

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICE

### ARTICLE 1. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente et de service (ci-après les « **Conditions Générales** ») s'appliquent à la vente de Produits (ci-après le « **Produit** ») et à l'installation de ces Produits (ci-après le « **Service d'installation** ») proposés par L.J. Environnement, S.A.S.U, au capital social de 10 000 euros, dont le siège social est sis 18 Rue du Colonel Marchand – 94800 Villejuif, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Créteil, sous le numéro 902 788 942, (ci-après « **la Société** »), à tout consommateur, au sens de la définition donnée du Code de la consommation, agissant exclusivement pour son propre compte (ci-après : « **le Client** »).

### ARTICLE 2 - APPLICATION ET OPPOSABILITE DES CONDITIONS GENERALES

Les Conditions Générales sont rendues opposables au Client, si ce dernier les a acceptées, par leur signature après la mention indiquant que « *je reconnais avoir pris connaissance des Conditions Générales et les accepter* », lors de la signature du bon de commande portant sur la vente d'un Produit et d'un Service d'installation.

Pour chaque commande passée directement sur le site internet <http://www.neotalo.fr>, ou via l'outil de gestion de relation client utilisé par L.J. Environnement : <https://app.notim.fr>, le client reçoit un courriel de confirmation de sa commande, avec en pièce jointe, les Conditions Générales, qu'il pourra télécharger sur un support durable et imprimer.

Pour chaque commande passé au sein de l'établissement physique de la Société, le Client reçoit une copie des présentes conditions générales annexée au devis signé sur un support durable.

La Société rend accessible les présentes Conditions Générales sur son site internet accessible à l'adresse suivante : <http://www.neotalo.fr>.

La Société peut à tout moment modifier les Conditions Générales, étant précisé que seules celles en vigueur au jour de la signature du bon de commande par le Client sont applicables à ladite commande. Toute modification aux Conditions Générales proposées par le Client et non acceptée formellement par la Société sera inopposable à la Société.

Le fait que la Société ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque stipulation des Conditions Générales ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

### ARTICLE 3 – PRIX ET FACTURATION

Le prix du Produit et du Service d'installation faisant l'objet du bon de commande est celui du tarif en vigueur aux jours de la signature du bon de commande.

Le prix du Produit et du Service d'installation est exprimé en euros et s'entend toutes taxes comprises, au taux de TVA en vigueur au moment de l'édition du bon de commande et selon le tarif national d'éco-participation en vigueur à la date de la vente.

Au jour de la livraison et de l'installation, une facture est établie au nom du Client et est exigible entièrement et immédiatement. Le bon de commande peut prévoir le versement d'un ou plusieurs acomptes qui seront exigibles aux échéances fixées par le bon de commande.

Conformément aux dispositions de l'article L214-1 du code de la consommation, les parties conviennent que les sommes versées à la signature du bon de commande et avant le paiement complet, dont le paiement complet doit intervenir au plus tard le jour de la livraison et de l'installation, sont des acomptes et non des arrhes.

Le paiement peut être effectué par carte bancaire, espèce, par chèque ou au moyen d'un virement.

Des frais de livraison du Produit peuvent être appliqués.

### ARTICLE 4 - COMMANDE

#### 4.1 Passation de la commande

La commande est passée par la signature du bon de commande par le Client.

Le bénéfice de la commande est personnel au Client et ne peut être cédé sans l'accord express de la Société.

#### 4.2 Formation définitive du contrat

Les parties ne sont définitivement liées et engagées qu'à compter de la validation définitive du bon de commande par le professionnel, reçue par courriel, dans un délai de 48 heures à compter de la signature du bon de commande.

Chacune des parties dispose de la faculté de renoncer au bon de commande par écrit dans les 48 heures suivant la signature du bon de commande.

#### 4.3 Modification de la commande

Les parties ne disposent d'aucune faculté de modification unilatérale et discrétionnaire du bon de commande.

Si en cours d'exécution du contrat, la disponibilité du Produit nécessaire à l'exécution des prestations n'est plus assurée par son fournisseur ou fabriquant, la Société pourra, lors de l'installation, procéder à la substitution du Produit initialement commandé sous réserve de l'accord préalable et écrit du Client.

A défaut d'accord préalable du Client sur la substitution du Produit conduisant à l'impossibilité technique de réaliser l'installation du Produit, le vendeur s'engage à rembourser intégralement les acomptes versés par le client.

