

# Conditions Générales de Vente et d'Utilisation

## 1. A propos de nous

La Société MES, SAS, au capital de 1 000 euros, dont le siège social est à MONTELMAR (26200) 182 ROUTE DE SAUZET, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de ROMANS sous le numéro 880 401 807 représentée par POLYTEK et Yohan LOPEZ.

Les Coordonnées de contact de la Société :

- [mes.montelimar@gmail.com](mailto:mes.montelimar@gmail.com)
- 0633438575

La Société propose les services suivants : ENTRETIEN ET MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS DE CHAUFFAGE ET CLIMATISATION.

## 2. Préambule

La Société invite ses Utilisateurs à lire attentivement les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ci-après les " **CGV/CGU** "). Les CGV/CGU s'appliquent à tous les Services fournis par la Société à ses Clients d'une même catégorie, quelles que soient les clauses pouvant être inscrites sur les documents du Client et notamment ses conditions générales d'achat.

Les CGV/CGU sont systématiquement communiquées au Client qui en fait la demande.

Le Client est tenu de prendre connaissance des CGV/CGU avant toute passation de Commande.

En cas de modification ultérieure des CGV/CGU, le Client est soumis à la version en vigueur lors de sa Commande.

Les données enregistrées dans le système informatique de la Société constituent la preuve des transactions conclues avec le Client.

## 3. Définitions

" **Client** " désigne toute personne physique ou morale qui passe une Commande sur le présent Site Internet ;

" **Commande** " désigne toute Commande passée par l'Utilisateur inscrit sur le présent Site, en vue de bénéficier des Services de la Société ;

" **Conditions Générales de Vente et d'Utilisation** " ou " **CGV/CGU** " désignent les présentes conditions générales de vente et d'utilisation en ligne ;

" **Consommateur** " désigne l'acheteur personne physique qui n'agit pas pour des besoins professionnels et/ ou hors de son activité professionnelle ;

" **Professionnel** " désigne l'acheteur personne morale ou physique qui agit dans le cadre de son activité professionnelle ;

" **Services** " désigne toutes les prestations de service proposées aux Utilisateurs par la Société à travers le présent Site ;

" **Site** " désigne le présent Site, c'est-à-dire <https://maintenances-entretiens-services.com> ;

" **Société** " désigne la Société mes, plus amplement désignée à l'article I des présentes ; et  
" **Utilisateur** " désigne toute personne qui fait utilisation du Site.

## 4. Inscription

L'inscription au Site est ouverte à toutes les personnes morales ou physiques majeures et jouissant de leurs pleines personnalités et capacités juridiques.

L'utilisation des Services proposés sur le Site est conditionnée à l'inscription de l'Utilisateur sur le Site. L'inscription est gratuite.

Pour procéder à l'inscription, l'Utilisateur doit remplir tous les champs obligatoires, sans lesquels le service ne peut être délivré. A défaut l'inscription ne pourra être complétée.

Les Utilisateurs garantissent et déclarent sur l'honneur que toutes les informations communiquées sur le Site, notamment lors de leur inscription, sont exactes et conformes à la réalité. Ils s'engagent à mettre à jour leurs informations personnelles à partir de la page dédiée à ces dernières et disponible dans leur compte.

Tout Utilisateur enregistré dispose d'un identifiant et d'un mot de passe. Ces derniers sont strictement personnels et confidentiels et ne devront en aucun cas faire l'objet d'une communication à des tiers sous peine de suppression du compte de l'Utilisateur enregistré contrevenant. Chaque Utilisateur inscrit est personnellement responsable du maintien de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe. La Société ne sera en aucun cas tenue pour responsable de l'usurpation d'identité d'un Utilisateur. Si un Utilisateur suspecte une fraude à n'importe quel moment, il devra contacter la Société dans les plus brefs délais afin que cette dernière puisse prendre les mesures nécessaires et régulariser la situation.

Chaque Utilisateur, qu'il soit une personne morale ou physique, ne peut être titulaire que d'un compte sur le Site.

En cas de non-respect des CGV/CGU, notamment la création de plusieurs comptes pour une seule personne ou encore la fourniture de fausses informations, la Société se réserve le droit de procéder à la suppression temporaire ou définitive de tous les comptes créés par l'Utilisateur enregistré contrevenant.

La suppression du compte entraîne la perte définitive de tous les avantages et services acquis sur le Site. Cependant, toute Commande réalisée et facturée par le Site avant la suppression du compte sera exécutée dans les conditions normales.

