



Conditions générales de vente de Services de Production d'Eau Chaude
Durée 8 ANS
Hors établissement
GAIA SERVICES & PROSPECTIVE

Mise à jour Juin 2020

Préambule.

La société GAIA SERVICES & PROSPECTIVE, propose des services de productions d'eau chaude sanitaire au moyen de chauffe-eaux solaires individuels (ci-après l'« **Equipement** »), pour des durées déterminées.

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « **CGV** ») sont applicables aux Services tels que définis ci-après souscrits hors établissement par le consommateur tel que défini 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 l'« **Utilisateur** ») auprès de la société GAIA SERVICES & PROSPECTIVE, siège social 25, rue Canne Bambou à Saint-Leu (97424 - La Réunion), RCS Saint-Pierre-de-la-Réunion n°795 365 287, (ci-après le « **Fournisseur** »).

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 SERVICES & PROSPECTIVE 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. En outre, sont précisées les coordonnées suivantes :

- Service clientèle du site : 0262 700 900 - contact@gaia.re - 25, rue Canne Bambou - ZAC Portail, 97424 Le Piton Saint-Leu
- Service après-vente 0262 700 900 - 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, les conditions particulières / devis et la fiche de renseignement technique afférente à la Commande établie entre les parties après la visite du site sur lequel l'Equipement 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 offres de Services sont réservées aux Utilisateurs résidant à la Réunion et pour des livraisons et installations dans cette même zone géographique.

1.2. Acceptation et opposabilité des CGV – L'Utilisateur déclare avoir pris connaissance des CGV avant de passer une Commande et les accepter sans réserve. En conséquence, le fait de passer Commande implique l'adhésion entière et sans réserve de l'Utilisateur 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 de ses autres dispositions 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. Les Services

2. 1. Définition des Services – Les Services vendus à l'Utilisateur ont pour objet de lui permettre de produire de l'eau chaude sanitaire par l'intermédiaire d'un Equipement et de ses accessoires fournis par le Fournisseur. La quantité d'eau chaude sanitaire produite peut varier notamment selon l'ensoleillement et les caractéristiques techniques du bien immobilier désigné pour l'installation de l'Equipement. Les Services comprennent l'installation, la mise en service et la maintenance de l'Equipement, dans les conditions rappelées à l'article 2.4. ci-après.

2.2. Bénéficiaire des Services - Les Services sont personnels à l'Utilisateur qui ne peut pas et excluent toute location ou revente en tout ou partie au profit de tiers, notamment à des fins commerciales.

2.3. Qualité des Services - Le Fournisseur garantit à l'Utilisateur le bon fonctionnement de l'Équipement et la capacité de production d'énergie indiquée dans les Conditions particulières et/ou devis pendant toute la durée des Services, sauf cas de force majeure tels que ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de cassation, ou cas d'une pandémie ou d'une épidémie donnant lieu à des mesures législatives ou réglementaires restreignant l'activité du Fournisseur ou circonstances résultant de l'Utilisateur et précisées à l'articles 10.3 ci-après.

2.4. Caractéristiques des Services - Les Services et les Equipements font l'objet d'un descriptif mentionnant leurs caractéristiques essentielles au sens des articles L. 111-1 et L 111-4 du code de la consommation.

Le Fournisseur fournit et installe, ou fait installer par un installateur agréé par lui, et met en service les Equipements dans les conditions décrites à l'article 8. ci-après.

Article 3. Devis et Commande

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

Le Fournisseur n'est lié par une Commande que lorsqu'il est en possession d'un Devis émis par ses soins et accepté par l'Utilisateur dans le délai de 30 jours, sans surcharge ni rature et signé au recto pour acceptation des conditions particulières, des CGV et reconnaissance par l'Utilisateur 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 Services et des produits afférents. La signature du Devis dans les conditions précitées emporte Bon de commande de la part de l'Utilisateur.

Le bénéfice de la Commande est personnel à l'Utilisateur et ne peut être cédé sans l'accord du Fournisseur.

3.2. Vérification de la faisabilité de l'installation – L'Utilisateur est informé qu'il est engagé par sa Commande sous réserve du droit légal de rétractation détaillée ci-après à l'article « 7 – Droit de rétractation ».

La Commande est conclue sous la conditions résolutoire de la vérification de la faisabilité de l'installation des Equipements commandés chez l'Utilisateur. Une date de visite technique sur site est ainsi proposée à l'Utilisateur, aux termes du récapitulatif de la Commande, 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 confirmation de la Commande.

