

CONDITIONS GENERALES DE VENTE, DE LIVRAISON ET D'INSTALLATION – OFFRE ELEC'CHARGE

VERSION : MARS 2017

1 • DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions Générales de Vente, de Livraison et d'Installation (ci-après « CGVLI ») sont applicables à l'offre Elec'Charge d'Engie qui consiste en la fourniture d'un service packagé (ci-après dénommé les « Prestations ») comprenant la livraison, l'installation, la mise en service et maintenance de la borne de recharge Electrique d'Engie en France métropolitaine uniquement de produits de recharge et tout autre équipement et accessoires associés comprenant la borne murale monophasé intérieur ou extérieur (maximum 20 ml du tableau électrique à la borne), (ci-après dénommés le(s) « Equipement(s) ») par ENGIE (ci-après dénommée la « Société »).

Les présentes CGVLI sont applicables aux seuls consommateurs, au sens qu'en donne l'article préliminaire du Code de la consommation, agissant exclusivement pour leur propre compte et ayant la pleine capacité juridique de contracter (ci-après dénommés le « Client »).

Les présentes CGVLI sont modifiables à tout moment par la Société. Les conditions applicables sont celles en vigueur au moment de la commande par téléphone.

Le Client signe les CGVLI ainsi que le devis et avant la passation de sa commande. La validation de sa commande et donc la conclusion du contrat de Prestations vaut ainsi acceptation sans restriction ni réserve des présentes CGVLI. Aucune des clauses portées sur les devis signés ou sur les correspondances adressées par le Client à la Société ne peut en conséquence y déroger sauf acceptation préalable et écrite de la Société.

L'intervention de la Société se limite expressément aux Prestations spécifiées sur le devis

2 • IDENTIFICATION DE L'AUTEUR DE L'OFFRE

ENGIE

**Société Anonyme au capital de
2 435 285 011 €, immatriculée au
Registre du Commerce et des Sociétés
de Nanterre sous le numéro
542 107 651**

**Siège social : 1 Place Samuel de
Champlain 92400 COURBEVOIE**

3 • DEVIS

Le Devis constitue une offre commerciale pour les Prestations proposées par la Société.

Le devis est valable pendant une durée d'un mois à compter de la date qui y est indiquée.

4 • COMMANDES ET CONCLUSION DU CONTRAT

La signature du devis est des CGVLI par le Client vaut acceptation de l'offre par celui-ci. Le contrat de Prestations est conclu dès que la Société a contresigné envoyé le devis suite à la pré-visite technique mentionnée à l'article 4.2. Sous réserve des dispositions visées sous l'article 8 "Droit de rétractation", aucune commande ne pourra être annulée par le Client, après sa signature par la Société, même partiellement.

Seul le devis et les présentes CGVLI signés et, constituent les éléments contractuels de la relation avec la Société ; d'autres documents contractuels ultérieurs (notamment le rapport de contrôle technique et le procès-verbal de réception) formaliseront les étapes nécessaires de l'exécution de la commande et de son suivi.

4.1 Déclaration du Client

Le Client s'engage à fournir à la Société toutes les informations nécessaires au bon déroulement de la pré-visite technique et à recevoir la Société ou ses mandataires pour la pré-visite technique à la date convenue lors de la pré-visite technique ou suite à l'appel de la Société, sous réserve que des pénalités lui soient appliquées.

4.2 Validation (pré -visite technique)

Le Client est contacté par téléphone par la Société qui vérifie que ce dernier est bien éligible à l'offre Elec'Charge d'Engie et convient d'un rendez vous avec le client confirmé par email au Client confirmant la commande ne sera définitive qu'après que le devis et les CGVLI soient bien signés par le client;

Cette pré-visite technique de chantier a pour objet de déterminer la faisabilité des Prestations envisagées.

A l'issue de cette visite un rapport de contrôle technique sera signé par les parties.

