

## Préambule.

Les présentes Conditions générales de vente (ci-après les « **CGV** ») sont applicables à la vente hors établissement par la société GAIA ENERGIES NOUVELLES, siège social 25, rue Canne Bambou à Saint-Leu (97424 - La Réunion), RCS Saint-Pierre-de-la-Réunion n°503 424 616, (ci-après le « **Vendeur** ») des chauffe-eaux et de biens et/ou prestations accessoires à ces installations les et qui sont commandés (ci-après les « **Produits** ») tels que précisés également en article 2 et sur le Bon de commande au sens de l'article 3 ci-après auprès des consommateurs tels que définis par la Loi et la jurisprudence, et notamment toute personne physique ou toute personne morale agissant à titre privé et/ou agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale et disposant de sa pleine capacité (ci-après le « **Client** »).

Les Produits proposés à la vente sont réservés aux Clients résidant à la Réunion et pour des livraisons et installations dans cette même zone géographique.

Le vente hors établissement est notamment la vente qui est conclue en la présence physique simultanée du vendeur et du consommateur, ailleurs que dans l'établissement commercial du Vendeur.

Il est ici rappelé que l'article L. 221-10 du Code de la consommation, reproduit intégralement ci-après, dispose qu'avant expiration du délai de réflexion de 7 jours visé ci-après, le Vendeur ne peut recevoir du Client directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit, aucun paiement.

Toutes les communications, notifications ou mises en demeure prévues aux CGV adressées à la société GAIA ENERGIES NOUVELLES seront faites par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse postale suivante : 25, rue Canne Bambou - ZAC Portail, 97424 Le Piton Saint-Leu, ou par mail à l'adresse e-mail suivante : [contact@gaia.re](mailto:contact@gaia.re). En outre, sont précisées les coordonnées suivantes :

- Service clientèle du site : 0262 700 900 - [contact@gaia.re](mailto:contact@gaia.re) - 25, rue Canne Bambou - ZAC Portail, 97424 Le Piton Saint-Leu
- Service après-vente 0262 700 900 - [sav@gaia.re](mailto:sav@gaia.re) - 25, rue Canne Bambou - ZAC Portail, 97424 Le Piton Saint-Leu

## Article 1. Objet des CGV

**1.1. Documents contractuels** - Les CGV constituent avec le Bon de Commande, le Devis et la fiche de renseignement technique afférente à la Commande et établie entre les parties après la visite du site sur lequel le Produit doit être installé, les documents contractuels opposables aux parties, à l'exclusion de tous autres documents, prospectus, catalogues ou photographies des Produits qui n'ont qu'une valeur indicative.

Les Produits proposés à la vente sont réservés aux Clients résidant à la Réunion et pour des livraisons et installations dans cette même zone géographique.

**1.2. Acceptation et opposabilité des CGV** - Le Client déclare avoir pris connaissance des CGV et du Devis avant de passer une Commande, et les accepter sans réserve.

En conséquence, le fait de passer Commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client à ces CGV.

En cas de contradiction entre les présentes CGV et des conditions particulières du contrat qui seront éventuellement émises, ces dernières prévaudront. Toute dérogation à l'une quelconque des CGV doit faire l'objet d'une convention expresse écrite.

**1. 3. Clauses des CGV** - Si l'une quelconque des stipulations des CGV était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions des documents contractuels qui demeureront en vigueur entre les parties.

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un engagement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées par les présentes, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause, toutes les clauses des CGV continuant à produire leurs effets.

## Article 2. Produits

**2. 1. Caractéristiques** - Les Produits offerts à la vente font chacun l'objet d'un descriptif mentionnant leurs caractéristiques essentielles et le prix des biens et services vendus au sens des articles L. 111-1 et L 111-4 du code de la consommation, ainsi que les dates de livraison des Produits qui, par défaut, sont celles prévues aux termes de l'article « 6 – Livraison ».

Le Client a préalablement à sa Commande pris connaissance des caractéristiques essentielles des Produits commandés en consultant les informations précontractuelles qui lui ont été communiquées par le vendeur. Les photographies et les graphismes figurant sur le catalogue ou le site Internet ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne sauraient constituer un engagement contractuel du Vendeur garantissant une similitude parfaite entre le Produit commandé et le Produit représenté.

Il est précisé que le Vendeur fournit et installe, ou fait installer par un installateur agréé par lui, les Produits vendus. Il assiste également le Client dans les démarches administratives inhérentes à cette installation. Ces prestations, définies le cas échéant dans le Devis ou des conditions particulières, excluent la maintenance et l'entretien du Produit installé.

