

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

INFORMATIONS LÉGALES

RÉPAR'EAU

Société par Actions Simplifiée au capital de 100 euros

SIRET : 981 567 928 00016

RCS Tours 981 567 928

Adresse du siège social : 9 rue Alain Chartier, 37140 BOURGUEIL

Email : contact@repareau.fr

Site web : repareau.fr

Numéro de TVA intracommunautaire : FR19981567928

Directeur de publication : Nicolas RAFIN, Président

Hébergeur : OVH, 2 rue Kellermann, 59100 Roubaix

Répar'eau est une entreprise spécialisée dans l'installation de chauffe-eau électriques et de plomberie.

ARTICLE 1 - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent exclusivement les relations contractuelles entre la société Répar'eau et ses clients consommateurs dans le cadre de la vente en ligne de chauffe-eau électriques et des prestations de pose associées via le site internet repareau.fr.

Le présent contrat a pour objet la vente de chauffe-eau électriques sélectionnés via notre questionnaire en ligne, ainsi que la prestation de pose réalisée par nos techniciens qualifiés ou nos prestataires partenaires.

ARTICLE 2 - ACCEPTATION DES CONDITIONS

La passation d'une commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV par le client. Ces conditions prévalent sur toutes autres conditions figurant dans tout autre document, sauf dérogation préalable, expresse et écrite.

ARTICLE 3 - INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

Conformément aux articles L221-5 et suivants du Code de la consommation, le client dispose avant la conclusion du contrat des informations suivantes :

- **Caractéristiques essentielles** : Chauffe-eau électriques avec prestation de pose
- **Prix** : Prix TTC affiché incluant produit et pose
- **Modalités de paiement** : Paiement en ligne sécurisé
- **Modalités d'exécution** : Intervention dans un délai de 14 jours maximum
- **Garanties** : Garantie légale de conformité (2 ans), garantie commerciale pose (2 ans), garantie constructeur selon fabricant
- **Droit de rétractation** : 14 jours avec modalités spécifiques (voir article 5)

- **Réclamations** : Via service client et médiation de la consommation
- **Validité de l'offre** : Prix et créneaux disponibles jusqu'à validation de commande

ARTICLE 4 - PROCESSUS DE COMMANDE

4.1 Sélection du produit

Le client sélectionne son chauffe-eau électrique grâce au questionnaire en ligne qui détermine le produit le plus adapté à ses besoins spécifiques.

Le client s'engage à fournir des informations exactes et complètes. En cas de doute sur les caractéristiques techniques de son installation (alimentation électrique, évacuation, dimensions, etc.), il lui est vivement recommandé de consulter un professionnel avant de passer commande.

Si les informations fournies s'avèrent inexactes lors de l'intervention et rendent impossible ou inadaptée l'installation du produit commandé, Répar'eau se réserve le droit de proposer une solution alternative ou d'annuler l'intervention, les frais de déplacement restant à la charge du client.

4.2 Réservation du créneau d'intervention

Le client choisit et réserve son créneau horaire d'intervention parmi les créneaux disponibles sur le site dans un délai maximum de 14 jours.

4.3 Validation de la commande

La commande est définitive après :

- Sélection du produit et du créneau
- Acceptation des présentes CGV
- Paiement intégral sécurisé en ligne

Un email de confirmation avec bon de commande est immédiatement envoyé.

ARTICLE 5 - DROIT DE RÉTRACTATION

5.1 Principe général

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de 14 jours francs pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Ce délai court à compter de la conclusion du contrat pour les prestations de services.

5.2 Renonciation au droit de rétractation pour exécution immédiate

DISPOSITIF OBLIGATOIRE : Conformément à l'article L221-25 du Code de la consommation, si le client souhaite que l'intervention ait lieu avant la fin du délai de 14 jours (ce qui est le cas pour toutes nos interventions planifiées), il doit :

1. **Donner son accord exprès** pour l'exécution immédiate de la prestation
2. **Reconnaître expressément** qu'il perdra son droit de rétractation dès l'achèvement complet de l'installation

Cette demande et reconnaissance sont recueillies lors de la commande en ligne par case à cocher obligatoire.

