

# Conditions générales de vente en ligne

## (Mai 2018)

### 1. Désignation du vendeur et notifications

Le présent site [www.gaia.re](http://www.gaia.re) — [www.gaia.re](http://www.gaia.re) [contact@gaia.re](mailto:contact@gaia.re) est édité par la société Gaia Photovoltaïque, SAS au capital de 26.000 euros dont le siège est situé au 25, rue Canne Bambou - ZAC Portail, 97424 Le Piton St Leu et est immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Saint-Pierre sous le numéro 795 365 287, téléphone 0262700900,

Toutes les communications, notifications ou mises en demeure prévues au présent contrat adressées à la SAS GAIA PHOTOVOLTAÏQUE 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).

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| Service clientèle du site : | 0262 700 900<br><a href="mailto:contact@gaia.re">contact@gaia.re</a><br>25, rue Canne Bambou - ZAC Portail, 97424 Le Piton Saint-Leu |
| Service après-vente         | 0262 700 900<br><a href="mailto:sav@gaia.re">sav@gaia.re</a><br>25, rue Canne Bambou - ZAC Portail, 97424 Le Piton Saint-Leu         |
| Hébergeur du site :         | OVH / +33 9 72 10 10 07  |
| Responsable du site :       | Thibault REBELLE   |

### 2. Conditions générales (CGV)

#### 2. 1. Objet des CGV

Les CGV sont applicables exclusivement à la vente en ligne de centrales photovoltaïques sur le site [www.gaia.re](http://www.gaia.re) (ci-après le site) dont l'accès est libre et gratuit à tout internaute.

#### 2. 2. Domaine d'application des CGV

Les CGV régissent exclusivement les contrats de vente en ligne des centrales photovoltaïques (ci-après vendeur) aux acheteurs ayant la qualité de consommateurs, au sens qu'en donnant la loi et la jurisprudence et agissant exclusivement pour leur propre compte, (ci-après consommateurs). Elles constituent avec (1) la commande en ligne et (2) le document de confirmation de la commande, établi entre les parties après la visite du site sur lequel le matériel 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 CGV sont exclusivement applicables aux produits livrés aux consommateurs établis à la Réunion.

Les CGV ainsi que l'ensemble des informations contractuelles mentionnées sur le site sont rédigées en langue française.

#### 2. 3. Disponibilité et opposabilité des CGV

Les CGV sont mises à la disposition des consommateurs sur le site du vendeur où elles sont directement consultables et peuvent également lui être communiquées sur simple demande par téléphone, courrier électronique ou courrier postal.

Les CGV sont opposables au consommateur qui reconnaît, en cochant une case prévue à cet effet, en avoir eu connaissance et les avoir acceptées avant de passer commande.

La validation de la commande par sa confirmation vaut adhésion par le consommateur aux CGV en vigueur au jour de la commande dont la conservation et la reproduction sont assurées par le vendeur professionnel conformément à l'article 1127-2 du code civil (ancien C. civ., art. 1369-4).

#### 2. 4. Modification des CGV

Le vendeur professionnel se réserve la faculté de modifier ses CGV à tout moment en publiant une nouvelle version sur le Site.

En cas de modification des CGV, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande dont une copie datée à ce jour peut être remise à sa demande au consommateur.

#### 2. 5. Clauses des CGV

Si l'une quelconque des dispositions des présentes CGV ou du contrat 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 3- Produits**

#### **3. 1. Caractéristiques**

Les produits offerts à la vente présentés dans le catalogue publié sur le site font chacun l'objet d'un descriptif mentionnant leurs caractéristiques essentielles et le prix des biens et services rendus au sens des articles L. 111-1 et L. 111-4 du code de la consommation.

Les photographies illustrant les produits ne constituent pas un document contractuel.

#### **3. 2. Mode d'emploi**

Le mode d'utilisation du produit, si c'est un élément essentiel, est mentionné dans le catalogue électronique ou au plus tard à sa livraison.

#### **3. 3. Conformité**

Les produits sont conformes aux prescriptions en vigueur relatives à la sécurité et à la santé des personnes, à la loyauté des transactions commerciales et à la protection des consommateurs au moment de leur mise sur le marché (C. consom., art. L. 411-1, ancien C. consom., art. L. 212-1).