### ARTICLE 5 – LIVRAISON ET INSTALLATION

#### 5.1 Généralités

La livraison s'entend du transfert au Client de la possession physique du Produit. En cas de livraison d'un Produit non conforme ou de Produit endommagé, le Client pourra refuser la livraison du Produit ou inscrire ses réserves sur le bon de livraison. Le Produit reçu abîmé et/ou inutilisable sera alors remplacé dans les meilleurs délais.

La livraison est réputée réalisée par la signature du bon de livraison par le Client ou la personne ayant été autorisée à réceptionner le Produit. La livraison de l'installation est, quant à elle, réputée réalisée par la signature du procès verbal de réception par le client, le maître d'ouvrage, qui permet d'officialiser l'acceptation du chantier par ce dernier, qui devient alors l'unique propriétaire du matériel livré et installé.

En cas de réserves déclarées par le maître d'ouvrage et exposées par ce dernier sur le PV de réception, lorsque ces dernières ont été levées, la société L.J. Environnement doit en notifier le maître d'ouvrage par e-mail, qui s'engage à lever les réserves après constatation de la bonne exécution des travaux désignés en tant que tel, et dans un délai de 48h après notification émise par la société L.J. Environnement. En l'absence de réponse ou réclamations émises par ce dernier à la suite de cette notification, la société L.J. Environnement se donne le droit de considérer les réserves comme étant levées et de réclamer le paiement du solde des travaux à son client.

#### 5.2 Délais de livraison et d'installation

La Société informe le Client de la date de livraison et d'installation de la commande.

En toute hypothèse, la livraison ne peut intervenir que si le Client est à jour de ses obligations envers le Professionnel, quelle qu'en soit la nature. Le Professionnel n'est pas tenu de procéder à la livraison en cas d'impayé aux échéances par le Client. La date précise de livraison et d'installation sera indiquée à l'adresse électronique communiquée par le Client. Le Client s'engage à informer préalablement, et dans un délai raisonnable, le Professionnel en cas d'indisponibilité et à reprogrammer la livraison et l'installation dans un délai de 10 jours maximums. La date de livraison et d'installation indiquée s'entend hors week-ends et jours fériés durant les jours ouvrables.

Lorsque le début des travaux est subordonné à l'obtention d'autorisations administratives et d'urbanismes, le Client s'assure préalablement de l'obtention des dites autorisations avant l'installation et la livraison de la commande. En cas de non-respect du délai de livraison ou de la fourniture du service d'installation par le Professionnel, le Client pourra, dans les conditions prévues à l'article L216-6 du code de la consommation, reproduit ci-après, résoudre le contrat.

#### Article L216-6 du code de la consommation

I.-En cas de manquement du professionnel à son obligation de délivrance du bien ou de fourniture du service dans les conditions prévues à l'article L. 216-1, le consommateur peut :

1° Notifier au professionnel la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à ce que le professionnel s'exécute, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil ;

2° Résoudre le contrat si, après avoir mis en demeure le professionnel d'effectuer la délivrance ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le professionnel de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le professionnel ne se soit exécuté entre-temps.

II.-Le consommateur peut toutefois immédiatement résoudre le contrat :

1° Lorsque le professionnel refuse de délivrer le bien ou de fournir le service ou lorsqu'il est manifeste qu'il ne livrera pas le bien ou ne fournira pas le service ;

2° Lorsque le professionnel n'exécute pas son obligation de délivrance du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévu à l'article L. 216-1 et que cette date ou ce délai constitue pour le consommateur une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du consommateur avant la conclusion du contrat.

Les dispositions du présent article sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

### 5.3 Dispositions spécifiques à l'installation

L'installation est réalisée par la Société ou l'un de ses sous-traitants.

Ladite prestation comprend, outre l'installation en elle-même, les fournitures et accessoires strictement nécessaires à la pose du Produit objet du présent bon de commande. Cependant, dans ce cas, et sauf dispositions contraires dans le bon de commande présent, les fournitures ne comprennent pas les travaux de raccordement et les travaux de génie civil et autres nécessités pour l'installation du matériel prévu dans le cadre du présent bon de commande.

Tous les travaux préparatifs de mise en place, d'aménagement et installation à la charge du Client devront être prêt la date de livraison et d'installation. Le Client s'engage au jour de la pose à être en possession de toutes les autorisations légales, réglementaires, administratives... auxquelles il est soumis du fait de l'installation. La responsabilité de la Société est donc totalement écartée en cas de défaut de diligence en ce sens de la part du Client.