- (i) Si le Fournisseur confirme la faisabilité suite à la visite technique sur site, le Fournisseur fera signer à l'Utilisateur un document intitulé « fiche de renseignement technique » confirmant la faisabilité des Services commandés au regard de l'installation de l'Utilisateur.
- (ii) Si le Fournisseur ne confirme pas la faisabilité suite à la visite sur site, la Commande est considérée comme nulle et le Fournisseur s'engage à restituer dans un délai de 30 jours toute somme et/ou acompte versé par l'Utilisateur lors de sa Commande sur le Site.

L'attention de l'Utilisateur est attirée sur le fait que, s'il n'est pas propriétaire de l'immeuble sur lequel doit être installé l'Équipement, ou s'il en est copropriétaire, il doit obtenir l'accord écrit du (ou des) propriétaire(s) ou, s'il y a lieu, des copropriétaires de cet immeuble, préalablement à l'installation de l'Équipement.

Pour la réalisation de ces opérations, l'Utilisateur s'engage à donner aux techniciens du Fournisseur libre accès aux lieux où doit être installé l'Équipement, puis, une fois cette installation faite, à l'Équipement lui-même.

En outre, il est rappelé à l'Utilisateur que les Services proposés s'inscrivent dans le cadre d'une opération aidée, c'est-à-dire qui bénéficie de subventions ou d'aides quelconques. Cependant, l'obtention de subventions ou d'aides quelconques par l'Utilisateur pour son projet ne constitue en aucun cas une condition suspensive ni encore moins une condition résolutoire du contrat. Le Fournisseur ne peut être tenu responsable de l'obtention ou non par l'Utilisateur de subventions, aides et crédit d'impôts visés par le projet.

Il est également rappelé à l'Utilisateur qu'il est essentiel qu'il fournisse les informations précisées sur le Site lesquelles sont indispensables pour passer et traiter sa Commande.

En outre, l'Utilisateur s'engage, sauf refus motivé de sa part, à remplir et/ou signer notamment le bon de livraison ainsi que l'attestation sur l'honneur des travaux réalisés qui lui seront présentés, mais aussi tout autre document qui lui serait présenté par le Fournisseur et qui s'avérerait nécessaire à la bonne exécution des Services.

3.3. Modification de la Commande - Toute modification de la Commande par l'Utilisateur est soumise à l'acceptation expresse du Fournisseur.

Le Fournisseur se réserve le droit d'apporter à l'Équipement, accessoire au Service 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 Fournisseur se réserve le droit de refuser toute Commande pour des motifs légitimes et plus particulièrement si les volumes et/ou quantités des Services commandés sont anormalement élevées pour des utilisateurs ayant la qualité de consommateurs, lorsqu'il existe un litige avec l'Utilisateur concernant le paiement d'une Commande antérieure ou si le site d'installation de l'Équipement choisi par l'Utilisateur présente des contre-indications techniques.

Article 4- Durée

4. 1. Durée - Les Services sont souscrits pour une durée déterminée initiale de huit (8) ans, à compter du premier jour du mois suivant la date de leur mise en service. La mise à disposition de l'Équipement, à titre de dépôt, cessera à l'expiration de cette durée.

En toute hypothèse, l'Utilisateur s'engage à conserver l'Équipement et à utiliser les Services pour une durée minimale de sept (7) ans. A défaut pour l'Utilisateur de respecter cette obligation, il serait fait application des stipulations de l'article 14.1. ci-après.

4. 2. Fin des Services - A l'expiration de la durée visée ci-dessus, l'Utilisateur réglera au Fournisseur toute somme restant due au titre de l'énergie produite et de tout dégât ou détérioration éventuellement subi par l'Équipement. Il sera procédé au démontage et à la restitution de l'Équipement, les frais correspondants, tels que précisés sur le Devis ou toute Conditions particulières, restant à la charge de l'Utilisateur.

Toutefois, si à l'expiration de la durée visée ci-dessus, l'Utilisateur émet le souhait de pouvoir continuer à bénéficier des Services, il en informera le Fournisseur qui pourra, s'il le souhaite, lui proposer de renouveler les Services pour une même durée ou de procéder à l'acquisition de l'Équipement.