#### **3. 4. Disponibilité des stocks**

Les produits sont offerts et livrés dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité du produit commandé, le vendeur en informe immédiatement le consommateur 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 consommateur, le vendeur procède au remboursement des sommes versées dans un délai de 45 jours.

En dehors du remboursement du prix du produit indisponible, le vendeur n'est tenu à aucune indemnité d'annulation, sauf si l'inexécution du contrat lui est personnellement imputable.

### **Article 4- Prix**

#### **4. 1. Prix de vente**

Les prix de vente, conformément à l'article L. 112-1 du code de la consommation (ancien C. consom., art. L. 113-13), sont indiqués, pour chacun des produits figurant dans le catalogue électronique, en euros toutes taxes comprises, hors frais de livraison et de transport mentionnés avant validation de la commande et facturés en supplément. Le prix de vente des produits tel qu'indiqué sur le site ne comprend en effet pas les frais de port facturés en supplément du prix.

Le prix de vente du produit est celui en vigueur au jour de la commande. La durée de validité des offres et des prix est déterminée par l'actualisation du Site.

Les frais de télécommunication inhérents à l'accès au Site restent à la charge exclusive du consommateur.

Le montant total dû par le consommateur est indiqué sur la page de confirmation de commande.

En cas de promotion par les prix, le vendeur professionnel s'engage à appliquer le prix promotionnel à toute commande passée durant la période de la publicité faite pour la promotion.

#### **4. 2. Modification**

Le vendeur professionnel se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, tout en garantissant au consommateur l'application du prix en vigueur au jour de la commande.

#### **4. 3. Frais**

Les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement (auxquels il faut ajouter les autres frais éventuels supportés par le vendeur), dont le consommateur a pu prendre connaissance avant la commande, sont fixés sur le bon de commande.

### **Article 5- Offre**

#### **5. 1. Domaine**

Les offres de vente en ligne présentées sur le site sont réservées aux consommateurs résidant à la Réunion et pour des livraisons et installations dans cette même zone géographique.

#### **5. 2. Durée**

Les offres de vente en ligne présentées sur le site sont valables, à défaut d'indication de durée particulière, tant que les produits figurent dans le catalogue électronique et dans la limite des stocks disponibles.

### **5. 3. Acceptation**

La commande effectuée par le consommateur est validée, conformément au procédé du double clic.

## **Article 6- Commande**

### **6. 1. Étapes de conclusion du contrat**

Pour passer commande, le consommateur, après avoir rempli son panier virtuel en indiquant le ou les produits sélectionnés et les quantités souhaitées, clique ensuite sur le bouton - Commander « REGLER PAR CARTE BANCAIRE » et fournit les informations relatives à la livraison et au mode de paiement.

Avant de cliquer sur le bouton - Commander « REGLER PAR CARTE BANCAIRE », le consommateur a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total et de revenir aux pages précédentes pour corriger d'éventuelles erreurs ou éventuellement modifier sa commande.

La confirmation de la commande par le consommateur entraîne acceptation sans réserve des CGV.

Un courrier électronique accusant réception de la commande et du paiement de l'acompte et proposant au consommateur une date de visite sur site pour vérifier la faisabilité de l'installation du ou des produits commandés est envoyé par le vendeur dans les meilleurs délais.

Le contrat n'est définitivement formé qu'après validation par le vendeur de la faisabilité de l'installation sur site et signature sur site par les deux parties d'un document actant du caractère définitif de la commande.

### **6. 2. Modification de commande**

Toute modification de commande par le consommateur après confirmation de la commande par ses soins en ligne est soumise à l'acceptation du vendeur professionnel.

Le vendeur professionnel 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 du code de la consommation (ancien C. consom., art. R. 212-4, V).

### **6. 3. Validation de la commande**

Le vendeur professionnel 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 consommateur concernant le paiement d'une commande antérieure ou si le site d'installation du matériel choisi par le consommateur présente des contre-indications techniques pour l'installation de ce matériel.

## **Article 7- Contrat**

### **7. 1. Conclusion**

Le contrat de vente est formé par la confirmation du vendeur de la faisabilité technique de l'installation sur le site indiqué par le consommateur, après visite du site.