L'emplacement du Produit, objet du présent bon de commande, devra être effectué de manière définitive entre le Client et les techniciens conseils de la Société, ou l'un de ses sous-traitants, suivant les contraintes techniques finales éventuellement relevées par lesdits techniciens au jour de la pose.

Afin que l'utilisation de l'équipement ne génère aucune nuisance sonore qui par sa durée, sa répétition ou son intensité, porte atteinte à la tranquillité du voisinage ou à la santé de l'homme, la Société recommande l'installation de la commande dans les conditions suivantes :

- Installer le module extérieur à au moins 3 mètres des limites de propriétés, soit à au moins 6 mètres du voisinage
- Prévoir une installation la plus éloignée possible des fenêtres,
- Prévoir une installation la plus éloignée des fenêtres
- Eviter de diriger la ventilation vers les voisins,
- Procéder à un entretien régulier des installations

Le Client veille à utiliser l'équipement conformément à ces recommandations selon l'article R111-17 du Code de l'urbanisme. La responsabilité de la Société est donc écartée en cas de défaut de diligence en ce sens de la part du Client.

## ARTICLE 6 – DROIT DE RETRACTATION

Dans les cas où le contrat est conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, le Client pourra bénéficier du droit de rétractation de quatorze jours prévus à l'article 221-18 du code de la consommation et dans les conditions des articles reproduits ci-après.

L'exercice du droit de rétractation doit avoir lieu par courrier électronique à l'adresse suivante : laurent.joulia@neotalo.fr

En cas de retour du Produit, pour quelque cause que ce soit, le Client s'engage à ne jamais procéder à la dépose ou désinstallation par lui-même ou par un tiers du Produit, sans l'autorisation expresse et écrite de la Société et de ce fait s'engage à laisser seul la Société ou l'un de ses sous-traitants procéder à la désinstallation ou dépose dudit matériel. A défaut, le ou les motifs, à l'origine du retour du Produit seront réputés n'être survenus que du seul fait de la dépose effectuée par le Client et de ce fait ne pourront être imputables d'une quelconque manière à la Société. En conséquence, la Société sera en position de refuser le retour dudit matériel, et de rejeter toute responsabilité quant à un éventuel défaut de fonctionnement issue du matériel objet du bon de commande.

#### Article L221-18 du Code de la consommation

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ;

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

#### Article L221-23 du code de la consommation

Le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article L. 221-21, à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens.

Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature.

La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, sous réserve que le professionnel ait informé le consommateur de son droit de rétractation, conformément au 7° de l'article L. 221-5.

#### Article L221-24 du code de la consommation

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel.

#### Article L221-25 du code de la consommation

Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 commence avant la fin du délai de rétractation prévu à l'article L. 221-18 et si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement. Il demande au consommateur de reconnaître qu'après qu'il aura entièrement exécuté le contrat, celui-ci ne disposera plus du droit de rétractation.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 9° de l'article L. 221-5.

#### L221-26 du code de la consommation

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de fourniture de contenu numérique sans support matériel n'est redevable d'aucune somme si :

1° Le professionnel n'a pas recueilli son accord préalable exprès pour l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation ainsi que la preuve que le consommateur a reconnu perdre son droit de rétractation après que le contrat aura été pleinement exécuté à la demande expresse de celui-ci ;

2° Le contrat ne reprend pas les mentions prévues au troisième alinéa de l'article L. 221-9 et au second alinéa de l'article L. 221-13.

## **ARTICLE 7 - GARANTIES**

Le Client bénéficie des garanties légales définies aux articles L. 217-3 à L217-17 du Code de la consommation et aux articles 1641 à 1649 du Code civil. L'Acheteur dispose également d'une garantie commerciale prévue contractuellement.

### *Article 7.1 – la garantie des vices cachés*

Conformément aux articles 1641 à 1649 du Code civil, la Société garantit le Client à raison des défauts cachés des biens vendus qui les rendent impropres à l'usage auquel on les destine, ou qui diminuent tellement cet usage que le Client ne les aurait pas acquis, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Si la Société connaissait les vices de la chose, elle est tenue, outre la restitution du prix qu'elle en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers le Client.

Si la Société ignorait les vices de la chose, elle ne serait tenue qu'à la restitution du prix, et à rembourser au Client les frais occasionnés par la vente.

La garantie des vices cachés doit être mise en œuvre dans un délai de 2 ans à partir de la découverte du défaut, et, dans la limite de 20 ans après la signature du bon de commande.

Les dispositions relatives à la garantie des vices cachés sont reproduites ci-après.