Article 5- Prix

5.1 – Prix - Le prix des Services fournis sur 8 ans est fixé à la somme forfaitaire en euros toutes taxes comprises indiquée dans les Conditions particulières ou sur le Devis.

Le prix applicable est celui en vigueur au jour de la Commande.

Le montant dû est indiqué sur le Bon de Commande, avant que l'Utilisateur ne valide sa Commande.

L'Utilisateur s'engage à informer immédiatement le Fournisseur de tout changement de coordonnées bancaires.

5.2 - Modalités de paiement - Conformément aux dispositions de l'article L 221-10 du Code de la consommation, le Fournisseur s'interdit de percevoir quelque paiement ou contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part de l'Utilisateur avant l'expiration d'un délai de sept (7) jours à compter de la signature par l'Utilisateur du Bon de Commande, valant notamment acceptation des conditions particulières et des CGV.

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

Le paiement du prix sera effectué par échéances mensuelles constantes selon la durée et le montant indiqué dans les Conditions Particulières ou le devis, par prélèvement automatique SEPA sur le compte bancaire de l'Utilisateur ; prélèvement qu'il aura autorisé au moment de la passation de la Commande selon la procédure décrite à l'article 3.1. ci-avant. Le premier prélèvement se fera dans le courant du mois suivant la date de pose de l'Équipement, au jour que l'Utilisateur aura choisi et qui pourra être le 10, le 20 ou le 30 ; le dernier prélèvement se fera 96 mois plus tard, à même date.

5.3. Défaut de paiement - En cas de rejet de prélèvement, les frais bancaires liés à ce rejet ainsi qu'une facturation forfaitaire de 20 euros TTC pour frais administratifs seront ajoutés au prélèvement suivant.

En cas de constatation de rejets successifs, le Fournisseur se réserve la possibilité de suspendre les Services et les sommes dues devront être réglées par chèque certifié pour un rétablissement du service.

Enfin, à défaut de régularisation des impayés dans un délai maximum de huit (8) jours à compter d'une mise en demeure adressée par le Fournisseur à l'Utilisateur et restée sans effet, le Fournisseur se réserve le droit de résilier la relation contractuelle avec les effets prévus à l'article 14 ci-après.

Article 6 – Dépôt de garantie

Un dépôt de garantie dont le montant sera précisé sur le Devis, est demandé à l'Utilisateur en contrepartie de la mise à disposition de l'Équipement.

Conformément aux dispositions de l'article L 221-10 du Code de la consommation, le Fournisseur s'interdit de percevoir quelque paiement ou contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part de l'Utilisateur avant l'expiration d'un délai de sept (7) jours à compter de la signature par l'Utilisateur du Bon de Commande, valant notamment acceptation des conditions particulières et des CGV. Passé ce délai, le dépôt de garantie devra être payé selon les modalités qui seront précisées ; il lui sera restitué déduction

faite des éventuels impayés, dans un délai de dix (10) jours suivant la fin de la fourniture des Services. Ce dépôt de garantie ne constitue pas un acompte et ne dispense en aucun cas l'Utilisateur du paiement ponctuel des sommes dues.

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, l'Utilisateur dispose d'un droit de rétractation de tout ou partie de sa Commande, sans motif, et qui expire quatorze jours (14) à compter de la validation de la Commande.

Pour exercer son droit de rétractation, l'Utilisateur devra notifier au Fournisseur, GAIA SERVICES & PROSPECTIVE, 25 rue du Bambou 97424 PITON SAINT LEU ou 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.

L'Utilisateur 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 l'Utilisateur, le Fournisseur remboursera tous les paiements reçus de l'Utilisateur, y compris le dépôt de garantie et les frais de livraison éventuels si elle a eu lieu, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où le Fournisseur est informé de la décision de rétractation de l'Utilisateur.

Le Fournisseur peut différer le remboursement jusqu'à récupération des Equipements par ses soins. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour l'Utilisateur.

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

Enfin, le Fournisseur récupérera lui-même l'Equipement.

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 et mise en service – Le Fournisseur attire l'attention de l'Utilisateur sur le fait qu'aucune mise en service des Services 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 l'Utilisateur en fait la demande expresse et écrite, le Fournisseur pourra procéder à une telle mise en service, et à l'installation subséquentes des Equipements, avant l'expiration du délai de rétractation. Dans cette hypothèse, l'Utilisateur qui exercerait postérieurement à l'installation des Equipements son droit de rétractation sera tenu au paiement d'un montant correspondant aux Services fournis jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenue.