5.3 Conséquences

- **Avant intervention :** Droit de rétractation exercé = annulation et remboursement intégral
- **Après déplacement du technicien avec matériel :** Plus de droit de rétractation possible en raison de la nature de la prestation (déballage et mise en œuvre immédiate du matériel sur site)

5.4 Modalités d'exercice

Notification par email à contact@repareau.fr ou courrier recommandé avec AR, en utilisant le formulaire de rétractation fourni ou déclaration écrite exprimant clairement la volonté de rétractation.

ARTICLE 6 - PRESTATIONS INCLUSES ET EXCLUES

6.1 Prestations incluses

- Fourniture du chauffe-eau électrique sélectionné
- Déplacement du technicien chez le client
- Dépose et évacuation de l'ancien chauffe-eau (si existant)
- Pose et raccordement du nouveau chauffe-eau
- Mise en service et vérification du fonctionnement
- Remise en état des lieux (nettoyage de base)

6.2 Prestations exclues

- Travaux de plâtrerie, maçonnerie ou peinture
- Modification substantielle de la plomberie existante
- Mise aux normes électriques si nécessaire
- Travaux de carrelage ou revêtement
- Toute prestation non expressément mentionnée

ARTICLE 7 - ENGAGEMENT DU CLIENT

7.1 Disponibilité obligatoire

Le client s'engage fermement à être présent au créneau horaire réservé (fenêtre de 4h environ : 8h00-12h00 ou 13h00-17h00). Cette disponibilité est une condition essentielle du contrat.

7.2 Conditions d'accès et prérequis techniques

Le client doit :

- Permettre l'accès libre aux lieux d'intervention
- Fournir l'alimentation électrique nécessaire
- Disposer d'une **vanne d'arrêt d'eau générale fonctionnelle**. À défaut, se rapprocher de son fournisseur d'eau pour régularisation
- Dégager l'accès au lieu d'installation
- Être présent pendant toute l'intervention

7.3 Gestion des absences et reports

- **Report gratuit** : Possible jusqu'à 48h avant l'intervention (1 seul report gratuit)
- **Report tardif** (moins de 48h) : Frais de dossier de 25€
- **Absence le jour J** : Frais forfaitaires de déplacement de 50€

Exceptions légitimes : Hospitalisation d'urgence, décès familial, force majeure dûment justifiés.

ARTICLE 8 - PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

8.1 Prix

Les prix sont affichés en euros toutes taxes comprises et incluent :

- Le chauffe-eau sélectionné
- La prestation de pose complète
- Le déplacement chez le client

Les prix sont fermes et non révisables, valables au moment de la commande.

8.2 Modalités de paiement

- **Paiement** : Intégral en ligne par carte bancaire sécurisée (SSL)
- **Aucun acompte** ou paiement à l'intervention n'est demandé
- **Moyens acceptés** : Cartes Visa, Mastercard, American Express

8.3 Facturation automatique

- **Bon de commande** : Envoyé immédiatement après paiement
- **Facture définitive** : Envoyée après intervention avec procès-verbal de réception

ARTICLE 9 - EXÉCUTION DES PRESTATIONS

9.1 Réalisation des travaux

Les prestations sont réalisées par :

- Nos techniciens salariés qualifiés, où
- Nos prestataires partenaires disposant des qualifications professionnelles et assurances requises

9.2 Procès-verbal de réception

À l'issue de l'intervention, un procès-verbal de réception est signé précisant :

- La conformité de l'installation
- Les éventuelles réserves
- La remise des documents (garanties, notices)
- La date de fin d'intervention (point de départ des garanties)

ARTICLE 10 - GARANTIES LÉGALES ET COMMERCIALES

10.1 Garanties légales obligatoires

Le client bénéficie :