Le Vendeur peut actualiser, améliorer ses fiches Produits ou retirer de la vente certains Produits.

**2.2. Disponibilité des Produits** - En cas d'indisponibilité du Produit commandé, le Vendeur en informe immédiatement le Client et peut lui proposer un Produit d'une qualité et d'un prix équivalents ou, à défaut, un bon d'achat du montant de la Commande utilisable pour toute prochaine commande.

En cas de désaccord du Client, le Vendeur procède au remboursement des sommes versées dans un délai de 30 jours.

En dehors du remboursement du prix du Produit indisponible, le Vendeur n'est tenu à aucune indemnité d'annulation.

### **Article 3. Devis et Commande**

**3.1. Devis** - Tout devis émis par le Vendeur (le « **Devis** ») n'est valable que trente (30) jours à compter de sa date d'émission. Au-delà de ce délai, le Vendeur ne pourra être lié que sur acceptation expresse de sa part. A défaut, un nouveau Devis sera adressé au Client.

**Le Vendeur n'est lié par une Commande que lorsqu'il est en possession d'un Devis émis par ses soins et accepté par le Client dans le délai de 30 jours, sans surcharge ni rature et signé au recto pour acceptation des conditions particulières, des CGV et reconnaissance par le Client qu'il a reçu l'ensemble des informations précontractuelles conformément aux dispositions de l'article L111-1 du code de la consommation et notamment les caractéristiques essentielles et le prix des Produits. La signature du Devis dans les conditions précitées emporte Bon de commande de la part du client.**

Le bénéfice de la Commande est personnel au Client et ne peut être cédé sans l'accord du Vendeur.

**3.2. Caractère définitif de la Commande** - Le Client est informé qu'il est engagé par sa Commande sous réserve du droit légal de rétractation détaillée à l'article « 7 – Droit de rétractation ».

La Commande est conclue sous la condition résolutoire de la vérification de la faisabilité de l'installation des Produits commandés chez le Client. Une date de visite technique sur site est ainsi proposée au Client pour déterminer cette faisabilité (validation des caractéristiques du toit, des locaux, des dispositifs ou équipement thermiques ou électriques existant...). Cette visite technique a généralement lieu dans un délai prévisionnel compris entre dix (10) jours et trente (30) à compter de la Commande.

- (i) Si le Vendeur confirme la faisabilité suite à la visite technique sur site, le Vendeur fera signer au Client un document intitulé « fiche de renseignement technique » confirmant la faisabilité de l'installation des Produits commandés.
- (ii) Si le Vendeur ne confirme pas la faisabilité suite à la visite sur site, la Commande est considérée comme nulle et le Vendeur s'engage à restituer dans un délai de 30 jours toute somme et/ou acompte versé par le Client au titre de sa Commande.
- (iii) Si le Vendeur confirme la faisabilité de l'installation mais précise au Client que certains éléments indispensables à l'installation n'ont pas été commandés par le Client, par erreur ou omission de sa part, et qu'il convient de les ajouter pour compléter la Commande, alors un devis pour ces éléments indispensables sera soumis au Client. Si le Client accepte ce devis complémentaire, la livraison et l'installation des Produits commandés pourront être réalisées dans les conditions ci-après décrites. Si le Client refuse le devis complémentaire, la Commande est annulée, sauf accord contraire intervenu par écrit entre le Vendeur et le Client. En cas d'annulation de la Commande, le Vendeur conservera, à titre d'indemnité, toute somme et/ou acompte versé au titre de la Commande.

L'obtention de subventions ou d'aides quelconques par le Client pour son projet ne constitue en aucun cas une condition suspensive ni encore moins une condition résolutoire du contrat. Le Vendeur ne peut être tenu responsable de l'obtention ou non par le Client de subventions, aides et crédit d'impôts visés par son projet. Le contrat avec le Client ne pourra donc pas être résilié si le Client n'obtient pas les subventions, aides et crédit d'impôt qu'il escomptait. Les niveaux de subvention, aides et crédit d'impôt mentionnés par le Vendeur dans son Devis sont purement indicatifs et reflètent l'état des connaissances du Vendeur. La contribution du Vendeur à l'obtention de ces subventions ou aides se limite à l'assistance dans la réalisation des démarches auprès des organismes concernés. Les subventions ou aides dont pourraient bénéficier le Client sont versées directement par les organismes au Vendeur et viennent en déduction du solde du prix de vente des Produits dont est redevable le Client.