Enfin, le Fournisseur attire également l'attention de l'Utilisateur sur le fait qu'en cas de demande expresse et écrite d'installation et de mise en service des Services 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.

Article 8. Installation de l'Equipement et mise en service

8.1. Le Fournisseur procédera à l'installation de l'Equipement et à la mise en service des Services pour un montant forfaitaire indiqué dans les Conditions Particulières ou le Devis, après l'expiration du délai de rétractation prévu à l'article, et dans un délai maximum de trois (3) mois, sauf demande expresse de l'Utilisateur ou cas de force majeure.

Cette installation et cette mise en service seront constatées par des bons établis et signés à cette occasion.

L'installation des Equipements et la mise en service des Services sont assurées par le Fournisseur ou par toute personne ou société dûment mandatée par ce dernier.

8.2. L'Utilisateur devra prendre toutes mesures utiles pour que les risques nés de l'installation de l'Equipement soient assurés.

8.3. Pour permettre l'installation de l'Equipement et l'utilisation des Services, l'Utilisateur met à la disposition du Fournisseur, la surface de la toiture et la partie intérieure de son domicile, à son adresse indiquée dans les Conditions Particulières / Devis, nécessaires à l'installation et au fonctionnement de l'Equipement.

Pour la réalisation de ces opérations, l'Utilisateur s'engage à donner aux techniciens du Fournisseur libre accès aux lieux où doit être installé l'Equipement, puis, une fois cette installation faite, à l'Equipement lui-même.

L'Utilisateur 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 Fournisseur ne pourra pas être recherchée par l'Utilisateur ou le voisinage pour des préjudices, de quelque nature qu'ils soient, notamment esthétiques, sonores ou environnementaux, dans la mesure où les Equipements installés sont conformes aux normes en vigueur. L'Utilisateur tiendra le Fournisseur 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 Fournisseur aurait à exposer pour assurer sa défense.

Article 9 – Obligations de l'Utilisateur

9.1 - Au titre de l'énergie produite - L'Utilisateur s'engage (i) à consommer l'énergie fournie par les Services de manière raisonnable, sobre et respectueuse de l'environnement, notamment en tenant compte de l'ensoleillement, (ii) à payer les Services selon les conditions définies aux CGV et aux conditions particulières / devis.

9.2 - Au titre de l'Équipement mis en place

9.2.1 – Dépôt - Le Fournisseur constitue l'Utilisateur, qui l'accepte expressément, dépositaire de l'Équipement à compter de son installation et jusqu'à la fin des Services.

L'Utilisateur déclare avoir parfaite connaissance que l'Équipement n'est pas sa propriété et, en conséquence, l'Utilisateur s'interdit de céder tout ou partie de l'Équipement et de se présenter comme propriétaire ou locataire de l'Équipement ou de l'un de ses quelconques éléments.

En outre, si l'Utilisateur n'est pas le propriétaire (ou le seul propriétaire) de l'immeuble sur lequel sera installé l'Équipement, il devra obtenir la reconnaissance écrite du (ou des propriétaires) que l'Équipement ne lui appartient pas et que celui-ci étant démontable n'est pas susceptible de devenir sa (ou leur) propriété par voie d'accession ou d'incorporation à l'immeuble ; à défaut l'Utilisateur sera seul responsable de toutes conséquences dommageables pouvant en résulter pour le Fournisseur.

9.2.2 - Fourniture d'eau - L'Utilisateur fera son affaire personnelle de la fourniture de l'eau nécessaire au bon fonctionnement de l'Équipement. L'Utilisateur ne pourra, en cas de dysfonctionnement de son installation de distribution d'eau et/ou d'interruption de la fourniture d'eau, émettre une quelconque réclamation ni suspendre ou différer le règlement de la fourniture d'énergie qui continuera à être due conformément à l'article 2.

9.2.3 - Garde et protection - Pendant la durée du dépôt, l'Utilisateur assurera la garde et la protection de l'Équipement et, à ce titre, devra déclarer l'Équipement à son assurance en police Multirisque Habitation de façon à couvrir les risques de vol, de cyclones et de catastrophes naturelles et sa Responsabilité Civile.