Suite à cette visite, le client recevra un devis et les CGVLI concernant les Prestations proposées selon le rapport de contrôle technique de chantier. Le devis et les CGVLI sont validées par la signature du client.

La Société pourra refuser la prestation la pour un motif légitime, notamment en cas de non faisabilité technique des Prestations suite à la pré-visite technique en informera le Client par tout moyen à sa convenance, dans un délai de vingt (20) jours calendaires à compter de la date effective de visite de contrôle technique.

En cas de refus par la Société, une nouvelle prestation pourra être proposée par la Société sous réserve que le client ait

réalisé les modifications nécessaires identifiées pendant la pré-visite technique. Le Client devra alors retourner le devis signé

En cas d'indisponibilité de l'Equipement commandé, la Société se réserve la possibilité soit d'annuler la commande suite à la signature du devis sans qu'aucune indemnité ne puisse lui être réclamée par le Client, soit de la modifier en substituant à l'Equipement commandé un autre équivalent en qualité, ce que le Client déclare accepter s'il n'y a pas de modification significative des caractéristiques de l'Equipement initialement commandé. La Société pourra par ailleurs modifier unilatéralement la commande pour l'adapter à l'évolution de la technique, à la condition qu'il ne puisse en résulter une augmentation de prix pour le Client ni une altération de la qualité et des caractéristiques essentielles de l'Equipement commandé.

L'annulation de sa commande par le Client postérieurement à l'expiration du délai de rétractation et non justifiée par un retard de livraison imputable à la Société dans les conditions prévues à l'article 8 des présentes, entraînera à titre de clause pénale compensant les frais exposés par la Société, le paiement par le Client d'une somme forfaitaire correspondant à 30 % du montant TTC de la commande en complément de l'acompte versé à la commande, qui reste acquis à la Société.

4.3 Les aides et avantages

Des Equipements ou Prestations de la Société sont susceptibles de bénéficier d'aides, subventions ou avantages, publics ou privés, dont fiscaux, d'éligibilité et d'application notoirement variables ; le Client confirme ne pas avoir été déterminé par cet aspect pour passer commande ; il est averti que la Société, y compris si elle demande l'une de ces aides au nom et pour le compte du Client, ne prend aucun engagement quant aux réponses et aux délais de réponse en ce domaine, et qu'il lui appartient en conséquence d'opérer toutes vérifications.

6 • PRIX

Les prix des Prestations sont exprimés en euros et s'entend toutes taxes et contributions environnementales comprises. La TVA est appliquée au taux en vigueur au moment de la signature du devis et des CGVLI. Le prix indiqué sur le devis est détaillé comme suit : le prix de l'Equipement et le prix de l'installation de cet Equipement.

7 • CONDITIONS DE RÈGLEMENT ET FACTURATION

Sauf dispositions contraires stipulées sur le devis dans le cadre de l'exécution de Prestations les paiements s'effectuent en deux étapes :

CONDITIONS GENERALES DE VENTE, DE LIVRAISON ET D'INSTALLATION – OFFRE ELEC'CHARGE

VERSION : MARS 2017

Le Client peut effectuer son paiement :

- Par carte bancaire (sont acceptées les cartes : Carte bleue/Visa ou Eurocard/Mastercard) émises sur des comptes bancaires domiciliés en France métropolitaine (y compris la Corse). Le paiement pourra se réaliser dès réception d'un lien internet qui sera envoyé par mail avec la possibilité de régler en une seule fois ou en 3 fois sans frais

- Par chèque : un seul règlement par chèque pour le compte d'Engie.

La facture acquittée est délivrée au terme de l'exécution des Prestations et après encaissement des différents paiements.

Toute modification du taux de TVA est applicable immédiatement aux sommes non échues, conformément à la réglementation en vigueur.