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 1644 du code civil

Dans le cas des articles 1641 et 1643 du code civil, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

Article 1648 alinéa 1 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.

*Article 7.2 – la garantie légale de conformité*

Conformément aux articles L217-3 et suivant du code de la consommation, la Société est garante des défauts de conformité apparaissant dans les deux ans à compter de la délivrance des biens vendus.

En matière d'action en garantie légale de conformité, le Client :

- Bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- Peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.211-9 du Code de la consommation ;
- Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 2 ans suivant la délivrance du bien.

La Société 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 porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du Code de la consommation).

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

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

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Les dispositions relatives à la garantie légale de conformité sont reproduites ci-après.

Article L217-3 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.

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;

2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, 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, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022.

Article L217-4 du code de la consommation

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité,

l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévue au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022.

Article L217-5 du code de la consommation

I.-En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.-Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022.

Article L217-6 du code de la consommation

Lorsqu'à l'occasion du contrat, un traitement de données à caractère personnel est opéré par le professionnel, un manquement de sa part aux obligations lui incombant au titre du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dès lors que ce manquement entraîne le non-respect d'un ou de plusieurs critères de conformité énoncés à la présente section, est assimilé à un défaut de conformité, sans préjudice des autres recours prévus par ces textes.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022.

Article L217-7 du code de la consommation

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou

d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;

2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022.

Article L217-8 du code de la consommation

En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022.

Article L217-9 du code de la consommation

Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section.

Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022.

Article L217-10 du code de la consommation

La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur.

La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur.

Un décret précise les modalités de la mise en conformité du bien.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022.

Article L217-11 du code de la consommation

La mise en conformité du bien a lieu sans aucun frais pour le consommateur.

Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022.

Article L217-12 du code de la consommation

Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;

2° De l'importance du défaut de conformité ; et

3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022.

Article L217-13 du code de la consommation

Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022.

Article L217-14 du code de la consommation

Le consommateur a droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat dans les cas suivants :

1° Lorsque le professionnel refuse toute mise en conformité ;

2° Lorsque la mise en conformité intervient au-delà d'un délai de trente jours suivant la demande du consommateur ou si elle lui occasionne un inconvénient majeur ;

3° Si le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte l'installation du bien réparé ou de remplacement ou les frais y afférents ;

4° Lorsque 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, ce qu'il incombe au vendeur de démontrer. Le présent alinéa n'est pas applicable aux contrats dans lesquels le consommateur ne procède pas au paiement d'un prix.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022.

Article L217-15 du code de la consommation

Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision d'obtenir une réduction du prix du bien.

La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du bien délivré et la valeur de ce bien en l'absence du défaut de conformité.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022.

Article L217-16 du code de la consommation

Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision de résoudre le contrat. Il restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier. Le vendeur rembourse au consommateur le prix payé et restitue tout autre avantage reçu au titre du contrat.

Si le défaut de conformité ne porte que sur certains biens délivrés en vertu du contrat de vente, le consommateur a le droit à la résolution du contrat pour l'ensemble des biens, même ceux non couverts par le présent chapitre, si l'on ne peut raisonnablement attendre de lui qu'il accepte de garder les seuls biens conformes.

Pour les contrats mentionnés au II de l'article L. 217-1, prévoyant la vente de biens et, à titre accessoire, la fourniture de services non couverts par le présent chapitre, le consommateur a droit à la résolution de l'ensemble du contrat. En outre, dans le cas d'une offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2, le consommateur a le droit à la résolution de l'ensemble des contrats y afférents.

Les obligations respectives des parties au contrat, mentionnées à l'article L. 224-25-22 et relatives aux conséquences de la résolution pour les contenus numériques et les services numériques, sont applicables à la résolution du contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022.

Article L217-17 du code de la consommation

Le remboursement au consommateur des sommes dues par le vendeur au titre de la présente sous-section est effectué dès réception du bien ou de la preuve de son renvoi par le consommateur et au plus tard dans les quatorze jours suivants.

Le vendeur rembourse ces sommes en recourant au même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur lors de la conclusion du contrat, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire.

## **ARTICLE 8 – LA GARANTIE COMMERCIALE**

### *Article 8.1 – Généralités*

Outre la garantie de conformité du bien et la garantie des vices cachés s'appliquant à la Société, le Produit installé est garanti contre tous défauts de matière de fabrication conformément aux termes et conditions prévus dans le certificat de garantie.

