

Condition Générales des ventes

Introduction

Toute commande de prestations en Chauffage - Climatisation - Ventilation - Plomberie auprès de H2O MAINTENANCES implique l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente (CGV). Ces CGV prévalent sur toute condition contraire sauf acceptation écrite et expresse de H2O MAINTENANCES.

Champs d'Application et Modification des Conditions Générales de Vente :

Les présentes CGV s'appliquent à toutes commandes passées auprès de H2O MAINTENANCES, incluant :

- ✓ Équipements de chauffage
- ✓ Équipements de climatisation
- ✓ Équipements de traitement d'air/ventilation
- ✓ Équipements de plomberie
- ✓ Toutes prestations accessoires ou annexes

H2O MAINTENANCES se réserve le droit de modifier ces CGV à tout moment. En cas de modification, la version en vigueur au jour de la commande s'applique.

Prix & Modalités de paiement

Les prix des fournitures, biens ou prestations vendus sont ceux en vigueur au jour de l'acceptation de la commande. Ils sont exprimés en euros hors taxes (HT) et seront majorés du taux de TVA applicable ainsi que des frais de transport (voir article « Frais de Transport »).

Durée de validité des devis :

Les devis émis par H2O MAINTENANCES sont valables pendant une durée de 15 jours calendaires à compter de leur date d'émission.

Passé ce délai, les prix et conditions peuvent être modifiés sans préavis

Révision des tarifs :

H2O MAINTENANCES se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment.

Toutefois, les fournitures et prestations commandées sont facturées aux prix indiqués lors de l'enregistrement de la commande, sous réserve de la validité du devis.

Le règlement des commandes s'effectue :

- Soit par chèque ;
- Soit par virement
- Soit par Carte bancaire
- Soit par lien de paiement

Les règlements en espèces ne sont pas acceptés.

Lors de l'enregistrement de la commande, le Client devra verser un acompte de 40 % du montant global de la facture, le solde devant être payé à réception des fournitures ou de l'exécution des prestations ou selon les modalités exposées à l'article « délais de paiement ».

Interventions hors contrat – Facturation minimale

Toute intervention réalisée par un technicien de H2O MAINTENANCES, hors contrat de maintenance en cours, entraîne une **facturation minimale**, comprenant :

- ✓ Les Frais de prise en charge
- ✓ Les frais de déplacement
- ✓ Une heure de main-d'œuvre indivisible

✓ Au-delà de la première heure, toute demi-heure entamée est facturée selon le tarif en vigueur. Le paiement de ces frais est exigé lors de la prise de rendez-vous avec le technicien. Le rendez-vous ne sera confirmé qu'après réception du paiement. Sans paiement sous 24h, la réservation est annulée.

En cas d'annulation par le Client **moins de 48 heures avant l'intervention**, les frais engagés restent dus et ne donneront lieu à aucun remboursement, sauf cas de force majeure dûment justifié.

TVA et obligations fiscales

Conformément à la réglementation fiscale en vigueur, le taux de TVA appliqué aux prestations et fournitures dépend du type d'intervention et du statut du client. **Pour toute commande issue d'un devis supérieur à 300 €, le client est tenu de fournir une attestation de TVA** conforme aux dispositions légales.

Cette attestation doit être transmise à H2O MAINTENANCES avant l'exécution des travaux. En l'absence de cette fiche TVA ou en cas d'erreur dans les informations transmises, le taux de TVA applicable par défaut sera celui du régime général en vigueur. H2O MAINTENANCES ne pourra être tenu responsable d'une application incorrecte du taux de TVA due à l'absence ou à une erreur dans la fiche fournie par le client.

Non-paiement et caducité du contrat d'entretien

En cas de non-paiement de la redevance dans un délai de 30 jours suivant :

- ✓ La date de souscription du contrat, ou La date de la facture de renouvellement du contrat d'entretien, le contrat sera réputé caduc de plein droit, sans formalité supplémentaire.

La caducité du contrat entraîne :

- ✓ L'annulation automatique des obligations de H2O MAINTENANCES au titre du contrat d'entretien,
- ✓ L'absence de restitution des sommes déjà versées,
- ✓ L'arrêt immédiat des prestations associées,
- ✓ L'impossibilité pour le Client de prétendre à un remboursement ou à une indemnisation.