Tout retard de paiement entraîne automatiquement l'application de pénalités. Les pénalités sont calculées sur la base du montant de la facture TTC, au taux légal en vigueur multiplié par 3. Les pénalités sont encourues à partir du jour suivant l'échéance de la facture et jusqu'au jour de son règlement total.

8 • DÉLAIS DE LIVRAISON/INSTALLATION

La Société s'engage à livrer l'Equipement dans le délai convenu entre la Société et le Client à compter de la réception par la Société du devis. L'exécution des Prestations, ne débutera qu'à l'issue des quatorze (14) jours suivant la réception de l'Equipement correspondant au délai de rétractation dont le Client dispose pour renoncer à sa commande conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, sauf renonciation expresse par ce dernier à son droit de rétractation.

En cas de défaut ou de retard de livraison de l'Equipement ou d'exécution des Prestations selon les délais prévus, imputable à la Société, et conformément aux dispositions de l'article L.216-2 du Code de la consommation, le Client peut dénoncer le contrat de vente par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, la Société d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, cette dernière ne s'est pas exécutée dans ce délai.

Ce contrat est, le cas échéant, considéré comme résolu à la réception, par la Société, de la lettre par laquelle le Client l'informe de sa décision de résoudre le contrat de vente, à moins que la Société ne se soit exécutée entre-temps.

La Société, ou ses prestataires, se réservent la faculté de refuser ou de différer la livraison et l'installation de l'Equipement si la préparation du chantier incombant au Client n'est pas réalisée ou fait obstacle à son intervention, notamment

si la sécurité des biens et des personnes n'est pas assurée ; en cas de report de la date pour l'un ou l'autre des motifs ci-dessus décrits, ainsi qu'en cas de force majeure, la Société sera exonérée en proportion du dépassement du délai contractuel de livraison/installation et de ses conséquences.

La Société ou ses prestataires procèdent à l'installation des Equipements. L'installation ne comprend que les fournitures et travaux prévus par devis pour le prix convenu. Tous les travaux non prévus sur le devis et notamment tous les préparatifs de mise en place, les aménagements préalables ou connexes à l'intervention de la Société ou de ses prestataires, sont à la charge et sous la responsabilité exclusive du Client.

A l'issue de l'installation, la réception sera prononcée par le procès-verbal de réception établi et signé le dernier jour du chantier par le Client et le préposé de la Société ou son prestataire. A défaut de réception le jour convenu, la Société notifiera par écrit au Client une date et un horaire pour procéder à la signature contradictoire du procès-verbal de réception, en cas de refus exprès ou implicite (absence non motivée par une cause grave), ou à compter de la deuxième notification, la réception sera réputée acquise sans réserve.

Lorsque la réception est assortie de réserves techniquement justifiées, la Société disposera d'un délai maximum de quarante-cinq (45) jours calendaires pour procéder à leur levée et la réception contradictoire de levée des réserves sera alors organisée selon les mêmes modalités que ci-dessus décrites, prononcée et constatée soit par la mention de la levée contradictoire sur le procès-verbal initial, soit par l'établissement d'un procès-verbal établi le jour considéré, signé par le Client et le préposé de la Société. Le refus de réception ne peut être motivé que par l'achèvement effectif des travaux d'installation ou par un ensemble de défauts graves, ce refus ne peut être motivé par l'exigence même fondée de finitions. Le Client doit indiquer par écrit le motif de refus de réception, à défaut la réception sera réputée acquise sans réserve. Le Client prend possession de l'Equipement dès qu'il a accepté la réception. Si le Client utilise tout ou partie de l'installation sans en avoir préalablement prononcé la réception, il est réputé avoir prononcé la réception sans réserve.

A la date de signature du procès-verbal de réception, la Société remet au Client, à nouveau ou en complément des informations données lors de la commande, les notices ou brochures d'utilisation et d'entretien du ou des fabricants pour le matériel installé,

précisant les conditions et délais de garantie du matériel fourni par le ou les fabricants ; à défaut d'en avoir fait l'éventuelle réclamation dans le mois de la signature du procès-verbal de réception, le Client est réputé être en possession de l'intégralité de ces documents et informations.