La Société offre une garantie pièces, déplacement et main d'œuvre à compter de la délivrance du Produit et ce strictement sur les Produits livrés, facturés et mis en œuvre dans le cadre de commandes de pompes à chaleur air air, pompes à chaleur air eau, chauffe-eau thermodynamiques, panneaux solaires photovoltaïques, panneaux solaires thermiques, système solaire combiné, bornes de recharges électriques. La durée de la garantie variera selon les marques proposées et les durées de garantie délivrées par les constructeurs qui commercialisent ces marques. Ces informations sont indiquées sur le devis et dès lors qu'un produit proposé est concerné.

Les garanties portent sur le bon fonctionnement des seuls Produits facturés par la Société et visés par la garantie, et ne peuvent être étendues à l'ensemble des installations sur lesquels ils sont montés.

La garantie s'applique sous réserve que les paiements soient intervenus conformément aux conditions de paiement applicables.

La garantie s'applique sous réserve d'un entretien régulier annuel de l'ensemble de l'installation.

Cette garantie est strictement personnelle au Client ayant contracté avec la Société L.J. Environnement.

A compter de l'expiration de cette garantie, les frais de déplacements et de main-d'œuvre de la Société sont facturés.

### *Article 8.2 – Mise en œuvre de la garantie commerciale*

Tout Produit appelé à bénéficier de la garantie doit être au préalable soumis au service après-vente de la Société dont l'accord est indispensable pour tout remplacement.

La présentation du certificat de garantie et de la facture sera rigoureusement exigée lorsque la garantie sera invoquée par le Client.

Les étiquettes fabricants apposées aux Produits (type de produit, no de série) sont indispensables au traitement du service après-vente. Il ne faut en aucun cas les enlever au risque de ne pouvoir prétendre à la garantie.

Lors de la mise en œuvre de cette garantie, le Client aura à sa charge le paiement des frais de port.

La Société s'engage à intervenir sous 7 jours ouvrés auprès du client.

Les interventions au titre de la garantie ne sauraient avoir pour effet de prolonger la durée de celle-ci.

### *Article 8.3 – Conditions de la garantie commerciale*

Cette garantie ne s'applique qu'aux Produits fournis et installés par la Société ou un tiers dûment mandaté.

Les garanties commerciales consenties ne bénéficient qu'au Client ayant directement souscrit auprès de la Société.

Les pièces d'usure sont exclues de la garantie.

Cette garantie ne s'applique pas si consignes réglementaires de sécurité ne sont pas respectées : conformité du réseau électrique, conformité des mises à la terre, etc...

Le Client est tenu de notifier tout dysfonctionnement dans les plus brefs délais, au plus tard dans les 5 jours où il en aura eu connaissance, Les Produits bénéficient de garanties différentes en fonction des types de Produits et de leurs fabricants respectifs. Le Client est précisément informé sur un support durable des garanties applicables au produit commandé.

Quel que soit le produit, il s'agit d'une garantie du fabricant et non d'une garantie du vendeur, la Société L.J. Environnement. Ainsi le délai de traitement du service après-vente dépend du fabricant et non de la société L.J. Environnement, de même que les réponses apportées et la qualité même de ce service.

Les pièces livrées dans le cadre de la garantie en remplacement des pièces reconnues défectueuses seront elles même garanties pièces, déplacement et main d'œuvre pour la durée de garantie restant à courir sur le matériel.

#### **ARTICLE 9 - EXCLUSION DE GARANTIE ET DE RESPONSABILITE**

Le remplacement des pièces d'origine par des pièces non fournies ou agréées par la Société ou un tiers dûment mandaté entraîne l'annulation de la garantie du produit concerné.

La négligence, le défaut d'entretien, l'utilisation anormale, l'utilisation inadéquate, utilisation déraisonnable ou par telles circonstances nuisibles au bon fonctionnement des appareils notamment en ce qui concerne le gel, ou encore par une modification du Produit non prévue ni spécifiée par la Société ou ses préposés, le non-respect des prescriptions techniques en matière de garantie, engagent de fait l'annulation des garanties.

Les défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle ou par accident extérieur ou par une modification du produit non prévue ni spécifiée par la Société sont exclus de la garantie.

La mauvaise protection électrique de l'installation et habitation du Client.

Outre les cas d'exclusion prévus dans les cadre de l'article présent, la garantie et la responsabilité disparaissent immédiatement et complètement si le Client procède à la désinstallation du matériel objet du présent bon de commande, apporte des changements, entretient lui-même l'appareil ou entreprend des réparations lui-même ou s'il en charge un tiers non professionnel ou un professionnel non agréé ou habilité, sans avoir reçu le consentement exprès et écrit de la Société, ni agréés par ce dernier sur le matériel objet du présent bon de commande ou utilisés dans des conditions anormales.