Le Client est informé que l'obtention des subventions ou des aides est encadrée, notamment, par des conditions de délais ; dans ces conditions, toute Commande de Produits passée, et dont les Produits n'auraient pas été installés, à la demande du Client, dans un délai d'un (1) an à compter de la date de la Commande, sera annulée, sauf accord contraire intervenu entre le Client et le Vendeur. En cas d'annulation de la Commande, le Vendeur conservera, à titre d'indemnité, toute somme et/ou acompte versé au titre de la Commande.

**3.3. Modification de la Commande** - Toute modification de la Commande par le Client est soumise à l'acceptation expresse du Vendeur.

Le Vendeur se réserve le droit d'apporter au Produit commandé les modifications qui sont liées à l'évolution technique dans les conditions prévues à l'article R. 212-4 dernier alinéa du code de la consommation.

**3.4. Refus de la commande** - Le Vendeur se réserve le droit de refuser toute Commande pour des motifs légitimes et plus particulièrement si les quantités de matériel commandées sont anormalement élevées pour des acheteurs ayant la qualité de consommateurs, lorsqu'il existe un litige avec le Client concernant le paiement d'une Commande antérieure ou si le site d'installation du Produit choisi par le Client présente des contre-indications techniques pour l'installation de ce Produit.

### **Article 4- Prix et règlement**

**4. 1. Prix de vente** - Les prix de vente sont indiqués, pour chacun des Produits, en euros toutes taxes comprises.

Le prix de vente du Produit est celui en vigueur au jour de la Commande.

**Le montant total dû, déduction faite des éventuelles subventions et aides dont pourrait bénéficier le Client est indiqué sur le Devis, avant que le Client ne valide sa Commande.**

**4. 2. Modification des prix** - Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, tout en garantissant au Client l'application du prix en vigueur au jour de sa Commande.

**4. 3. Frais** - Le prix indiqué sur le Bon de Commande inclut tout impôt, taxe, droit ou autre prestation à payer en application des règlements français ou ceux d'un pays importateur ou d'un pays de transit sont à la charge du Client.

**4.4. – Modalités de règlement du Prix** – Le prix est payé selon l'accord des parties tel que fixé dans les conditions particulières de vente ou sur le Devis.

Conformément aux dispositions de l'article L 221-10 du Code de la consommation, le Vendeur s'interdit de percevoir quelque paiement ou contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du Client avant l'expiration d'un délai de sept (7) jours à compter de la signature par le Client du Bon de Commande.

Passé ce délai, les Produits seront payables conformément aux dispositions des conditions particulières de vente ou du Devis.

Les règlements par le Client s'effectuent par carte bancaire, espèces dans les limites légales, chèque bancaire ou postal établi à l'ordre de la SAS GAIA ENERGIES NOUVELLES, par virement, prélèvement SEPA ou encore par Ticket Paiement PAYGREEN.

Tout règlement émis par chèque demande la présentation d'une pièce d'identité.

En cas de paiement par chèque, constitue un paiement au sens du présent article, non pas la simple remise d'un chèque impliquant une obligation de payer, mais son encaissement.

Les cartes bancaires acceptées sont celles des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard / MasterCard. La transaction est immédiatement débitée sur la carte bancaire du Client après vérification des données de celle-ci, à réception de l'autorisation de débit de la part de la société émettrice de la carte bancaire utilisée par le Client.

Conformément à l'article L. 132-2 du Code monétaire et financier, l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. En communiquant les informations relatives à sa carte bancaire, le Client autorise le Vendeur à débiter sa carte bancaire du montant correspondant à l'acompte.

**4.5. Facture** - La facture des Produits commandés est établie pour chaque Commande. Elle est envoyée par courrier postal à l'adresse de facturation du Client, ou encore par courrier électronique, au plus tard au jour de la livraison des Produits.

**4.6. Retard de paiement** - Toute somme non payée à l'échéance est productive, sans mise en demeure, d'un intérêt au taux légal.

**4.7. Défaut de paiement** - Le Vendeur se réserve le droit, lorsque le prix convenu n'est pas payé à l'échéance, soit de demander l'exécution de la vente, soit de résoudre le contrat par simple lettre recommandée avec demande d'avis de réception et de conserver, à titre d'indemnité, toute somme et/ou acompte versé au titre de la Commande.