Le Client s'engage à communiquer à la Société tous renseignements techniques utiles à l'installation des Equipements, à apporter sa pleine et entière collaboration à l'exécution du contrat ; il devra transmettre à la Société tous les documents, plans et plus généralement toutes les informations nécessaires à la Société ou à ses prestataires pour la réalisation des Prestations.

9 • DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation qui prévoit que pour les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter du jour de la réception des Equipements pour exercer son droit de rétractation. Si le contrat porte uniquement sur des prestations de services, ce délai court à compter du jour de la conclusion du contrat.

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé s'agissant des Prestations pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation (prestations de montage et d'installation des Equipements) et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation en complétant et renvoyant le formulaire de renonciation au droit de rétractation joint à cet effet

Le Client pourra exercer son droit de rétractation en adressant à la société par lettre recommandée avec accusé de réception le formulaire de rétraction figurant en bas de l'exemplaire du contrat de vente signé ou par toute déclaration exprimant sa volonté de se rétracter.

Conformément à l'article L.221-23 du Code de la consommation, si les Equipements ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale compte tenu de leur nature, la Société récupérera les Equipements à ses frais. La Société fera ses meilleurs efforts, pour laisser les lieux en bon état après démontage des Equipements. Toutefois, la Société ne pourra être tenue de remettre les lieux dans leur état d'origine.

La Société remboursera alors au Client la totalité des sommes versées par celui-ci au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle elle est

CONDITIONS GENERALES DE VENTE, DE LIVRAISON ET D'INSTALLATION – OFFRE ELEC'CHARGE

VERSION : MARS 2017

informée de la décision du Client de se rétracter. Le remboursement pourra être différé jusqu'à la récupération des Equipements par la Société ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition des Equipements, lorsque les Equipements sont renvoyés par le Client.

10 • GARANTIE

La Société est tenue, pour tous les Equipements vendus, à l'application des garanties légales de conformité (articles L.217-4 à L.217-13 du Code de la consommation) et des vices cachés (articles 1641 à 1649 et 2232 du Code civil) dans les conditions prévues par la loi.

Si les Equipements livrés sont non-conformes aux Equipements commandés par le Client ou s'ils présentent des vices-cachés, ce dernier devra notifier tout aspect visuel non conforme au livreur et adresser un courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse indiquée sur le devis signé par les parties pour lui notifier la non-conformité ou les vices-cachés des Equipements dans les plus brefs délais. Engie accusera réception de la demande du Client et lui confirmera la marche à suivre.

Si le caractère non conforme des Equipements est confirmé, la Société procèdera alors, au choix du Client à la réparation, au remboursement ou à l'échange des pièces défectueuses ou à l'échange de l'Equipement lui-même avec un Equipement similaire.

Les Equipements bénéficient, en sus des garanties légales, d'une garantie commerciale contractuelle, hors main d'œuvre et déplacement, d'une durée de Le Client souhaitant mettre en œuvre la garantie commerciale devra contacter la Société au numéro de téléphone de l'agence indiqué sur le devis signé par les parties. La Société confirmera au Client la marche à suivre pour mettre en œuvre la garantie.

S'agissant des Equipements, la garantie commerciale est limitée à la réparation ou à l'échange des pièces défectueuses à l'exclusion de toute autre prestation.

Rappel des textes légaux sur les garanties légales :

« Article L.217-4 du Code de la consommation :

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également 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. »

« Article L.217-5 du Code de la consommation :

Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

« Article L.217-12 du Code de la consommation :

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

« 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 1648 du Code civil, premier alinéa :

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. »

11 • RECYCLAGE DES EQUIPEMENTS ET DEMANTELEMENT

Les équipements ci-dessus sont soumis au recyclage. Le Client devra contacter la Société pour la mise en relation avec un professionnel agréé, organisme qualifié pour le recyclage des panneaux photovoltaïques, soit par téléphone au 09 77 401 402 (du lundi au vendredi de 8h à 20h - appel non surtaxé) ou en suivant le lien ci-après : <http://engie-travaux.fr/production-d-electricite/travaux/autoconsommation-my-power>.