Si le produit s'avère être hors garantie à cause, par exemple, d'une mauvaise utilisation, il pourra être réparé suivant le devis communiqué.

La responsabilité de la Société ne saurait être mise en cause pour des dommages de toute nature, tant matériels qu'immatériels ou corporels, qui ne lui sont pas imputables et qui pourraient résulter d'un mauvais fonctionnement ou de la mauvaise utilisation des produits commercialisés.

Il en est de même pour les éventuelles modifications des produits résultant des fabricants.

#### **ARTICLE 10 – DISPONIBILITE DES PIECES DETACHEES**

Conformément à l'article L111-4 du Code de la consommation, la Société est tenue d'informer le Client sur la durée de disponibilité des pièces détachées, à compter de la signature du bon de commande, portant sur les Produits conclus dans le cadre des contrats conclus sur le lieu où la Société exerce son activité en permanence ou de manière habituelle.

La Société est tenue de communiquer cette information préalablement à la conclusion du contrat, sur un support durable, de manière visible et lisible sur le bon de commande ou tout document commercial, étant précisé que l'emballage du Produit ne constitue pas un support durable.

#### **ARTICLE 11 - VENTE A CREDIT**

Le Client peut financer l'achat et l'installation du Produit par un crédit à la consommation affecté au sens du 11° de l'article L311-1 du code de la consommation.

Le bon de commande deviendra définitif qu'au moment où l'offre de crédit deviendra elle-même définitive.

Chaque fois que le prix du matériel commandé et de la prestation de pose le cas échéant est acquitté à l'aide d'un crédit, mention en est faite sur le bon de commande dans la rubrique prévue à cet effet.

Le financement par un crédit affecté au sens du 11° de l'article L311-1 du code de la consommation entrainera l'application des dispositions des articles L312-45 du code de la consommation à L312-56 du même code (ci-après reproduits).

##### Article L312-45 du code de la consommation

Chaque fois que le paiement du prix est acquitté, en tout ou partie, à l'aide d'un crédit, le contrat de vente ou de prestation de services le précise, quelle que soit l'identité du prêteur.

##### Article L312-46 du code de la consommation

Aucun engagement ne peut valablement être contracté par l'acheteur à l'égard du vendeur tant qu'il n'a pas accepté le contrat de crédit. Lorsque cette condition n'est pas remplie, le vendeur ne peut recevoir aucun paiement, sous quelque forme que ce soit, ni aucun dépôt.

##### Article L312-47 du code de la consommation

Tant que le prêteur ne l'a pas avisé de l'octroi du crédit, et tant que l'emprunteur peut exercer sa faculté de rétractation, le vendeur n'est pas tenu d'accomplir son obligation de livraison ou de fourniture.

Toutefois, lorsque par une demande expresse rédigée, datée et signée de sa main même, l'acheteur sollicite la livraison ou la fourniture immédiate du bien ou de la prestation de services, le délai de rétractation ouvert à l'emprunteur par l'article L. 312-19 expire à la date de la livraison ou de la fourniture, sans pouvoir ni excéder quatorze jours ni être inférieur à trois jours.

Toute livraison ou fourniture anticipée est à la charge du vendeur qui en supporte tous les frais et risques.

Article L312-48 du code de la consommation

Les obligations de l'emprunteur ne prennent effet qu'à compter de la livraison du bien ou de la fourniture de la prestation.

En cas de contrat de vente ou de prestation de services à exécution successive, les obligations prennent effet à compter du début de la livraison ou de la fourniture et cessent en cas d'interruption de celle-ci.

Article L312-49 du code de la consommation

Le vendeur ou le prestataire de services conserve une copie du contrat de crédit et la présente sur leur demande aux agents chargés du contrôle.

Article L312-50 du code de la consommation

Le vendeur ou le prestataire de services ne peut recevoir, de la part de l'acheteur, aucun paiement sous quelque forme que ce soit, ni aucun dépôt, en sus de la partie du prix que l'acheteur a accepté de payer au comptant, tant que le contrat relatif à l'opération de crédit n'est pas définitivement conclu.

Si une autorisation de prélèvement sur compte bancaire est signée par l'acquéreur, sa validité et sa prise d'effet sont subordonnées à celles du contrat de vente.