En cas de pluralité d'échéances, le défaut de paiement de l'une des échéances entraîne, lorsque le Vendeur n'opte pas pour la résolution de la Commande, l'exigibilité immédiate des échéances ultérieures

## **Article 5. Clause de réserve de propriété**

**LE TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ DU PRODUIT VENDU EST SUBORDONNÉ AU PAIEMENT INTÉGRAL DES SOMMES DUES EN PRINCIPAL. FRAIS ET ACCESSOIRES À LA SAS GAIA ENERGIES NOUVELLES MEME EN CAS D'OCTROI DE DÉLAI DE PAIEMENT.**

**LES DISPOSITIONS CI-DESSUS NE FONT PAS OBSTACLE AU TRANSFERT AU CLIENT, DES RISQUES DE PERTE OU D'ENDOMMAGEMENT DU PRODUIT SOUMIS À RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ, A PARTIR DU MOMENT OU LE CLIENT PREND PHYSIQUEMENT POSSESSION DU PRODUIT, SOIT PAR LUI-MEME SOIT PAS UN TIERS QU'IL A DESIGNÉ.**

Le Vendeur demeure propriétaire des Produits vendus jusqu'au complet paiement du prix et le Client s'engage, tant que la propriété ne lui est pas transférée, à prendre toutes les précautions utiles à la bonne conservation des produits et installations.

## **Article 6. Livraison**

**6. 1. Définition** - La livraison s'entend du transfert au Client de la possession physique ou du contrôle du Produit.

**6. 2. Délai de livraison** – Sous réserve que le Client ait fourni au Vendeur l'ensemble des documents et informations nécessaires qui lui ont été demandés par le Vendeur, qu'il ait versé l'acompte au Vendeur, et qu'il ait confirmé que le site était prêt à recevoir le Produit, le Vendeur s'engage, sous réserve de l'avis technique favorable, à livrer les Produits dans un délai de 90 jours, sauf autre mention indiquée lors de la Commande ; il est toutefois rappelé que le délai mentionné lors de la Commande est un délai prévisionnel.

**6. 3. Retard de livraison** - Lorsque le Produit commandé n'est pas livré et/ou la prestation exécutée à la date ou à l'expiration du délai visé ci-dessus et sauf causes de prorogation précisées à l'article 6.4 ci-après, le Client peut, après avoir enjoint sans succès le Vendeur à exécuter son obligation de livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, résoudre la Commande par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable.

**6.4. Prorogation du délai de livraison** – Le délai de livraison peut être prorogé en cas de survenance d'un cas fortuit, d'un cas de force majeure, d'une pandémie ou d'une épidémie donnant lieu à des mesures législatives ou réglementaires restreignant l'activité du Vendeur, de ses fournisseurs ou de son personnel, ou d'une cause légitime de suspension du délai ; la prorogation sera égale au nombre de jours pendant lesquels l'événement considéré fait obstacle à l'exécution de la Commande. Outre les cas visés ci-dessus, le délai de livraison pourra être prorogé en cas d'impossibilité d'accéder dans des conditions normales au site de livraison désigné par le Client ou encore en cas d'indisponibilité du Client à plus de 3 dates proposées pour l'exécution des prestations.

**6.5. Lieu de livraison** - Les Produits sont livrés à l'adresse indiquée par le Client sur le Bon de commande.

**6. 6. Modalités de livraison et d'installation**- La livraison des Produits donne lieu à la signature d'un « bon de livraison ».

L'installation et la mise en service des Produits sont assurées, sous réserve de l'exercice par le Client de son droit de rétractation tel que précisé à l'article 7 ci-après, concomitamment et exclusivement par le Vendeur ou par toute personne ou société dûment mandatée par ce dernier. Pour

la réalisation de ces opérations, le Client donne libre accès au Vendeur ou aux personnes mandatées par lui tant au Produit livré qu'aux lieux où ce Produit doit être installé, ainsi qu'à toute partie intérieure de son domicile nécessaire à l'installation et au fonctionnement du Produit. Un « **procès-verbal de réception** » sera signé par les parties à la fin des travaux d'installation et de mise en service. Le Client devra prendre toutes mesures utiles pour que les risques nés de l'installation du Produit soient assurés.

Le Client ne pourra poursuivre aucune indemnité en raison d'une éventuelle dépréciation des lieux sur lesquels les Produits sont installés, notamment liée à des considérations d'ordre esthétique. La responsabilité du Vendeur ne pourra pas être recherchée par le Client ou le voisinage pour des préjudices, de quelque nature qu'ils soient, notamment esthétiques, sonores ou environnementaux, dans la mesure où les Produits installés sont conformes aux normes en vigueur. Le Client tiendra le Vendeur quitte de tout recours d'un tiers concernant l'indemnisation d'un quelconque préjudice, en ce compris les frais de justice et d'auxiliaire de justice que le Vendeur aurait à exposer pour assurer sa défense.