Délais de paiement

Les paiements doivent être effectués au comptant au siège de la Société H2O MAINTENANCES à compter de la réception de la facture ou à compter de la réception de la fourniture ou d'exécution de la prestation demandée si cette dernière est différée. En cas de facturation périodique, chaque paiement comptant doit être effectué à compter de la réception de la facture. En cas d'acceptation par la Société H2O MAINTENANCES d'un paiement échelonné, chaque fraction du prix devra être effectuée à la date exacte de son échéance au comptant et sans escompte ; à défaut, il pourra être appliqué la clause résolutoire prévue aux présentes conditions générales.

Pénalités de retard

En cas de retard de paiement supérieur à 15 jours après la date de facture, H2O MAINTENANCES appliquera automatiquement une pénalité calculée sur le montant TTC, avec un taux d'intérêt légal majoré de 3 points.

Les pénalités de retard sont calculées selon le taux d'intérêt légal en vigueur, majoré de 3 points.

Exemple : Pour une facture de 1 000 € TTC impayée depuis 20 jours, si le taux d'intérêt légal est de 4 %, le calcul serait le suivant :

$(1\ 000\ € \times 4\ \% \times 20\ \text{jours}) / 365\ \text{jours} = 2,19\ €\ \text{de pénalité}$

Ces pénalités s'ajoutent automatiquement au solde dû. Le taux de l'intérêt légal retenu est celui en vigueur au jour de la livraison des fournitures ou de l'exécution de la prestation.

Depuis le 1er janvier 2015, le taux d'intérêt légal est révisé tous les 6 mois (Ordonnance n° 2014-947 du 20 août 2014).

En cas de déchéance du terme du fait d'une absence de paiement à son échéance, les pénalités de retard s'appliqueront à :

l'ensemble des sommes restant dues TTC après déchéance du terme.

Et Une **indemnité forfaitaire de 40 €** pour frais de recouvrement est appliquée (Article L.441-10 du Code de commerce)

Commandes

Validation et confirmation des commandes

1 Acceptation du devis et formation du contrat

Toute commande de prestations auprès de H2O MAINTENANCES nécessite l'établissement préalable d'un devis par la société.

La commande est considérée comme **valide et engageante** uniquement après **acceptation expresse et écrite du devis par le Client**.

L'acceptation du devis doit être formalisée par :

- ✓ Une signature manuscrite avec la mention "Lu et approuvé", ou
- ✓ L'activation de la case "Bon pour commande après lecture et acceptation sans réserve des CGV".

2 Informations requises pour exécuter la commande

Seules les commandes contenant les informations suivantes seront prises en compte :

- ✓ Date de la commande
- ✓ Description précise des prestations et/ou produits commandés
- ✓ Quantités demandées
- ✓ Tarif applicable
- ✓ Montant total de la commande
- ✓ Lieu et date de livraison et/ou d'exécution des prestations

3 Validation définitive de la commande – Décision exclusive de H2O MAINTENANCES

Une commande n'est considérée comme ferme et définitive qu'après validation expresse par H2O MAINTENANCES.

Cette validation est effectuée après vérification de la faisabilité technique, des disponibilités et des conditions de réalisation.

H2O MAINTENANCES se réserve le droit de refuser ou d'ajuster une commande si des contraintes techniques, logistiques ou de stock sont identifiées après validation initiale du devis.

En cas d'impossibilité d'exécution, la société notifiera le client dans les meilleurs délais, et aucun engagement contractuel ne sera formé avant cette validation.

4 Paiement de la commande

L'exécution de la commande est conditionnée au paiement de l'acompte et/ou du solde selon les modalités définies dans le devis.

Aucun travail ne sera engagé avant la réception du paiement prévu.

En cas de retard de paiement du client, H2O MAINTENANCES se réserve le droit de suspendre l'exécution de la commande jusqu'à régularisation, sans que cette suspension ne puisse donner lieu à une quelconque réclamation ou indemnisation.

En cas de non-paiement dans un délai de X jours après relance, la commande pourra être annulée de plein droit, avec conservation de l'acompte versé.

5 Délais d'exécution

Les délais d'exécution et/ou de livraison sont fournis à titre indicatif et ne constituent en aucun cas un engagement contractuel.

H2O MAINTENANCES ne pourra être tenue responsable des retards causés par :

- ✓ Une indisponibilité de matériaux ou de pièces chez les fournisseurs.
- ✓ Des contraintes logistiques indépendantes de sa volonté.
- ✓ Un cas de force majeure (intempéries, grève, crise sanitaire, etc.).
- ✓ Un retard du client dans la transmission des informations nécessaires à l'exécution de la prestation.
- ✓ Un retard de paiement du client.

Un retard d'exécution ne pourra en aucun cas justifier une annulation de commande ni donner lieu à des pénalités ou indemnités.