9.2.4 - Maintien de l'environnement - L'Utilisateur s'engage à n'apporter à l'environnement dans lequel est installé l'Équipement aucune modification susceptible d'en affecter les performances et la pérennité dans le temps ; il s'engage à maintenir cet environnement tel qu'il était au jour de l'installation de l'Équipement.

9.2.5 – Réparations - Pendant toute la durée des Services, l'Utilisateur s'engage à informer sans délai le Fournisseur de tout dégât, toute détérioration ou panne de l'Équipement, et à recourir aux services du Fournisseur pour assurer les réparations nécessaires. L'Utilisateur s'interdit par ailleurs de nuire de quelque façon que ce soit au bon fonctionnement de l'Équipement.

9.2.6 – Restitution - Sauf s'il acquiert l'Équipement, l'Utilisateur s'engage, à la fin des Services ou lors de la résiliation de la relation contractuelles pour quelque cause que ce soit, à restituer ledit Équipement au Fournisseur en bon état de fonctionnement et d'entretien. Les frais de démontage et de restitution de l'Équipement sont à la charge de l'Utilisateur. Il fera son affaire personnelle du démontage éventuel des tuyauteries de raccordement de l'Équipement

Article 10 – Obligations du Fournisseur

10.1 – Maintenance - Le Fournisseur assurera les opérations de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des Services, notamment en ce qui concerne l'Équipement en cas de dysfonctionnement non imputable à l'Utilisateur ainsi que pour tout vice inhérent à l'Équipement pendant toute la durée des Services. L'Utilisateur s'engage à donner aux techniciens du Fournisseur, ou à la personne ou à la société dûment mandatée par ce dernier, libre accès à l'Équipement pour la réalisation de ces opérations.

10.2 – Garantie - Le Fournisseur garantit à l'Utilisateur le bon fonctionnement de l'Équipement et la capacité de production d'énergie indiquée dans les Conditions particulières ou le Devis pendant toute la durée visée à l'article 4.

10.3 - Exclusion de garantie - Ne sont pas couverts par la garantie rappelée à l'article 10.2 ci-dessus, les dégâts, détériorations ou pannes totales ou partielles de l'Équipement,

- provenant de l'intervention de personnes autres que les préposés du Fournisseur ou de celles dûment mandatées par ce dernier,
- résultant du fait de l'Utilisateur ou de ses ayants droit,
- résultant de la projection de tous objets sur l'Équipement (pierres, branches, etc...), quelle qu'en soit la cause, de l'effondrement de la toiture, ou encore de l'arrachement des tuyauteries par des animaux domestiques ou non.
- résultant d'un dysfonctionnement non lié aux Équipements installés par le Fournisseur tel par exemple, un défaut d'alimentation électrique, un défaut d'alimentation d'eau, etc...

L'Utilisateur prendra à sa charge le déplacement du Fournisseur dans les cas listés ci-dessous :

- si le Fournisseur se déplace sur site et qu'aucun problème n'est soulevé sur l'Équipement,
- si l'Utilisateur est absent lors du rendez-vous fixé avec le Fournisseur
- si le dysfonctionnement ne concerne par le Fournisseur mais un autre prestataire (plombier, électricien, etc...)
- si le dysfonctionnement est lié au réseau d'alimentation de l'Utilisateur (problème de pression, problème de fuite, etc...).

Article 11 - Limitation de responsabilité du Fournisseur

11.1.- Le Fournisseur ne saurait être tenu responsable des dégâts, détériorations ou pannes de l'Equipement ainsi que des conséquences directes ou indirectes susceptibles d'en résulter pour l'Utilisateur, ses ayants cause ou ayants droit, dès lors que ces dégâts, détériorations ou pannes sont consécutifs à un sinistre résultant d'incendies, d'explosions, d'inondations, de grèves, d'émeutes, de mouvements populaires, d'actes de terrorisme, de vandalisme, de sabotage, et, plus généralement de tout aléa climatique ou catastrophe naturelle et de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible ou encore d'une pandémie ou une épidémie donnant lieu à des mesures législatives ou réglementaires restreignant l'activité du Fournisseur, de ses fournisseurs ou de son personnel.

Dans cette hypothèse toutefois, le Fournisseur procédera aux travaux de réparation de l'Equipement et aux remplacements nécessaires dans les meilleurs délais, selon le tarif qui sera communiqué à l'Utilisateur préalablement à toute intervention du Fournisseur aux termes d'un devis et après acceptation par l'Utilisateur.