### **7. 2. Archivage et preuve**

L'archivage des communications, des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière constituer une copie fidèle et durable conformément à l'article 1360 du code civil (ancien C. civ., art. 1348). Ces communications, bons de commande et factures peuvent être produits à titre de preuve du contrat.

### **7. 3. Résolution**

La commande peut être résolue par le consommateur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable en cas :

- de livraison d'un produit non conforme aux caractéristiques déclarées du produit ;
- de livraison dépassant la date limite fixée dans le bon de visite sur site ou, à défaut d'une telle date, dans les trente jours suivant la conclusion du contrat, après que le vendeur ait été enjoint, selon les mêmes modalités et sans résultat, d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable ;
- de hausse du prix qui n'est pas justifiée par une modification technique du produit imposée par les pouvoirs publics.

Dans tous ces cas, le consommateur peut exiger le remboursement de l'acompte versé majoré des intérêts calculés au taux légal à partir de la date d'encaissement de l'acompte.

La commande peut être résolue par le vendeur en cas :

- de refus du consommateur de prendre livraison ;
- de non-paiement du prix (ou du solde du prix) au moment de la livraison.

Dans tous ces cas, l'acompte versé à la commande reste 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 consommateur pour l'installation des produits commandés.

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

## **Article 8- Paiement**

### **8. 1. Exigibilité**

Le consommateur paye un acompte lors de la commande et s'acquitte du solde au plus tard le jour de la livraison et de l'installation du matériel.

Le paiement de l'acompte par le consommateur s'effectue uniquement par carte bancaire. Les cartes bancaires acceptées sont celles des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard / MasterCard.

La transaction est immédiatement débitée sur la carte bancaire du consommateur 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 consommateur.

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 consommateur autorise le vendeur à débiter sa carte bancaire du montant correspondant à l'acompte.

À cette fin, le consommateur confirme qu'il est le titulaire de la carte bancaire à débiter et que le nom figurant sur la carte bancaire est effectivement le sien. Le consommateur communique les seize chiffres et la date d'expiration de sa carte bleue ainsi que le cas échéant, les numéros du cryptogramme visuel.

Dans le cas où le débit de l'acompte serait impossible, la Vente en Ligne serait immédiatement résiliée de plein droit et la Commande serait annulée.

Le vendeur met en œuvre tous les moyens pour assurer la confidentialité et la sécurité des données transmises sur le Site à savoir :

- L'utilisation de la plateforme de paiement sécurisé proposé par PayGreen ©2018
- L'adresse du site de paiement préfixée par **https** indique que vous l'acheteur est sur un site sécurisé et le paiement est sécurisé

À l'exclusion des sommes versées qui sont remboursées en cas d'indisponibilité du produit commandé dans les conditions prévues à l'article 3-4 des CGV, toute somme versée d'avance sur le prix produit des intérêts au taux légal à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du versement jusqu'à la livraison du produit ou, à défaut, à la restitution de la somme versée à la commande (C. consom., art. L. 214 et s. ; ancien C. consom., art. L. 131-1).

Le solde dû à la livraison, est réglé par prélèvement automatique, chèque ou virement bancaire.

### **8. 2. Paiement supplémentaire**

Article L. 121-17 du code de la consommation : Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de prestation de services, le professionnel s'assure du consentement exprès du consommateur pour tout paiement supplémentaire venant s'ajouter au prix de l'objet principal du contrat. Dans l'hypothèse où le paiement supplémentaire résulte d'un consentement du consommateur donné par défaut, c'est-à-dire en l'absence d'opposition expresse de sa part à des options payantes qu'il n'a pas sollicitées, le consommateur peut prétendre au remboursement des sommes versées au titre de ce paiement supplémentaire.

### **8. 3. Sécurisation du paiement**

Le site est doté d'un système de sécurisation des paiements en ligne permettant au consommateur de crypter la transmission de ses données bancaires :

- L'utilisation de la plateforme de paiement sécurisé proposé par PayGreen ©2018
- L'adresse du site de paiement préfixée par **https** indique que vous l'acheteur est sur un site sécurisé et le paiement est sécurisé

### **8. 4. Retard de paiement**

Toute somme non payée à l'échéance est productive, sans mise en demeure, d'un intérêt au taux légal.

### **8. 5. 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, l'acompte versé à 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.