**6.7. Conformité des Produits** - Si le Produit n'est pas conforme à la Commande, le Client doit adresser une réclamation au Vendeur en vue d'obtenir le remplacement du Produit ou éventuellement la résolution de la Commande.

**6.8. Pièces détachées** - Le Vendeur confirmera à l'achat du Produit sur le Bon de commande ou les conditions générales de vente ou sur tout autre support durable au Client l'information qu'il a déjà donnée au titre des informations précontractuelles et qui lui a été délivrée par le fabricant ou l'importateur de biens meubles concernant la période pendant laquelle ou la date jusqu'à laquelle, les pièces détachées indispensables à l'utilisation d'un bien sont disponibles (Articles L. 111-3, D. 111-4 et D. 111-5 du code de la consommation).

## **Article 7. Droit de rétractation**

**7. 1. Conditions, délai et modalités d'exercice** - En application de l'article L 221-18 et suivants du code de la consommation, le Client dispose d'un droit de rétractation de tout ou partie de sa Commande, sans motif, et qui expire quatorze jours (14) à compter du jour où le Client ou tout tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, prend physiquement possession des Produits, au sens ici des biens matériels objet de la Commande.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client devra notifier au Vendeur, GAIA ENERGIES NOUVELLES, 25 rue du Bambou 97424 PITON SAINT LEU ou [contact@gaia.re](mailto:contact@gaia.re) sa décision de rétractation de la Commande au moyen soit d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, soit du formulaire type joint aux CGV, par lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique figurant au sein dudit formulaire type.

Le Client devra également notifier son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de téléphone, son numéro de télécopieur et son adresse électronique.

**7. 2. Effets de l'exercice du droit de rétractation** - En cas de rétractation par le Client, le Vendeur remboursera tous les paiements reçus du Client, y compris les frais de livraison éventuels, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où le Vendeur est informé de la décision de rétractation du Client.

Pour les ventes des Produits, le Vendeur peut différer le remboursement jusqu'à récupération des Produits par ses soins

En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

La responsabilité du Client, en cas de rétractation après utilisation du ou des Produits, est engagée à l'égard de la dépréciation du ou des Produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce ou ces Produits.

Enfin, le Vendeur récupérera lui-même le Produit.

**7. 3. Modèle de formulaire de rétractation** - Le modèle de formulaire de rétractation est détachable et se trouve à la fin des CGV

**7. 4. Installation des Produits** – Le Vendeur attire l'attention du Client sur le fait qu'aucune installation des Produits ne sera effectuée avant l'expiration du droit de rétractation dont il dispose. Par exception à ce qui précède et conformément à l'article L 221-25 du Code de la Consommation, et si le Client en fait la demande expresse et écrite, le Vendeur pourra procéder à l'installation des Produits avant l'expiration du délai de rétractation mais après le délai de sept (7) jours prévu à l'article 4.4. Dans cette hypothèse, le Client qui exercerait postérieurement à l'installation des Produits son droit de rétractation sera tenu au paiement d'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 convenue.

Enfin, le Vendeur attire également l'attention du Client sur le fait qu'en cas de demande expresse et écrite d'installation des Produits avant l'expiration du droit de rétractation, il ne pourra plus, conformément aux dispositions de l'article L221-28 du Code de la Consommation, l'exercer :

- Pour les services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation,
- Pour les Produits qui auraient été, du fait de leur installation, confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés telles qu'une découpe du Produit par exemple.

## **Article 8. Résolution de la Commande**

**8.1. Résolution par le Client** - La Commande peut être résolue par le Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable en cas :

- (i) de livraison d'un Produit non conforme aux caractéristiques déclarées du Produit ;
- (ii) de hausse du prix qui n'est pas justifiée par une modification technique du Produit imposée par les pouvoirs publics.
- (iii) de défaut de livraison dans les conditions définies à l'article 6.3 et à l'article 6.4.

Dans ces cas et conformément à l'article L 241-4 du code de la consommation, le Client peut alors exiger le remboursement du ou des acompte(s) versé(s) majoré des intérêts calculés au taux légal à partir de la date d'encaissement de l'acompte, à l'exclusion de toute autre indemnité ou dommages et intérêts. Ce remboursement interviendra sans délai et au plus tard dans les 14 jours de la rupture du contrat.