En cas de paiement d'une partie du prix au comptant, le vendeur ou prestataire de services fournit à l'acheteur un récépissé sur support papier ou tout autre support durable valant reçu et comportant la reproduction intégrale des dispositions des articles L. 312-52, L. 312-53 et L. 341-10.

Article L312-51 du code de la consommation

En cas de vente ou de démarchage à domicile, le délai de rétractation est de quatorze jours calendaires révolus quelle que soit la date de livraison ou de fourniture du bien ou de la prestation de services.

Aucun paiement comptant ne peut intervenir avant l'expiration de ce délai.

Article L312-52 du code de la consommation

Le contrat de vente ou de prestation de services est résolu de plein droit, sans indemnité :

1° Si le prêteur n'a pas, dans un délai de sept jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par l'emprunteur, informé le vendeur de l'attribution du crédit ;

2° Ou si l'emprunteur a exercé son droit de rétractation dans le délai prévu à l'article L. 312-19.

Toutefois, lorsque l'emprunteur, par une demande expresse, sollicite la livraison ou la fourniture immédiate du bien ou de la prestation de services, l'exercice du droit de rétractation du contrat de crédit n'emporte résolution de plein droit du contrat de vente ou de prestation de services que s'il intervient dans un délai de trois jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par l'emprunteur.

Le contrat n'est pas résolu si, avant l'expiration des délais mentionnés au présent article, l'acquéreur paie comptant.

Article L312-53 du code de la consommation

Dans les cas de résolution du contrat de vente ou de prestations de services prévus à l'article L. 312-52, le vendeur ou le prestataire de services rembourse, sur simple demande, toute somme que l'acheteur aurait versée d'avance sur le prix.

Article L312-54 du code de la consommation

Lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation du contrat de vente ou de fourniture de prestation de services mentionné au 9° de l'article L. 311-1, le contrat de crédit destiné à en assurer le financement est résilié de plein droit sans frais ni indemnité, à l'exception éventuellement des frais engagés pour l'ouverture du dossier de crédit.

Article L312-55 du code de la consommation

En cas de contestation sur l'exécution du contrat principal, le tribunal peut, jusqu'à la solution du litige, suspendre l'exécution du contrat de crédit. Celui-ci est résolu ou annulé de plein droit lorsque le contrat en vue duquel il a été conclu est lui-même judiciairement résolu ou annulé.

Les dispositions du premier alinéa ne sont applicables que si le prêteur est intervenu à l'instance ou s'il a été mis en cause par le vendeur ou l'emprunteur.

Article L312-56 du code de la consommation

Si la résolution judiciaire ou l'annulation du contrat principal survient du fait du vendeur, celui-ci peut, à la demande du prêteur, être condamné à garantir l'emprunteur du remboursement du prêt, sans préjudice de dommages et intérêts vis-à-vis du prêteur et de l'emprunteur.

Dans le cas où le Client finance son achat par un autre type de crédit, ne répondant pas à la qualification de « crédit affecté » au sens du 11° de l'article 311-1 du code de la consommation, les dispositions précitées n'ont pas vocation à s'appliquer.

**ARTICLE 12 - RETARD DE PAIEMENT**

Le défaut de règlement ou le retard de règlement d'une seule échéance rendra exigible immédiatement la totalité des sommes dues, quel que soit le mode de règlement prévu conformément aux articles 1226 et suivants.

En cas de non-paiement ou de retard de paiement, les frais de rappel ou de recouvrement engagés par la Société resteront à la charge du Client défaillant ; ils seront calculés et fixés forfaitairement suivant les tarifs des organismes de recouvrements spécialisés. Dans ce cadre, la Société, par une simple lettre recommandée avec avis de réception pourra soit résilier le présent engagement aux torts exclusifs du Client et de ce fait récupérer le Produit objet du présent bon de commande sans préjudice des dommages et intérêts ou autres pénalités à lui devoir ; soit poursuivre l'exécution des obligations découlant du présent bon de commande en exigeant le paiement comptant et immédiat quel que soit le délai de paiement initialement convenu. De même, tout retard de paiement aura pour conséquence immédiate de suspendre la garantie du Produit ainsi concerné et, en cas de résiliation, d'annuler rétroactivement au premier jour du premier incident de paiement la couverture de ladite garantie.

Aucune contestation ne pourra prolonger, ni suspendre, ni modifier l'échéance des paiements. En cas de résiliation du contrat pour non-paiement d'une échéance ou paiement tardif d'une échéance, les sommes dues antérieurement par le Client resteront en cours acquises à la Société à titre de dommages et intérêts. La Société pourra demander des dommages intérêts complémentaires.