11.2.- L'Utilisateur s'assurera que ce risque de l'article 11.1 est bien pris en charge dans le cadre de son assurance habitation obligatoire ; à défaut, l'Utilisateur fera assurer ce risque.

En toute hypothèse, les risques de détérioration liés à des vents cycloniques supérieurs à 40m/s seront obligatoirement couverts par une assurance souscrite par l'Utilisateur et ce, jusqu'à la fin des Services. Dans cette hypothèse, les réparations et remplacements seront effectués dès réception par le Fournisseur des indemnités d'assurance et, en cas de résiliation de la police par les assureurs et faute pour le Fournisseur d'avoir trouvé une assurance de substitution dans les conditions prévues à l'article

11.3. A défaut pour l'Utilisateur d'avoir souscrit un tel contrat d'assurance ou de payer le coût des réparations, il sera fait application, en cas de sinistre, de la clause de résiliation de l'article 14 sans indemnité à la charge du Fournisseur et de l'Utilisateur.

Article 12 - Réparations

12.1. Pour tous les cas qui ne sont pas visés à l'article 10.2. ou dès lors que la réparation n'est pas couverte par l'assurance objet des articles 11.2. et 11.3. ci-avant, le coût de l'Equipement ou accessoire éventuellement remplacé ainsi que le coût de la main d'œuvre et du déplacement seront à la charge de l'Utilisateur.

Le Fournisseur établira un devis détaillé de l'ensemble des travaux à effectuer pour permettre la remise en état de l'Equipement qu'il fera parvenir à l'Utilisateur avec un bon de commande.

Ce devis mentionnera la cause et l'origine des dégâts, détériorations ou pannes, ainsi que la nature et l'étendue des réparations à effectuer. Le renvoi du bon de commande accepté et du règlement correspondant par l'Utilisateur vaudra accord exprès de ce dernier sur la cause des dégâts, détériorations ou pannes mentionnés sur le devis, et les travaux correspondants.

12.2. En cas de contestation par l'Utilisateur de la cause à l'origine des dégâts, détériorations ou pannes, la partie la plus diligente pourra demander dans les meilleurs délais la désignation d'un expert par le Président du Tribunal compétent statuant en la forme de référés, et sans recours possible, aux fins de déterminer la cause exacte de ces dégâts, détériorations ou pannes.

12.3. Sous réserve de ce qui est dit à l'article 11.3, le Fournisseur s'efforcera d'intervenir dans un délai de huit (8) jours ouvrables à compter de la demande qui en sera faite par l'Utilisateur. Si le Fournisseur n'est pas intervenu dans un délai de trente (30) jours ouvrables, la durée des Services souscrits et précisée à l'article 4.1. sera prolongée d'une durée égale au nombre de jours compris entre le trente et unième (31ème) jour inclus et le jour de l'intervention du Fournisseur.

Aucune indemnité ne sera due à l'Utilisateur.

12.4. – Remplacement - Dans le cas où l'Equipement devrait être remplacé par suite de dégâts, détériorations ou pannes, le Fournisseur fera son possible pour retrouver le même Equipement. Toutefois, l'Utilisateur accepte expressément que le dit Equipement puisse être remplacé, le cas échéant, par un nouvel Equipement présentant des caractéristiques fonctionnelles et techniques équivalentes.

Article 13 – Changement d'adresse ou changement de situation de l'Utilisateur

13.1 - En cas de changement d'adresse de l'Utilisateur à La Réunion, quelle qu'en soit la cause, les Services se poursuivront entre les parties à la nouvelle adresse de l'Utilisateur, sous réserve du paiement préalable par ce dernier des frais de démontage, d'enlèvement et de réinstallation de l'Equipement à la nouvelle adresse. A défaut d'un tel règlement, les Services seront résiliés de plein droit, l'Equipement restitué dans les conditions de l'article 14.1. ci-après, sans que l'Utilisateur puisse prétendre à une quelconque indemnité. En cas de changement d'adresse de l'Utilisateur en dehors de La Réunion, les Services seront résiliés de plein droit, l'Equipement restitué dans les conditions de l'article 14.1. ci-après, sans que l'Utilisateur puisse prétendre à une quelconque indemnité.