## **8. 6. 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 PHOTOVOLTAIQUE MEME EN CAS D'OCTROI DE DÉLAI DE PAIEMENT. LES DISPOSITIONS CI-DESSUS NE FONT PAS OBSTACLE AU TRANSFERT DES RISQUES AU CLIENT DU BIEN SOUMIS À RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ COMME FIXÉ DANS LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES.**

Le vendeur demeure propriétaire des produits vendus jusqu'au complet paiement du prix et le consommateur 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 9- Livraison**

#### **9. 1. Définition**

La livraison s'entend du transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien.

#### **9. 2. Délai de livraison**

Le vendeur professionnel s'engage, conformément à la date limite de livraison indiquée sur le site pour chacun des produits, à livrer les produits dans un délai de 60 jours après réception de commande.

#### **9. 3. Retard de livraison**

Lorsque le produit commandé n'est pas livré ou le service n'est pas fourni à la date ou à l'expiration du délai mentionné sur le bon de commande, le consommateur peut, après avoir enjoint sans succès le vendeur à exécuter son obligation de livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, résoudre le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable.

#### **9. 4. Lieu de livraison**

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le consommateur sur le bon de commande.

#### **9. 5. Modalités de livraison**

La livraison est effectuée par l'installation du matériel sur le site indiqué par le consommateur.

L'installation et la mise en service des matériels sont assurées exclusivement par le vendeur ou par toute personne ou société dûment mandatée par ce dernier. Pour la réalisation de ces opérations, le consommateur donne libre accès au vendeur ou aux personnes mandatées par lui tant au matériel livré qu'aux lieux où ce matériel doit être installé, ainsi qu'à toute partie intérieure de son domicile nécessaire à l'installation et au fonctionnement du matériel. Le consommateur ne pourra poursuivre aucune indemnité en raison d'une éventuelle dépréciation des lieux sur lesquels le matériel est installé, notamment liée à des considérations d'ordre esthétique. La responsabilité du vendeur ne pourra pas être recherchée par le consommateur ou le voisinage pour des préjudices, de quelque nature qu'ils soient, notamment esthétiques, sonores ou environnementaux, dans la mesure où le matériel installé est conforme aux normes en vigueur. Le consommateur 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. Un procès-verbal de réception des travaux sera signé par les parties à la fin des travaux. Le consommateur devra prendre toutes mesures utiles pour que les risques nés de l'installation du matériel installé soient assurés.

En cas d'absence du consommateur à la date convenue pour l'installation, le vendeur adressera au consommateur un avis de mise à disposition.

Dans un délai de huit jours à compter de l'avis de mise à disposition, le consommateur doit prendre contact avec le vendeur pour convenir d'une nouvelle date d'installation du matériel commandé.

En l'absence de retraitement dans le délai indiqué, le vendeur peut, après une mise en demeure du consommateur, restée sans effet, résoudre de plein droit la commande et conserver à titre d'indemnité l'acompte versé.

#### **9. 6. Conformité des produits**

Si le produit n'est pas conforme à la commande, le consommateur doit adresser une réclamation au vendeur professionnel en vue d'obtenir le remplacement du produit ou éventuellement la résolution de la vente.

#### **9. 7. Indisponibilité des produits**

En cas d'indisponibilité des produits à la livraison, le vendeur peut proposer, dans les conditions prévues à l'article 3-4 des CGV, un produit équivalent par sa qualité et son prix.

#### **9. 8. Livraison et transfert du risque**

Les risques de perte ou d'endommagement des biens sont transférés au consommateur au moment où il prend, ou un tiers qu'il a désigné, physiquement possession du bien, sans distinction selon sa nature.

## **9. 9. Pièces détachées**

Articles L. 111-3, D. 111-4 et D. 111-5 du code de la consommation (ancien C. consom., art. L. 111-3, R. 111-3 et R. 111-4)

Le vendeur doit confirmer à l'achat du bien sur le bon de commande ou les conditions générales de vente ou sur tout autre support durable au consommateur l'information qu'il a déjà donné 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.

### **Article 10- Garantie légale de conformité et garantie des vices cachés**

**Lorsque le consommateur agira en garantie légale de conformité, il :**

- bénéficiera d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- pourra choisir entre la réparation ou le remplacement du bien 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 bien durant les six mois suivant la délivrance du bien.