**8.2. Résolution par le Vendeur** - La Commande peut être résolue par le Vendeur en cas :

- d'avis technique insatisfaisant tel qu'indiqué en article 3.2 ci-dessus,
- de refus du Client de prendre livraison ;

- de non-paiement du prix (ou du solde du prix) au moment de la livraison.

Sauf en cas d'avis technique insatisfaisant, l'acompte versé à la Commande ou les acomptes versés restent acquis au Vendeur à titre d'indemnité, notamment pour paiement de l'ensemble des démarches administratives et financières effectuées au nom et pour le compte du Client pour la commande, la livraison et l'installation des Produits commandés.

La résolution sera acquise de plein droit et sans formalités judiciaires.

#### **Article 9- Garantie légale de conformité et garantie des vices cachés (garanties légales)**

**Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ; il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L211-9 du Code de la consommation ; sauf pour les biens d'occasion, il est dispensé de prouver l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien, délai porté à 24 mois à compter du 18 mars 2016.**

**La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale consentie ci-après.**

**Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil, à moins que le vendeur n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie ; dans l'hypothèse d'une mise en œuvre de cette garantie, l'acheteur a le choix entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil. Il dispose d'un délai de deux années à compter de la découverte du vice.**

**Le report, la suspension ou l'interruption de la prescription ne peut avoir pour effet de porter le délai de prescription extinctive au-delà de vingt ans à compter du jour de la naissance du droit conformément à l'article 2232 du Code civil.**

Les garanties légales s'appliqueront indépendamment de la garantie commerciale proposée dans les conditions précisées à l'article 10 et qui fait l'objet d'un contrat de garantie commerciale distinct.

#### **9.1. La garantie légale de conformité** - Lorsque le Client agira en **garantie légale de conformité (articles L217-4 et suivants du Code de la consommation)**, il :

- bénéficiera d'un délai de deux (2) ans à compter de la livraison du Produit pour agir ;
- pourra choisir entre la réparation ou le remplacement du produit sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation ;
- sera dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du Produit.

Le Vendeur est tenu de livrer un produit conforme à la Commande 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.

Pour être conforme à la Commande, le Produit doit :

1°) être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le Vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées au Client sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- présenter 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 présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par le Client, porté à la connaissance du Vendeur et que ce dernier a accepté.

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

#### **9.2. La garantie des défauts cachés** - Le Client peut également décider de mettre en œuvre la **garantie contre les défauts cachés** de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil et, dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la Commande ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 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 le consommateur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice.

#### **Article 10. La Garantie commerciale**

Le Vendeur pourra proposer au Client une garantie commerciale, étant rappelé que, indépendamment de cette garantie commerciale, le Vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-16 du code de la consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil qui sont reproduits ci-dessus.

#### **Article 11- Service après-vente**

Les prestations de services après-vente exécutées par le Vendeur et ne relevant pas de la garantie commerciale visée à l'article 10 ci-avant pourront faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire sera remis au Client, étant précisé que le service après-vente vise toute prestation payante qui n'entre pas dans le cadre de la garantie légale ou de la garantie contractuelle.

## Article 12 - Responsabilité

**12. 1. Exonération de responsabilité** - La responsabilité du Vendeur ne peut pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de la livraison des Produits ou des prestations commandés due, soit au fait du Client, soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers, soit à la force majeure, à une pandémie ou une épidémie donnant lieu à des mesures législatives ou réglementaires restreignant l'activité du Vendeur, de ses fournisseurs ou de son personnel, dans les conditions rappelées à l'article « 6.4. Prorogation du délai de livraison » ci-dessus.

**12. 2. Clause pénale** - Dans tous les cas d'inexécution de ses obligations par le Client, l'acompte versé à la Commande ou les acomptes versés restent acquis au Vendeur à titre d'indemnité.

## Article 13 - Clause résolutoire

La résolution de la Commande dans les cas prévus aux CGV sera prononcée par simple lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par lettre électronique et sera acquise de plein droit sans formalité judiciaire.

## Article 14 - Propriété intellectuelle

Les éléments reproduits sur les documents commerciaux du Vendeur ainsi que sur son site sont sa propriété exclusive et sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques et le droit des brevets.