En cas de suppression d'un compte par la Société pour manquement aux devoirs et obligations énoncées dans les CGV/CGU, il est formellement interdit à l'Utilisateur contrevenant de se réinscrire sur le Site directement, par le biais d'une autre adresse électronique ou par personne interposée sans l'autorisation expresse de la Société.

## 5. Prestation de service et prix

Les Services faisant l'objet des CGV/CGU sont ceux qui figurent sur le Site et qui sont proposés directement par la Société ou ses prestataires partenaires.

Les services sont décrits sur la page correspondante au sein du Site et mention est faite de toutes leurs caractéristiques essentielles. La Société ne peut être tenue responsable de l'impossibilité de réaliser ladite prestation lorsque l'Utilisateur n'est pas éligible.

Lorsqu'un Utilisateur enregistré souhaite obtenir une prestation de service vendue par la Société à travers le Site, le prix indiqué sur la page de la prestation correspond au prix en euros toutes taxes comprise (TTC) et tient compte des réductions applicables et en vigueur le jour de la Commande. Le prix indiqué n'inclut pas les frais accessoires qui seront indiqués le cas échéant dans le récapitulatif avant de passer Commande.

La Société se réserve la possibilité de modifier à tout moment ses tarifs. Elle s'engage à facturer les prestations au tarif applicable au moment de leur Commande. Pour les prestations dont le prix ne peut être connu a priori ni indiqué avec certitude, un devis détaillé sera transmis au Client.

En aucun cas un Utilisateur ne pourra exiger l'application de réductions n'étant plus en vigueur le jour de la Commande.

En cas d'absence du Client le jour de la prestation prévue, il sera facturé un forfait de 55 euros à titre de dédommagement.

## 6. Commandes

Toute Commande ne peut être réalisée que lorsque l'Utilisateur s'est inscrit sur le Site. L'Utilisateur, lorsqu'il est connecté sur son compte, peut ajouter des Services à son panier virtuel. Il peut accéder au récapitulatif de son panier virtuel afin de confirmer les Services qu'il souhaite Commander et effectuer sa Commande en appuyant sur le bouton "Commander".

Il devra ensuite renseigner son adresse, le mode de livraison ainsi qu'un mode de paiement valable afin de finaliser la Commande et de former efficacement le contrat de vente entre lui et la Société.

L'enregistrement d'une Commande sur le Site est réalisé lorsque le Client accepte les CGV/CGU en cochant la case prévue à cet effet et valide sa Commande. Cette validation constitue une preuve du contrat de vente. La finalisation de la Commande implique l'acceptation des prix et des modalités de réalisations des prestations telles qu'indiquées sur le Site.

A la Commande, une date sera sélectionnée par le Client.

Une fois sa Commande passée, le Client en recevra confirmation par courrier électronique. Cette confirmation fera le récapitulatif de la Commande et des informations relatives à la réalisation de la ou des prestations.

Une facture et/ou le contrat sur papier pourront être adressés au Client à sa demande.

En cas de défaut de paiement, d'adresse erronée du Client ou autre problème sur le compte du Client, la Société se réserve le droit de bloquer la Commande du Client jusqu'à ce que le problème soit résolu. En cas d'impossibilité de réaliser la prestation, le Client en sera informé par courrier électronique à l'adresse qu'il aura fournie à la Société. L'annulation de la Commande de cette prestation et son remboursement seront dans ce cas effectués, le reste de la Commande demeurant ferme et définitif.

## 7. Délais et modalités de paiement

Sauf dispositions contraires, toutes les ventes sont payées comptant au moment de la passation de la Commande.

En fonction de la nature ou du montant de la Commande, la Société reste libre d'exiger un acompte ou le paiement de l'intégralité du prix lors de la passation de la Commande ou lors de la réception de la facture.

Le paiement peut être réalisé par Carte Bancaire.

En cas de défaut de paiement total ou partiel des prestations à la date convenue sur la facture, le Client Professionnel devra verser à la Société une pénalité de retard dont le taux est égal au taux pratiqué par la Banque Centrale Européenne pour son opération de refinancement majoré de 10 points de pourcentage. L'opération de financement retenue est la plus récente à la date de la Commande des prestations de Service.

En sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement.

En cas de défaut de paiement total ou partiel des prestations à la date convenue sur la facture, le Client Consommateur devra verser à la Société une pénalité de retard dont le taux est égal au taux d'intérêt légal.

Aucune compensation ne pourra être effectuée par le Client entre des pénalités de retard dans la fourniture des prestations commandées et des sommes dues par le Client à la Société au titre de l'achat de Services proposés sur le Site.