En cas de règlement différé convenu lors de la commande quelle que soit la forme de crédit choisi et jusqu'au complet règlement, le Produit devra être tenu en bon état et ne pourra ni être vendu, ni donné ou mis en gage, ni déplacé.

#### **ARTICLE 13 -RESERVE DE PROPRIETE - TRANSFERT DES RISQUES**

Le transfert de propriété du Produit au profit du Client ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce, quelle que soit la date de livraison ou de mise à disposition du Produit.

En revanche, le transfert des risques de perte et de détérioration du Produit sera réalisé dès la réception du Produit par le Client, lors de la signature du bon de livraison par le Client ou par tout tiers désigné par celui-ci.

#### **ARTICLE 14 – LISTE D'OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE**

En application de l'article L.223-1 du Code de la Consommation, il est rappelé que si, le Client ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, il peut gratuitement s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique auprès du service Bloctel (<https://www.bloctel.gouv.fr>).

Toute personne inscrite sur cette liste ne pourra être démarchée téléphoniquement, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes ou lorsque la personne concernée en aura fait expressément la demande, pendant une période librement fixée par elle ou à défaut, dans un délai de 3 mois à compter de la date de sa demande. Cette inscription est gratuite et valable trois ans à compter de la confirmation de son inscription sur ladite liste.

#### **ARTICLE 15 – LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE**

Les présentes Conditions Générales, ainsi que toutes les opérations visées par celles-ci et/ou connexes à la vente ou l'installation par le Professionnel de ses produits au Client, sont régies, interprétées et exécutées conformément à la loi française.

Les tribunaux français sont seuls compétents.

#### **ARTICLE 16 : MEDIATION DES LITIGES DE CONSOMMATION**

Le Client peut saisir un Médiateur dont les coordonnées sont les suivantes :

**BATIRMEDIATION CONSO,**  
22, Corniche du soleil,  
83430 Saint Mandrier  
<https://www.batirmediation-conso.fr/deposer-une-demande-de-mediation>

Le médiateur a pour mission de tenter, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable. Le Client reste cependant libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation et de saisir les juridictions compétentes.

Le Client est également informé qu'il a la possibilité de recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) pour régler leurs litiges : [www.ec.europa.eu/consumers/odr/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/)

#### **ARTICLE 17 – DONNEES PERSONNELLES**

Les données personnelles du Client sont collectées par la Société pour la gestion des prestations de Services, et sous réserve de son consentement pour que lui soient adressées les propositions de Services annexes proposés par la Société, pour la participation aux jeux concours organisés par la Société, pour que lui soient relayées les offres des partenaires de la Société, et enfin que lui soient envoyées les Newsletters de la Société.

La Société partage les données personnelles du Client pour ces seules finalités avec de tiers procédant à leur traitement pour son compte. La Société s'engage à ne divulguer aucune information personnelle à d'autres tiers sans l'autorisation du Client sous réserve des communications qui pourraient lui être imposées par la loi, la réglementation et les tribunaux.

La Société s'engage à conserver les données personnelles de du Client en conformité avec la réglementation en vigueur, à savoir la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 telle que modifiée par la loi du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, la Directive 95/46/CE sur la protection des données et tout règlement ou instrument associé, ainsi que toute autre loi, réglementation, exigences réglementaires et codes de conduite applicables en matière de protection des données à chaque Partie ou toute autre législation, réglementation, règles et codes de conduite qui transposent ou remplacent ce qui précède, y compris le Règlement 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation des données.

Enfin, conformément à la Loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978 telle que modifiée par la loi du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, le Client pourra à tout moment exercer son droit d'accès aux données le concernant, son droit d'opposition et son droit de rectification ou de suppression. Toute demande effectuée dans ce cadre doit indiquer le nom, prénom, adresse postale et l'email du Client et être adressée :

- par email à l'adresse suivante : [contact@neotalo.fr](mailto:contact@neotalo.fr)
- par courrier postal à l'adresse suivante : 18, rue du Colonel Marchand 94800 Villejuif

---

#### Formulaire de rétractation

- Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client transmette sa déclaration relative à l'exercice de son droit de rétractation avant l'expiration du délai de 14 jours par courrier électronique à l'adresse suivante : [contact@neotalo.fr](mailto:contact@neotalo.fr).
- Si le délai de 14 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

A l'attention de : .....

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

.....  
Commandé le :

.....  
Nom du Client :

.....  
Adresse du Client :

Date :

Signature du Client :