Les marques figuratives ou non et plus généralement toutes les autres marques, illustrations, images et logos figurant sur les éléments précités, les biens, leurs accessoires et leurs emballages, qu'ils soient déposés ou non, sont et demeureront la propriété exclusive du Vendeur. Toute reproduction totale ou partielle, modification, diffusion ou utilisation de ces marques, illustrations, images et logos, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès et préalable du Vendeur, est strictement interdite et expose les contrevenants à des poursuites judiciaires. Il en est de même de toute combinaison ou conjonction avec toute autre marque, symbole, logo et plus généralement tout signe distinctif destiné à former un logo composite.

Il en est de même pour tout droit d'auteur, dessin, modèle et brevet qui sont la propriété du Vendeur.

## Article 15- Traitement des données personnelles

**15. 1. Généralité** - Le Vendeur est responsable du traitement des données à caractère personnel réalisé dans le cadre d'une Commande. Ce traitement est réalisé par le Vendeur conformément à la Loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (la « Loi ») et au Règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (« RGPD ») relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Le caractère obligatoire ou facultatif des données que le Client renseigne est signalé lors de leur collecte par un astérisque.

L'absence de transmission des données obligatoires rend impossible l'exécution par le Vendeur d'une quelconque Commande.

Le Vendeur s'engage à protéger les données à caractère personnel du Client à l'aide de mesures organisationnelles et techniques (mesures de sécurité physiques, électroniques et administratives).

Les présentes stipulations complètent, tout autre document relatif à la collecte et au traitement de données à caractère personnel par le Vendeur, notamment sa Politique de Confidentialité présente sur le Site Internet du Vendeur et accepté par le Client.

**15.2. Les données traitées aux fins de prospection commerciale.** Le Vendeur est susceptible de traiter les données à caractère personnel collectées dans le cadre de la Commande (cf. article 15.1 ci-dessus) à l'effet de transmettre au Client :

a) des messages, par voie électronique, de prospection commerciale concernant des produits ou services analogues à ceux qu'il vous a fournis. Chaque message de prospection commerciale offrira au Client la possibilité de s'opposer, sans frais, hormis ceux liés à la transmission, du refus à l'utilisation de ses données à cette fin,

b) des propositions commerciales de ses partenaires. Dans ce cadre, les données à caractère personnel du Client ne seront pas transmises aux partenaires du Vendeur mais seront uniquement utilisées par celui-ci à l'effet de transmettre au Client leurs éventuelles offres.

Ces traitements sont réalisés (a) sur la base des dispositions de l'article L34-5 du Code des Postes et des Communications Electroniques et (b) sur la base de du consentement du Client.

**15. 3. Droits du Client.** Le Vendeur rappelle conformément aux termes de sa politique de confidentialité que le Client bénéficie d'un droit d'information, d'accès, de rectification et de suppression de ses données à caractère personnel, droit de solliciter une limitation du traitement, droit de s'opposer au traitement, droit à la portabilité des données à caractère personnel le concernant et droit de donner des directives quant au sort de ses données à caractère personnel en cas de décès.

Le Client peut exercer ce droit et obtenir communication desdites informations auprès du Vendeur par courrier électronique à l'adresse électronique : [contact@gaia.re](mailto:contact@gaia.re) ou par courrier postal adressé aux coordonnées postales du Vendeur.

Le Client est informé qu'il dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente telle que la Commission Nationale de l'Informatique et de Libertés en France.

Il est également précisé que le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition Bloctel sur le site [bloctel.gouv.fr](http://bloctel.gouv.fr).

## Article 16- Médiation

**16. 1. - Réclamation préalable** - En cas de litige, le Client doit adresser une réclamation écrite service consommateur du Vendeur selon les modalités ci-après :

- au 0262700900, numéro non surtaxé à partir d'une ligne fixe à la Réunion, du lundi au jeudi de 8h à 12h et de 13h30 à 17h – de 8h à 12h le vendredi sauf jour férié ou chômé,

- ou par courrier à GAIA Energies Nouvelles, 25 rue Canne Bambou, 974242 Piton Saint Leu

- ou à l'adresse électronique suivante : [contact@gaia.re](mailto:contact@gaia.re).

**16. 2. Demande de médiation** - En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du service consommateurs du Vendeur ou en l'absence de réponse de ce service dans un délai de deux mois, le Client peut soumettre le différend relatif au Bon de commande ou aux CGV l'opposant au Vendeur à la Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe : 100, avenue du Président Kennedy 75016 Paris - tél. : 01 42 15 30 00 - email : info@fvd.fr, qui recherchera gratuitement un règlement à l'amiable.