- **Garantie de conformité** (art. L217-4 et s. Code consommation) : 2 ans
- **Garantie des vices cachés** (art. 1641 et s. Code civil) : 2 ans

10.2 Garantie commerciale installation

- **Durée** : 2 ans pièces et main-d'œuvre à compter de la réception
- **Couverture** : Défauts d'installation, étanchéité, raccordements
- **Exclusions** : Usure normale, mauvais usage, interventions extérieures

10.3 Garantie constructeur

Selon conditions du fabricant (généralement 2 à 5 ans pour la cuve, 2 ans pour les composants électriques).

10.4 Assurances professionnelles

- **Responsabilité civile professionnelle** : Oui
- **Assurance décennale** : Quand applicable selon nature des travaux
- **Nos prestataires** : Disposent de leurs propres assurances

ARTICLE 11 - RESPONSABILITÉ ET FORCE MAJEURE

11.1 Limitation de responsabilité

La responsabilité de Répar'eau est limitée aux dommages directs et ne peut excéder le montant de la commande. Sont exclus les dommages indirects, perte d'exploitation, préjudice commercial.

11.2 Force majeure

Constituent des cas de force majeure : catastrophes naturelles, guerre, terrorisme, épidémie, grève des transports, coupure générale d'électricité ou d'eau, etc.

11.3 Assurance du client

Le client doit vérifier sa couverture d'assurance habitation pour les travaux et dommages éventuels.

ARTICLE 12 - RÉCLAMATIONS, SAV ET MÉDIATION

12.1 Service client

Pour toute réclamation :

- **Email** : contact@repareau.fr
- **Courrier** : Service Client, 9 rue Alain Chartier, 37140 BOURGUEIL
- **Délai de réponse** : 15 jours maximum

12.2 Médiation de la consommation obligatoire

En cas de litige persistant, le client peut saisir **gratuitement** un médiateur de la consommation :

CNPM Médiation Consommation

27 Avenue de la Libération

42400 SAINT CHAMOND

Site : www.cnpm-mediation.org

Conditions : Après échec de réclamation écrite auprès de notre service client.

12.3 Juridiction compétente

En dernier recours : Tribunaux du domicile du consommateur.

ARTICLE 13 - DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

13.1 Responsable de traitement

Répar'eau, 9 rue Alain Chartier, 37140 BOURGUEIL

13.2 Finalités et base légale

- **Finalités** : Exécution commande, facturation, SAV, obligations légales
- **Base légale** : Exécution du contrat (art. 6.1.b RGPD), obligations légales (art. 6.1.c)

13.3 Destinataires

Données communiquées uniquement à nos prestataires techniques pour exécution.

13.4 Durée de conservation

- **Données client** : 3 ans après fin de relation commerciale
- **Factures** : 10 ans (obligations comptables)

13.5 Droits du client

Droits d'accès, rectification, effacement, portabilité, opposition, limitation du traitement.

Contact : contact@repareau.fr

Réclamation : CNIL (www.cnil.fr)

ARTICLE 14 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les contenus du site repareau.fr (textes, images, questionnaire, méthodes) sont protégés par la propriété intellectuelle. Toute reproduction ou utilisation commerciale est strictement interdite.

ARTICLE 15 - MODIFICATION DES CGV

Répar'eau se réserve le droit de modifier les présentes CGV. La version applicable est celle en vigueur au moment de la commande.

ARTICLE 16 - NULLITÉ PARTIELLE

Si une clause est déclarée nulle par un tribunal, les autres clauses restent pleinement applicables.

ARTICLE 17 - DROIT APPLICABLE

Contrat soumis au droit français. En cas de litige, compétence exclusive des tribunaux du domicile du consommateur.

Formulaire de rétractation détachable :

Je soussigné(e) _____, **notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la commande n°** _____ **du** _____.

Date et signature :

Dernière mise à jour : 4 juillet 2025 Version 1.0