**La garantie de conformité s'appliquera indépendamment de la garantie commerciale consentie.**

**Le consommateur pourra 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 résiliation de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.**

#### **10. 1. Information du consommateur**

Tous les produits fournis par le vendeur bénéficient de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation (C. consom., L. 211-4 à L. 211-14) ou de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 à 1649 du code civil.

#### **10. 2. Mise en œuvre de la garantie de conformité**

Article L. 217-4 du code de la consommation (ancien C. consom., art. L. 211-4)

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

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L. 217-5 du code de la consommation (ancien C. consom., art. L. 211-5)

Pour être conforme au contrat, le bien 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 consommateur 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 consommateur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L. 217-12 du code de la consommation (ancien C. consom., art. L. 211-12)

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

#### **10. 3. Mise en œuvre de la garantie des vices cachés**

Article 1641 du code civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que le consommateur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 du 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.

### **Article 11- Garantie commerciale**

#### **11.1. Information du consommateur**

Indépendamment de la garantie commerciale, le vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 et suivants du présent code (ancien C. consom., art. L. 211-4 à L. 211-13) et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil.

### **11. 2. Contrat de garantie commerciale**

Selon l'article L. 217-15 du code de la consommation (ancien C. consom., art. L. 211-15), la garantie commerciale s'entend de tout engagement contractuel d'un professionnel à l'égard du consommateur en vue du remboursement du prix d'achat, du remplacement ou de la réparation du bien, en sus de ses obligations légales visant à garantir la conformité du bien.

La garantie commerciale fait l'objet d'un contrat écrit, dont un exemplaire est remis au consommateur.

Le contrat précise le contenu de la garantie, les modalités de sa mise en œuvre, son prix, sa durée, son étendue territoriale ainsi que le nom et l'adresse du garant et reproduit l'article L. 217-16 (ancien C. consom., art. L. 211-16).

### **11. 3. Débiteur de la garantie commerciale**

Les produits sont vendus sous la seule garantie du fabricant et sont assortis d'un bon de garantie remis au consommateur par le vendeur.

### **11. 4. Objet et conditions de la garantie commerciale**

Le vendeur professionnel (ou le fabricant) s'engage à remettre en état ou à remplacer dans des conditions déterminées le produit si un défaut apparaît dans un délai de <> après la vente.

### **11. 6. Durée d'immobilisation du produit due à la réparation**

Lorsque le consommateur 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 du consommateur 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 12- Service après-vente**

### **12. 1 Contrat de service après-vente**

Les prestations de services après-vente exécutées par le vendeur et ne relevant pas de la garantie commerciale visée à la section 3 font l'objet d'un contrat dont un exemplaire est remis au consommateur.

### **12. 2. Réclamations**

Les réclamations faites au titre des garanties doivent être adressées par courriel au service après-vente [sav@gaia.re](mailto:sav@gaia.re), 0262700900, 25 rue Canne Bambou 97424 Piton Saint Leu

## **Article 13- Clauses sur les garanties**

Les clauses exonératoires ou limitatives des droits octroyés aux consommateurs au titre des garanties légales, qui sont réputées non écrites lorsqu'elles sont conclues avant toute réclamation de sa part, sont valables lorsqu'elles sont conclues après réclamation en vertu de l'article L. 241-5 du code de la consommation (ancien C. consom., art. L. 211-17).

## **Article 14- Responsabilité**

### **14. 1. Exonération de responsabilité**

La responsabilité du vendeur professionnel ne peut pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat due, soit au fait du consommateur, soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat, soit à la force majeure.

### **14. 2. Défaut de sécurité du produit**

En cas de dommage causé par un défaut de sécurité du produit, le consommateur doit rechercher la responsabilité du fabricant identifiable à partir des informations mentionnées sur l'emballage du produit.

### **14. 3. Clause pénale**

Dans tous les cas d'inexécution de ses obligations par le consommateur, l'acompte versé à la commande reste acquis au vendeur professionnel à titre d'indemnité.

## **Article 15 Clause résolutoire**

La résolution de la commande dans les cas prévus aux présentes 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 16 Droit de rétractation**

## **16. 1. Conditions, délai et modalités d'exercice**

Si vous signez le contrat, vous aurez le droit de vous rétracter, sans donner de motif, dans un délai de quatorze jours.