13.2 - Toutefois, si, dans l'un ou l'autre des cas ci-dessus, le nouvel occupant des locaux, qu'il s'agisse du propriétaire ou d'un nouveau locataire, souhaite conserver l'Equipement, les Services se poursuivront avec le nouvel occupant en tant que nouvel Utilisateur ; dans ce cas, le nouvel Utilisateur devra signer un formulaire de transfert (ou les CGV et le Bon de commande initial) avec le Fournisseur, le nouvel et l'ancien Utilisateur restant solidairement tenus des sommes dues au Fournisseur.

13.3.- En cas de décès de l'Utilisateur, les ayants-droits pourront s'ils le souhaitent conserver l'Équipement ; les Services se poursuivront avec l'ayant droit en tant que nouvel Utilisateur ; dans ce cas, le nouvel Utilisateur devra signer un formulaire de transfert (ou les CGV et le Bon de commande initial) avec le Fournisseur.

A défaut, les Services seront résiliés de plein droit, l'Équipement restitué dans les conditions de l'article 14.1. ci-après, sans que les ayants-droits de l'Utilisateur puissent prétendre à une quelconque indemnité.

Article 14 – Résiliation

14.1 - En cas d'inexécution par l'Utilisateur de l'une des quelconques obligations mises à sa charge au titre des CGV et après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le Fournisseur aura, de plein droit, la faculté, si l'Utilisateur ne s'est pas conformé à ses obligations dans un délai de deux (2) mois de la réception de cette mise en demeure, de demander une indemnité égale à 5% du montant mensuel du prix de l'énergie produite par un jour ouvrable à compter du soixante et unième (61ème) jour inclus, et ce, jusqu'à ce que l'Utilisateur ait régularisé sa situation. Si l'Utilisateur ne s'est pas conformé à ses obligations dans un délai de trois (3) mois de la réception de cette mise en demeure, de cesser définitivement la fourniture de l'énergie en procédant au démontage et à l'enlèvement de l'Équipement au terme de ce délai, aux frais de l'Utilisateur. La relation contractuelle sera, de plein droit, résiliée au jour de l'enlèvement de l'Équipement.

Faute pour l'Utilisateur de permettre au Fournisseur ou à son mandataire d'accéder à l'Équipement pour procéder à sa mise hors service ou à son démontage et à son enlèvement, il suffira, pour l'y contraindre, d'une simple ordonnance de référé rendue par Monsieur le Président du Tribunal judiciaire territorialement compétent.

En cas de résiliation dans les conditions ci-dessus, l'Utilisateur sera tenu de régler au Fournisseur toutes sommes dont il serait redevable, notamment au titre de l'énergie produite et de tous dégâts ou détériorations éventuellement subis par l'Équipement. De la même façon, dans les hypothèses visées aux articles 13.1 et 13.3. ci-avant, le Fournisseur cessera définitivement la fourniture de l'énergie en procédant au démontage et à l'enlèvement de l'Équipement au terme de ce délai, aux frais de l'Utilisateur. La relation contractuelle sera, de plein droit, résiliée au jour de l'enlèvement de l'Équipement. Faute pour l'Utilisateur ou ses ayants-droits de permettre au Fournisseur ou à son mandataire d'accéder à l'Équipement pour procéder à sa mise hors service ou à son démontage et à son enlèvement, il suffira, pour l'y contraindre, d'une simple ordonnance de référé rendue par Monsieur le Président du Tribunal judiciaire territorialement compétent. Enfin, l'Utilisateur ou ses ayants-droits sera/seront tenu, à titre de clause pénale, de verser toutes les sommes restant dues jusqu'à la date de fin de la durée des Services telle que définie à l'article 4.1. ci-avant. En outre, le Fournisseur pourra demander à l'Utilisateur ou ses ayants-droits le paiement d'une indemnité égale à 10 % du montant des échéances restant dues.

14.2 - En cas d'inexécution par le Fournisseur des obligations mises à sa charge, l'Utilisateur pourra mettre en demeure le Fournisseur de se conformer à ses obligations par lettre recommandée avec accusé de réception et, si le Fournisseur ne s'est pas conformé auxdites obligations au terme d'un délai de deux (2) mois de la réception de cette mise en demeure, l'Utilisateur aura la faculté, si bon lui semble, de résilier la relation contractuelle par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas de résiliation prononcée aux torts et griefs du Fournisseur et sous réserve que l'inexécution reprochée soit directement liée à un défaut/malfaçon ou à de l'Équipement, celui-ci devra procéder, à ses frais, au démontage et à l'enlèvement de l'Équipement.