Les frais de démontage et/ou de démantèlement des Equipements seront à la charge du Client.

12 • RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ ET RESPONSABILITÉ DES EQUIPEMENTS

La Société conserve la pleine propriété des Equipements achetés par le Client jusqu'à ce que ce dernier ait rempli l'intégralité de ses obligations et notamment jusqu'au parfait paiement du prix convenu dans sa totalité.

En cas de défaut de paiement, la Société est en droit de revendiquer la restitution des marchandises par toute voie de droit, y

compris par simple lettre recommandée, jusqu'à exécution de la totalité des engagements du Client.

13 • FICHIERS ELECTRONIQUES - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

La Société a constitué un fichier électronique qui recense certaines données à caractère personnel relatives à ses Clients et nécessaires à la gestion des commandes, des livraisons et d'opérations de prospection commerciale.

Cette base de données a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL, conformément aux prescriptions requises par la loi « Informatique et libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée.

Le Client dispose d'un droit individuel d'accès, de rectification et de suppression des données individuelles de nature personnelle le concernant et ce, conformément à la loi « Informatique et libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée, qu'il pourra exercer en s'adressant au service relation client :

ENGIE

Service Clients, TSA 42108
76934 ROUEN CEDEX 09

De plus, conformément à l'article L223-1 du Code de la consommation, le Client a la possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

14 • DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes CGVLI, et plus généralement le contrat conclu avec la société sont exclusivement soumis au droit français.

En cas de litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution, le Client est tenu d'adresser ses réclamations à l'adresse postale :

Service Réclamation client

6 rue Franiatte
57950 MONTIGNY LES METZ

A défaut de résolution amiable du litige avec Engie dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours, le Client peut saisir le médiateur de ENGIE par courrier à l'adresse suivante: Le Médiateur ENGIE - TSA 34 321 - 92099 La Défense Cedex ou par Internet via le formulaire disponible sur le site Internet <http://www.engie.com/contact-mediateur/>.

En cas d'échec de la médiation, tout litige sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français.

Signature du Client :

CONDITIONS GENERALES DE VENTE, DE LIVRAISON ET D'INSTALLATION – OFFRE ELEC'CHARGE
VERSION : MARS 2017

Renonciation au droit de rétractation :

Renonciation au droit de rétractation :

Je soussigné(e) déclare
souhaiter expressément que les prestations de service, fournitures et installations d'Equipements visées par le bon de
commande/devis soient exécutés par ENGIE avant la fin du délai de rétractation.

Je renonce ainsi à mon droit de rétractation s'agissant des prestations de services.

Je m'engage donc à régler à ENGIE le montant des prestations exécutées.

Nom du Client :
Adresse du Client :
Date :

Signature du Client :

➤ **Si vous annulez votre commande dans le cadre du droit de rétractation, utilisez ce formulaire :**

ANNULATION DE COMMANDE • Code de la Consommation, articles L.221-18 à L.221-28.

Conditions : Compléter et signer ce formulaire, l'envoyer par lettre recommandée avec avis de réception,

A l'attention du
Service Client
6 rue Franiatte
57950 MONTIGNY LES METZ

L'expédier au plus tard le quatorzième jour à partir du jour de la réception des Equipements ou si ce délai expire
normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

Je soussigné(e)

déclare annuler le contrat ci-après : (Insérer le n° de bon
de commande)

Nature des Equipements et des services :

Date du Bon de commande :

Nom du Client :
Adresse du Client :
Date :

Signature du Client :