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

- votre nom, votre adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, votre numéro de téléphone, votre numéro de télécopieur et votre adresse électronique ;
- ainsi que votre décision de rétractation du contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté par lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique au moyen des coordonnées qui apparaissent sur le formulaire type de rétractation. Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation de quatorze jours soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration de ce délai de 14 jours, la preuve du respect de ce délai vous incombant.

## **16. 2. Effets**

En cas de rétractation par le consommateur, l'entreprise récupérera elle-même le bien.

En cas de rétractation de votre part du contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison éventuels, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous serions informés de votre décision de rétractation du contrat éventuel.

Nous procéderions au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous utiliseriez pour la transaction initiale. Avec votre accord exprès, un autre moyen peut être utilisé. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnerait pas de frais pour vous.

Il est rappelé que la responsabilité du consommateur, en cas de rétractation après utilisation du ou des biens, est engagée à l'égard de la dépréciation du ou des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce ou ces biens. Selon la Commission européenne, ces manipulations sont celles qu'un consommateur peut effectuer dans un magasin, pour les biens qui y sont proposés à la vente.

## **16. 3. Modèle de formulaire de rétractation**

Le modèle de formulaire de rétractation est détachable et se trouve à la fin du document.

### **Article 17- Propriété intellectuelle**

Les éléments reproduits sur le présent site 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 logotypes figurant sur le site, 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 logotypes, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès et préalable du vendeur 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, logotype 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 18- Traitement des données personnelles**

Le traitement informatisé des données personnelles recueillies a pour finalité la gestion des commandes et la livraison des produits en vue de leur installation, ainsi que la gestion des réclamations et du service après-vente. Si vous refusez de communiquer les informations demandées, votre commande éventuelle ne pourra pas être traitée.

Ces données ne seront pas transférées vers un État non membre de l'Union européenne.

Conformément à la loi Informatique et Libertés, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et, sous réserves des dispositions légales applicables à la matière, de suppression des données vous concernant, le responsable du traitement étant le service client de la société Gaia Photovoltaïque.

Il est également précisé que le consommateur 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 19- Médiation**



### **19. 1. Réclamation préalable**

Articles R. 221-2 et suivants du code de la consommation : En cas de litige, vous devez vous adresser en priorité au service consommateur de l'entreprise 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 chomé, ou par courrier à GAIA Photovoltaïque, 25 rue Canne Bambou, 974242 Piton Saint Leu ou à l'adresse électronique suivante : [contact@gaia.re](mailto:contact@gaia.re).

### **19. 2. Demande de médiation**

En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du service consommateurs ou en l'absence de réponse de ce service dans un délai de deux mois, le consommateur peut soumettre le différend relatif au bon de commande ou aux présentes CGV l'opposant au vendeur professionnel 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](mailto:info@fvd.fr), qui recherchera gratuitement un règlement à l'amiable.

Le consommateur reconnaît que la Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe, créée en 1995, présidée par un professeur de droit, et composée de 2 représentants d'Association de consommateurs agréées nationalement par le Ministère de l'Économie et de 2 représentants des professionnels de la Vente Directe, a compétence exclusive pour traiter, dans le cadre d'un processus de médiation, les différends nés du présent document et du contrat y afférant qui pourrait être ultérieurement signé. Ni le consommateur ni l'entreprise ne peuvent utiliser un autre système de médiation.

Les professionnels du secteur de la vente hors établissement commercial 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)).

La FVD a en outre élaboré, sur les questions spécifiques posées par la loi relative à la consommation, des règles de bonne pratique issues des travaux de son Comité déontologique.

Pour présenter sa demande de médiation, le consommateur 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 20- Tribunal compétent**

**À DEFAUT D'ACCORD AMIABLE, VOUS POUVEZ SAISIR LE TRIBUNAL 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).**

### **Article 21- Droit applicable**

Le présent contrat et les CGV le régissant sont soumis à la loi française.

## **FORMULAIRE DE RÉTRACTATION**

**(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)**

À l'attention de Gaia Photovoltaïque, 25 rue Canne Bambou, 97424 Piton Saint Leu, Fax 0262700988, [contact@gaia.re](mailto: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 Photovoltaïque, 25 rue Canne Bambou, 974242 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.