La pénalité due par le Client, Professionnel ou Consommateur, est calculée sur le montant toutes taxes comprises de la somme restante due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

En cas de non-respect des conditions de paiement décrites ci-dessus, la Société se réserve la possibilité d'annuler ou de suspendre la vente.

## 8. Annulation du contrat après le délai de rétractation

Après le délai de rétractation de 14 jours, en cas d'annulation de la Commande par le Client, après acceptation de la Société, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, une somme correspondant à 10 % du montant du contrat sera acquise à la Société, à titre de dommages et intérêts, en réparation du préjudice ainsi subi.

## 9. Délai de rétractation et remboursement

Conformément à la réglementation en vigueur, pour tout achat effectué sur le Site internet, le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités (L.221-18 du code de la consommation). Les parties conviennent que l'objet principal du contrat est une prestation de service, de ce fait le délai de rétractation de quatorze (14) jours court à compter de la conclusion du contrat.

Il sera remboursé de la totalité des frais versés pour la prestation de services dans les 14 jours suivant la prise de connaissance par la Société de sa déclaration de rétractation. Le remboursement sera fait par le même moyen de paiement que celui utilisé à l'achat.

Cependant, si la prestation de services est déjà entamée à la date de la prise de connaissance de la rétractation par la Société, la valeur correspondant à la prestation de service déjà effectuée sera déduite du remboursement. Ce dernier sera opéré par le même moyen de paiement que pour l'achat.

### **Article L221-28 : Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :**

*1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, dont l'exécution a commencé avec son accord préalable et exprès et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la prestation aura été pleinement exécutée par le professionnel ;*

*2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;*

*3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;*

*4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;*

*5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;*

*6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;*

*7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;*

*8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;*

9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;

10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;

11° Conclues lors d'une enchère publique ;

12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;

13° De fourniture d'un contenu numérique sans support matériel dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, lorsque :

a) Il a donné préalablement son consentement exprès pour que l'exécution du contrat commence avant l'expiration du délai de rétractation ; et

b) Il a reconnu qu'il perdra son droit de rétractation ; et

c) Le professionnel a fourni une confirmation de l'accord du consommateur conformément aux dispositions du deuxième alinéa de l'article L. 221-13.

Pour exercer ce droit de rétractation, le Consommateur envoie un formulaire rempli (voir formulaire fourni à la fin des CGV) à l'adresse : [mes.montelimar@gmail.com](mailto:mes.montelimar@gmail.com) .

## 10. Force Majeure

Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle de la Société, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation envers le Client.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1.

## 11. Traitement des données personnelles

L'enregistrement sur le Site entraîne le traitement des données à caractère personnel du Client. Si le Client refuse le traitement de ses données, il lui est demandé de s'abstenir d'utiliser le Site.

Ce traitement des données à caractère personnel se fait dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016.

Par ailleurs, conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, de modification et d'opposition à l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à l'adresse suivante : [mes.montelimar@gmail.com](mailto:mes.montelimar@gmail.com) .

Ces données personnelles sont nécessaires au traitement de sa Commande et à l'établissement de ses factures le cas échéant, ainsi qu'à l'amélioration des fonctionnalités du Site.

## 12. Partage des données collectées

Le Site peut avoir recours à des sociétés tierces pour effectuer certaines opérations. En naviguant sur le Site, le Client accepte que des sociétés tierces puissent avoir accès à ses données pour permettre le bon fonctionnement du Site.

Ces sociétés tierces n'ont accès aux données collectées que dans la cadre de la réalisation d'une tâche précise.

Le Site reste responsable du traitement de ces données.

Par ailleurs, l'Utilisateur peut donc être amené à recevoir des informations ou des offres commerciales de la part de la Société ou de ses partenaires.

L'Utilisateur peut à tout moment s'opposer à la réception de ces offres commerciales, en écrivant à l'adresse de la Société indiquée ci-dessus.

Par ailleurs, les informations des Clients pourront être transmises à des tiers sans leur accord express préalable afin d'atteindre les buts suivants :

- respecter la loi
- protéger toute personne contre des dommages corporels graves, voire la mort
- lutter contre la fraude ou les atteintes portées à la Société ou à ses utilisateurs
- protéger les droits de propriété de la Société.

## 13. Protection des données

La Société assure un niveau de sécurité approprié et proportionnel aux risques encourus ainsi qu'à leur probabilité, conformément au **Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016** .

Toutefois, ces mesures ne constituent en aucun cas une garantie et n'engagent pas la Société à une obligation de résultat concernant la sécurité des données.