6 modifications et annulation des commandes

Toute demande de modification de commande par le Client ne pourra être prise en compte qu'en fonction des possibilités techniques, logistiques et organisationnelles de H2O MAINTENANCES.

Ces modifications devront être formulées par écrit et ne seront effectives qu'après acceptation expresse par H2O MAINTENANCES et signature d'un nouveau bon de commande ou devis spécifique, incluant un ajustement éventuel du prix et des délais.

En cas d'impossibilité de modifier la commande selon la demande du Client, la commande initiale reste ferme et définitive. Le Client ne pourra pas annuler la commande sans frais.

Si le Client souhaite malgré tout annuler sa commande, il devra indemniser H2O MAINTENANCES à hauteur des frais engagés (ex. : achat de matériel, fabrication sur mesure, heures de travail déjà effectuées, etc.).

L'acompte versé restera acquis à H2O MAINTENANCES à titre de compensation minimale, et l'entreprise se réserve le droit de facturer un complément si les frais engagés dépassent le montant de l'acompte.

Obligation d'établissement d'un devis :

Conformément à l'arrêté du 2 mars 1990, H2O MAINTENANCES établit un devis obligatoire pour toute intervention dont le montant estimé est supérieur à 150 € TTC, incluant les travaux de dépannage, réparation et entretien.

◆ **Exceptions :** Un devis préalable ne sera pas exigé pour :

- ✓ Les prestations réalisées dans le cadre d'un contrat d'entretien
- ✓ Les garanties couvertes par des paiements forfaitaires

✓ Les interventions d'urgence absolue (exemple : fuite d'eau, émanation de monoxyde de carbone ect ..).

Acceptation tacite de l'intervention et de la facturation minimale

Toute demande d'intervention effectuée par le Client auprès de H2O maintenances vaut acceptation pleine et entière des Conditions Générales de Vente et des tarifs en vigueur, y compris la facturation minimale applicable aux interventions hors contrat.

Pour toute intervention pouvant être hors contrat, le Client doit donner son accord préalable par écrit (SMS, e-mail, signature électronique).

• Sans validation préalable, aucun technicien ne sera envoyé et la demande d'intervention sera suspendue.

En l'absence de devis signé, la présence du technicien sur site entraîne l'acceptation implicite des conditions financières définies dans les CGV, incluant :

- Les frais de prise en charge et de déplacement
- La facturation minimale d'une heure de main-d'œuvre indivisible
- Toute durée supplémentaire facturée par demi-heure entamée selon le tarif en vigueur
- L'obligation de règlement immédiat à la fin de l'intervention

Tout refus de paiement après exécution de l'intervention pourra donner lieu à l'application des pénalités prévues aux CGV et à une suspension des services futurs.

Facturation des interventions hors contrat

Le Client bénéficiant d'un contrat de maintenance avec H2O maintenances reconnaît que certaines interventions peuvent ne pas être couvertes par le dit contrat.

Toute demande d'intervention hors du périmètre du contrat implique l'acceptation automatique des frais de déplacement et de main-d'œuvre selon les tarifs en vigueur, sauf si un devis a été établi au préalable.

Avant l'envoi du technicien, le Client est informé que son intervention pourrait être hors périmètre du contrat et doit confirmer par écrit qu'il accepte la facturation minimale.

• Sans accord explicite du client, aucun technicien ne sera envoyé.

• La présence du technicien sur site vaut confirmation que le Client accepte la facturation minimale d'intervention, incluant :

- ✓ Les frais de prise en charge et de déplacement
- ✓ Une heure de main-d'œuvre indivisible
- ✓ Toute durée supplémentaire facturée par demi-heure entamée selon le tarif en vigueur
- Le règlement est exigible immédiatement à la fin de l'intervention par l'un des moyens de paiement acceptés.
- En cas de contestation, seule une réserve écrite signée par le technicien et le Client pourra être prise en compte.

Organisation des Visites d'Entretien

Dans le cadre des contrats d'entretien souscrits auprès de H2O Maintenances, la société s'engage à réaliser une visite annuelle d'entretien, conformément aux termes du contrat souscrit (P0, P1 ou P2).

La date de la visite d'entretien est communiquée au moins 15 jours à l'avance au souscripteur.

Le souscripteur peut demander une reprogrammation du rendez-vous, sous réserve d'en informer H2O

Maintenances au minimum 3 jours ouvrables avant la date prévue.

En cas de demande de report moins de 3 jours ouvrables avant la visite, H2O Maintenances se réserve le droit de refuser la modification, sauf cas de force majeure dûment justifié.