Le Client reconnaît que la Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe a compétence exclusive pour traiter, dans le cadre d'un processus de médiation, les différends nés de la Commande, des Produits, ou des CGV. Ni le Client ni le Vendeur ne peuvent utiliser un autre système de médiation.

Les professionnels du secteur ont élaboré des règles déontologiques sous la forme d'un Code éthique envers le consommateur et d'un Code de conduite des entreprises de Vente Directe. Le consommateur peut prendre connaissance de ces Codes sur le site internet de la Fédération de la Vente Directe ([www.fvd.fr](http://www.fvd.fr)).

Pour présenter sa demande de médiation, le Client dispose d'un formulaire de réclamation accessible sur le site du médiateur.

Les parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

#### **Article 17 - Loi applicable et Tribunal compétent**

LES RELATIONS ENTRE LE CLIENT ET LE VENDEUR SONT REGIES PAR LA LOI FRANÇAISE.

À DÉFAUT D'ACCORD AMIABLE, LE CLIENT PEUT SAISIR LE TRIBUNAL COMPÉTENT POUR TOUT LITIGE RELATIF À L'EXISTENCE, L'INTERPRÉTATION, LA CONCLUSION, L'EXÉCUTION OU LA RUPTURE DU CONTRAT AINSI QUE SUR TOUS LES DOCUMENTS CONNEXES À CE CONTRAT.

LE TRIBUNAL COMPÉTENT SERA CELUI DU LIEU DU DOMICILE DU DÉFENDEUR (ARTICLE 42 DU CODE DE PROCÉDURE CIVILE) OU CELUI DU LIEU DE LA LIVRAISON EFFECTIVE DE LA CHOSE OU DE L'EXÉCUTION DE LA PRESTATION DE SERVICE (ARTICLE 46 DU CODE DE PROCÉDURE CIVILE).

## Extraits des Textes légaux

### Article L. 221-8 Code de la consommation

Dans le cas d'un contrat conclu hors établissement, le professionnel fournit au consommateur, sur papier ou, sous réserve de l'accord du consommateur, sur un autre support durable, les informations prévues à l'article L. 221-5. Ces informations sont rédigées de manière lisible et compréhensible.

### Article L. 221-9 Code de la consommation

Le professionnel fournit au consommateur un exemplaire daté du contrat conclu hors établissement, sur papier signé par les parties ou, avec l'accord du consommateur, sur un autre support durable, confirmant l'engagement exprès des parties.

Ce contrat comprend toutes les informations prévues à l'article L. 221-5. Le contrat mentionne, le cas échéant, l'accord exprès du consommateur pour la fourniture d'un contenu numérique indépendant de tout support matériel avant l'expiration du délai de rétractation et, dans cette hypothèse, le renoncement de ce dernier à l'exercice de son droit de rétractation. Le contrat est accompagné du formulaire type de rétractation mentionné au 2° de l'article L. 221-5.

### Article L. 221-10 Code de la consommation

Le professionnel ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du consommateur avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement.

Article L. 221-18 Code de la consommation 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 L. 217-4 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 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 L217-12 Code de la consommation

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

### Article L. 217-16 Code de la Consommation :

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

### Article 1641 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 alinéa 1er 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.



### **INFORMATION PRECONTRACTUELLE**

Le Client reconnaît avoir reçu les informations préalables à la conclusion de son contrat de vente ou de contrat de production portant sur :

**1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service ;**

**2° Le prix du bien ou du service ;**

**3° La date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ;**

**4° Les garanties et les autres conditions contractuelles ;**

**5° L'éventuelle existence, en fonction du mode de commercialisation, d'un droit de rétractation, de ses conditions, délai et modalités d'exercice.**

Cette information a été délivrée par la remise des CGV ou du projet de contrat (conditions particulières et générales), le(s)quel(les) demeure(nt) annexé(es) au présent document, et par un échange oral préalable à la conclusion du contrat.

En signant ce document, le consommateur reconnaît avoir été informé de tous ces éléments et être en mesure de donner un consentement libre et éclairé au contrat.

Fait à :

Le :

Signature :

## FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de la Commande) :

À l'attention de Gaia Energies Nouvelles, 25 rue Canne Bambou, 97424 Piton Saint Leu, Fax 0262700988,  
contact@gaia.re

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.

### INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez notifier à :

Gaia Energies Nouvelles, 25 rue Canne Bambou, 97424 Piton Saint Leu, 0262700900, Fax :0262700988, [contact@gaia.re](mailto:contact@gaia.re)

votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

#### Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Nous récupérerons le bien.