## 14. Cookies

Pour permettre à ses Utilisateurs de bénéficier d'une navigation optimale sur le Site et d'un meilleur fonctionnement des différentes interfaces et applications, la Société est susceptible d'implanter un cookie sur l'ordinateur de l'Utilisateur. Ce cookie permet de stocker des informations relatives à la navigation sur le Site, ainsi qu'aux éventuelles données saisies par les Utilisateurs (notamment recherches, login, email, mot de passe).

L'Utilisateur autorise expressément la Société à déposer sur le disque dur de l'utilisateur un fichier dit « cookie ».

L'Utilisateur dispose de la possibilité de bloquer, modifier la durée de conservation, ou supprimer ce cookie via l'interface de son navigateur. Si la désactivation systématique des cookies sur le navigateur de l'Utilisateur l'empêche d'utiliser certains services ou fonctionnalités du Site, ce dysfonctionnement ne saurait en aucun cas constituer un dommage pour le membre qui ne pourra prétendre à aucune indemnité de ce fait.

## 15. Modifications

La Société se réserve le droit de modifier le Site, les services qui y sont proposés, les CGV/CGU ainsi que toute procédure de livraison ou autre élément constitutif des prestations réalisées par la Société par le biais du Site.

Lorsqu'il passe une Commande, l'Utilisateur est soumis aux stipulations énoncées par les CGV/CGU en vigueur lors de la passation de la Commande.

## 16. Responsabilité

La Société ne peut en aucun cas être tenue responsable pour l'indisponibilité, qu'elle soit temporaire ou permanente du Site Internet et, bien qu'elle mette en œuvre tous les moyens afin d'assurer en permanence le service, il se peut que celui-ci soit interrompu à tout moment. En outre, la Société se réserve le droit, par un acte volontaire, de rendre le Site

indisponible afin de réaliser toute opération de mise à jour, d'amélioration ou de maintenance.

Tel que mentionné auparavant dans les présentes, la Société ne peut en aucun cas être tenue responsable des retards de réalisation d'une prestation de service pour des motifs qui échappent à son contrôle, indépendants de sa volonté, imprévisibles et irrésistibles ou dont la faute ne peut lui être imputable.

Le client renseigne les informations demandées relatives à l'appareil concerné par la prestation envisagée. A ce titre, le Client reconnaît comme exacts et sincères les renseignements portés sur son compte. La responsabilité de la Société ne saurait être engagée dans l'hypothèse où les informations que le client fournit s'avèreraient fausses ou incomplètes. Si c'est le cas, la Société se réserve le droit d'annuler la Commande du Client.

## 17. Propriété intellectuelle

La marque, le logo, et la charte graphique du présent Site sont des marques déposées dont la propriété revient exclusivement à la Société. Toute diffusion, exploitation, représentation, reproduction, qu'elle soit partielle ou intégrale sans l'autorisation expresse de ladite société exposera le contrevenant à des poursuites civiles et pénales.

## 18. Clause attributive de compétence

Le droit régissant les CGV/CGU est le droit français. Tout litige pouvant survenir entre la Société et un Utilisateur lors de l'exécution des présentes fera l'objet d'une tentative de résolution à l'amiable. A défaut, les litiges seront portés à la connaissance des tribunaux compétents de droit commun.

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Le Client est informé qu'il peut recourir à une médiation conventionnelle, auprès de la Commission de la médiation de la Consommation prévue à l'article L534-7 du Code de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes. Il peut également recourir à tout mode alternatif de règlement des différends en cas de litige.

## 19. Information précontractuelle

Préalablement à sa Commande, le Client reconnaît avoir eu communication, de façon lisible et compréhensible, des CGV/CGU et des informations et renseignements prévus aux articles L111-1 à L111-7 du Code de la consommation, et notamment :

- les caractéristiques essentielles des Services ;
- le prix des Services ;
- la date ou le délai auquel la Société s'engage à fournir le Service ;
- les informations relatives à l'identité de la Société (coordonnées postales, téléphoniques, électroniques) ;
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en oeuvre ;
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;
- les informations relatives au droit de rétractation (délai, modalités d'exercice).

La passation d'une Commande sur le Site emporte adhésion et acceptation des CGV/CGU. Le Client ne pourra se prévaloir d'un document contradictoire.

## 20. Médiation et règlement des litiges

L'acheteur peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

En cas de contestation, les coordonnées du médiateur auquel l'acheteur peut s'adresser sont les suivantes :

*MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION,  
MEDIATION CONSO DROME,  
10 PLACE DES CLERCS,  
26000 VALENCE,  
mediationconsodrome@gmail.com*

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

# MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

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

A l'attention de :

SAS MES 182 Route de Sauzet 26200 MONTELIMAR - mes.montelimar@gmail.com

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.