matériel Garanti par un Matériel de Substitution, à savoir un produit identique (neuf ou remis à neuf) si cette référence est encore vendue, ou par un produit substituable (neuf ou remis à neuf) équivalent en termes de fonction, de qualité et de technicité. L'attention du Client est attirée sur le fait que grâce aux évolutions du marché, le prix du Matériel de Substitution pourra être inférieur au prix du Matériel Garanti à la date d'achat, mais sera de fonction et de qualité identiques voire supérieures. Le Matériel Garanti se trouvant en situation de Panne Avérée deviendra de plein droit la propriété de l'Entreprise en cas de mise en œuvre des garanties et de livraison d'un Matériel de Substitution.

Le Client devra systématiquement fournir à l'Entreprise :

- La facture attestant le paiement du Matériel Garanti et de la Garantie commerciale attachée (ce document doit être ni raté ni illisible) ;
- Et, plus généralement, toutes pièces ou tous documents que l'Entreprise estime nécessaires pour apprécier le bien-fondé de la demande de prise en charge et procéder à celle-ci (ex : justificatif de l'entretien annuel de la chaudière etc.).

Organisation de l'intervention suite à une Panne du Matériel Garanti :

La date et la plage horaire de la visite d'intervention sont indiquées au Client par courrier, courriel, téléphone ou SMS.

Le Client doit, au moins trois jours ouvrés avant la date fixée ou un jour ouvré en cas d'intervention urgente de l'Entreprise, confirmer son accord pour ce rendez-vous par courriel ou téléphone ou le reporter en accord avec l'Entreprise, à défaut le rendez-vous est considéré comme annulé.

En cas d'absence du Client à un rendez-vous fixé, un avis de passage est laissé par l'Entreprise chez le Client. L'Entreprise se réserve le droit de facturer au Client son déplacement selon le tarif en vigueur.

Afin que l'Entreprise puisse intervenir, le Client devra veiller au libre accès au Matériel Garanti et à la qualité sanitaire de son environnement qui devra être constamment garanti au Prestataire : en particulier, aucun aménagement postérieur à l'installation du Matériel Garanti ne devra gêner ou empêcher les opérations d'intervention.

### 8-ETENDUE DE LA GARANTIE COMMERCIALE

La Garantie commerciale couvre uniquement le Matériel Garanti et les pièces d'origine, pour toutes les marques. Sont exclus les pièces d'usure, les fluides frigorigènes pour les pompes à chaleur et, d'une façon générale, tous les éléments matériels ajoutés au Matériel Garanti par le Client.

### 9-EXCLUSIONS DE GARANTIE

La Garantie commerciale ne saurait s'appliquer dans les cas suivants :

- Les rayures, écaillures, égratignures et plus généralement les dommages causés aux parties extérieures du Matériel Garanti ne nuisant pas à son bon fonctionnement ;
- Les dommages résultant de la faute intentionnelle ou dolosive du Client ou de tout tiers (accident, choc, malveillance, fausse manœuvre, mauvais branchement, etc.) ;
- Les dommages matériels ou immatériels consécutifs à la panne du Matériel Garanti (trouble de jouissance, etc.) ;
- Les Pannes résultant de la modification des caractéristiques d'origine du Matériel Garanti ;
- Les Pannes résultant du non-respect des instructions d'utilisation, de branchement, d'installation et d'entretien figurant dans la notice du constructeur du Matériel Garanti ;
- Les Pannes résultant d'une mauvaise utilisation, utilisation inadéquate, utilisation déraisonnable, ou encore anormale du Matériel Garanti par le Client ;
- Les Pannes résultant d'une mauvaise protection électrique du Matériel Garanti et/ou de l'habitation du Client, de la non-conformité ou du défaut de l'installation électrique et/ou de gaz du Client ;
- Les Pannes résultant de la survenance d'un événement de Force Majeure (notamment foudre, inondation, etc.) ;
- Les Pannes résultant d'une cause extérieure et soudaine nuisant au bon fonctionnement ou à la bonne utilisation du Matériel Garanti ;
- Les Pannes relevant des exclusions spécifiques à la garantie du constructeur mentionnées dans la notice d'utilisation du Matériel Garanti ;
- Les Pannes prises en charge au titre de la garantie légale relative aux vices cachés ;
- Les Pannes prises en charge au titre de la garantie relative aux défauts de conformité ;
- Les Pannes résultant d'une usure naturelle du Matériel Garanti ;
- Les Pannes résultant d'une dureté de l'eau froide sanitaire à une valeur supérieure à 20°C.

A défaut de règlement total des factures par le Client, l'exécution de la Garantie commerciale sera suspendue de plein droit jusqu'à règlement complet des factures, le délai de la Garantie commerciale continuant à courir pendant ce temps.

### 10-MODIFICATIONS DE L'ADHÉSION

En cas d'échange du Matériel Garanti par un Matériel de Substitution, celui-ci est garanti dans les mêmes conditions que le Matériel Garanti initial, mais seulement pour la durée de validité de l'adhésion restant à courir pour le Matériel Garanti initial, et sous réserve du respect des conditions énoncées ci-après.

Toute modification d'adhésion (notamment modification du numéro de série, de la marque, du modèle, etc.) consécutive à un échange du Matériel Garanti dans le cadre des garanties commerciales constructeur ou Entreprise, ou dans le cadre des garanties légales, doit être déclarée par le Client par courriel à l'Entreprise, sous trente (30) jours ouvrés à compter de la date de survenance de l'événement correspondant, sous peine de déchéance du droit à garantie.

### 11-TRANSFERT

En cas de changement de propriétaire de l'habitation où se situe le Matériel Garanti durant la période de validité de la Garantie commerciale, si le Matériel Garanti est repris par le nouveau propriétaire, le titulaire du présent contrat s'engage à informer le nouveau propriétaire de l'existence de la présente Garantie commerciale. Cette dernière est alors transférée au nouveau propriétaire du Matériel Garanti sous réserve que ce dernier se déclare par écrit à FEDIX - Service Extension de Garantie - 30 avenue de la Tourelle 78190, sous trente (30) jours ouvrés à compter de la date de survenance de l'événement correspondant, sous peine de déchéance du droit à garantie.

Les conditions du contrat restent inchangées, notamment sa date de validité qui reste soumise à la date de mise en service du Matériel Garanti.

### 12-SOUS-TRAITANCE

L'Entreprise se réserve le droit de sous-traiter à un tiers tout ou partie des prestations prévues au présent contrat, sans que le Client puisse y faire obstacle. En tout état de cause, la sous-traitance ne provoque aucune modification aux droits et obligations découlant du présent contrat, pour le Client comme pour l'Entreprise, cette dernière étant seule responsable des sous-traitants qu'elle pourrait désigner.

### 13-TERRITORIALITÉ

La Garantie commerciale souscrite par le Client produit ses effets pour un Matériel Garanti situé en France Métropolitaine (hors Corse).

## FORMULAIRE DE RETRACTATION

Si les dispositions de l'article L.221-18 du code de la consommation vous sont applicables et si vous souhaitez vous rétracter de votre contrat, comme la loi vous le permet, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-dessous :

.....

### FORMULAIRE DE RETRACTATION - FEDIX.FR

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

A l'attention de FEDIX – 30 avenue de la Tourelle – 78190 Trappes– e-mail : [contact@fedix.fr](mailto:contact@fedix.fr)

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour 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*