Article 15 - Propriété intellectuelle

Les éléments reproduits sur le Site et ou tout document quel qu'en soit le support et qui sont la propriété exclusive de l'éditeur, 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 le Site Internet et ou tout document quel qu'en soit le support, les biens, leurs accessoires et leurs emballages, qu'ils soient déposés ou non, sont et demeureront la propriété exclusive de Fournisseur ou de GAIA ENERGIES NOUVELLES ou de GAIA PHOTOVOLTAIQUES. 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 Fournisseur ou de GAIA ENERGIES NOUVELLES ou de GAIA PHOTOVOLTAIQUES et/ou de l'éditeur, 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 Fournisseur ou de GAIA ENERGIES NOUVELLES ou de GAIA PHOTOVOLTAIQUES.

Article 16- Traitement des données personnelles

16. 1. Généralité - Le Fournisseur 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 l'Utilisateur renseigne est signalé lors de leur collecte par un astérisque.

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

Le Fournisseur s'engage à protéger les données à caractère personnel de l'Utilisateur 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 Fournisseur, notamment sa Politique de Confidentialité présente sur le Site Internet du Fournisseur et accepté par l'Utilisateur.

16.2. Les données traitées aux fins de prospection commerciale. Le Fournisseur est susceptible de traiter les données à caractère personnel collectées dans le cadre de la Commande (cf. article 16.1 ci-dessus) à l'effet de transmettre à l'Utilisateur :

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 à l'Utilisateur 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 de l'Utilisateur ne seront pas transmises aux partenaires du Fournisseur mais seront uniquement utilisées par celui-ci à l'effet de transmettre à l'Utilisateur 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 de l'Utilisateur.

16.3. Droits de l'Utilisateur. Le Fournisseur rappelle conformément aux termes de sa politique de confidentialité que l'Utilisateur 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.

L'Utilisateur peut exercer ce droit et obtenir communication desdites informations auprès du Fournisseur par courrier électronique à l'adresse électronique : contact@gaia.re ou par courrier postal adressé aux coordonnées postales du Fournisseur.

L'Utilisateur 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 l'Utilisateur 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.

Article 17 - Médiation

17. 1. - Réclamation préalable - En cas de litige, l'Utilisateur doit adresser une réclamation écrite service consommateur du Fournisseur 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 SERVICES & PROSPECTIVE, 25 rue Canne Bambou, 974242 Piton Saint Leu

- ou à l'adresse électronique suivante : contact@gaia.re.

17. 2. Demande de médiation - En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du service consommateurs du Fournisseur ou en l'absence de réponse de ce service dans un délai de deux mois, l'Utilisateur peut soumettre le différend relatif au Bon de commande ou aux CGV l'opposant au Fournisseur 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. L'Utilisateur 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 l'Utilisateur ni le Fournisseur 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. L'Utilisateur peut prendre connaissance de ces Codes sur le site internet de la Fédération de la Vente Directe (www.fvd.fr).

Pour présenter sa demande de médiation, l'Utilisateur 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 18 - Loi applicable et Tribunal compétent

LES RELATIONS ENTRE L'UTILISATEUR ET LE FOURNISSEUR SONT REGIES PAR LA LOI FRANÇAISE.

À DEFAUT D'ACCORD AMIABLE, L'UTILISATEUR PEUT SAISIR LE TRIBUNAL COMPETENT POUR TOUT LITIGE RELATIF A L'EXISTENCE, L'INTERPRETATION, LA CONCLUSION, L'EXECUTION OU LA RUPTURE DU CONTRAT AINSI QUE SUR TOUS LES DOCUMENTS CONNEXES A CE CONTRAT.

LE TRIBUNAL COMPETENT SERA CELUI DU LIEU DU DOMICILE DU DEFENDEUR (ARTICLE 42 DU CODE DE PROCEDURE CIVILE) OU CELUI DU LIEU DE LA LIVRAISON EFFECTIVE DE LA CHOSE OU DE L'EXECUTION DE LA PRESTATION DE SERVICE (ARTICLE 46 DU CODE DE PROCEDURE CIVILE).

GALAF

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

Le 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.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

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

À l'attention de Gaia **SERVICES & PROSPECTIVE**, 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 la validation de la Commande.

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

Gaia **SERVICES & PROSPECTIVE**, 25 rue Canne Bambou, 97424 Piton Saint Leu, 0262700900, Fax :0262700988, 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.