

## CONDITIONS GENERALES D'ENTRETIEN

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute souscription de la prestation d'entretien sur Chaudières Gaz- Ballons- Adoucisseurs – Pompe à Chaleur – Climatisation auprès d'Actif Chauffage Dépannage, à l'exclusion d'une souscription en ligne. Les présentes conditions générales sont applicables aux seuls consommateurs, au sens qu'en donne l'article liminaire du Code de la Consommation, agissant exclusivement de fourniture avant la souscription de contrat d'entretien. La souscription au contrat d'entretien vaut ainsi acceptation sans restriction ni réserve des présentes conditions générales.

### 1-PRESTATIONS ET SERVICES COMPRIS

La souscription à la prestation, permet au Client de bénéficier d'un contrat d'entretien de la chaudière hors thermostat, ballon gaz, adoucisseurs, Pompe à Chaleur et Climatisation.

#### 1.1- Une visite d'entretien annuelle obligatoire.

Selon la réglementation en vigueur, toutes les chaudières alimentées par des combustibles gazeux, liquides ou solides dont la puissance nominale est comprise entre 4 et 400 Kilowatts doivent faire l'objet d'un entretien annuel effectué par un professionnel qualifié (décret n°2009-649 du 9 juin 2009 et arrêté du 15 septembre 2009).

Comportant les opérations de nettoyage et de contrôle des différents organes, la vérification de la conformité de l'environnement de la chaudière, déplacement et main d'œuvre compris à savoir :

- Vérification de l'état, de la nature et de la géométrie du conduit de raccordement de l'appareil
- Le cas échéant, vérification du dispositif d'anti-refoulement des fumées (tirage naturel)
- Nettoyage du corps de chauffe
- Nettoyage du brûleur, de l'extracteur (si incorporé dans l'appareil)
- Vérification fonctionnelle du circulateur chauffage (si incorporé dans l'appareil)
- Vérification des dispositifs de sécurité de l'appareil
- Vérification et réglage des organes de régulation (si incorporé dans l'appareil)
- Vérifications des débits de gaz et des réglages éventuel, si procédure prévue par le fabricant de l'appareil
- Mesure de la teneur en monoxyde de Carbone (CO) dans l'ambiance et à proximité de l'appareil en fonctionnement conformément à la méthode indiquée dans l'Annexe B de la norme NF X 50-010 de novembre 2007 pour les combustibles fiouls et selon l'arrêté du 15/09/2009 relatif à l'entretien annuel des chaudières.

Opérations spécifiques aux Chaudières raccordées à une VMC Gaz :

- Vérification fonctionnelle des sécurités individuelles équipant ladite Chaudière
- Nettoyage du conduit de raccordement
- Vérification de la présence et du bon fonctionnement du relais DSC (Dispositif de Sécurité Collective)

Opérations spécifiques sur la production d'eau chaude sanitaire (si existante)

Chaudières avec Ballon à accumulation intégré ou séparé :

- Vérification des anodes et des accessoires fournis par le constructeur, suivant les prescriptions de celui-ci
- La fourniture des joints des raccords mécaniques dont le changement est rendu nécessaire du fait des opérations d'entretien, à l'exclusion des autres pièces.
- Le contrôle du groupe de sécurité

Chaudières mixtes (avec fonction eau chaude sanitaire intégrée) :

- Vérification du débit d'eau et de la température
- Vérification de la régulation eau chaude sanitaire et de la sécurité surchauffe
- Le contrôle de la soupape de sécurité

#### 1.2- Tous les dépannages justifiés en nombre illimité, déplacement et main d'œuvre compris

Ne sont pas compris dans l'abonnement et feront l'objet d'une facturation supplémentaire, les demandes de dépannage correspondant aux dépannages suivants :

- Interventions sur dispositifs extérieurs à la chaudière (VMC, régulation, radiateurs, canalisations...), sur le circuit hydraulique (fuites, appoints d'eau) et sur les dispositifs électriques de l'installation
- Détartrage de l'appareil, des échangeurs et des ballons d'eau chaude sanitaire
- Mise en marche du chauffage en début de saison ou son extinction en fin de saison. Ceci pouvant être l'objet d'une facturation en régie ou forfaitaire
- Réparations d'avaries ou de pannes dont les causes sont d'une part, celles énumérées en 7.3 et d'autre part l'utilisation d'eau ou de gaz anormalement pollués.
- Contrôle de la vacuité des conduits de fumées et pots de purge
- Main d'œuvre pour le remplacement du corps de chauffe des chaudières sol, des châssis et dossier des chaudières.

Les pièces de rechange sont facturées en sus et sont dues lors de l'intervention et payables au comptant au technicien, hors application des garanties légales.

En cas d'impossibilité lors d'un dépannage, de trouver une pièce de rechange lorsque le constructeur en a arrêté la fabrication, la société s'engage à proposer au Client des conditions spéciales pour le remplacement de l'appareil.

## **2-IDENTIFICATION DE L'AUTEUR DE L'OFFRE**

**Société Actif Chauffage Dépannage**

**EURL, au capital de 7622.45 €uros, immatriculée au Registre du commerce et des Sociétés de Lille Métropole**

**Sous le numéro 402 275 150**

**Siège Social : 36 rue de Tourcoing 59290 WASQUEHAL**

## **3- DUREE DU CONTRAT ET DENONCIATION**

Le présent contrat d'abonnement est conclu pour une durée d'un an. Il est renouvelable par tacite reconduction, sauf dénonciation par écrit par le Client avant son échéance ou par la société moyennant le respect d'un préavis de trente (30) jours avant son échéance. Dans le cas d'une dénonciation ou d'annulation, la responsabilité de la société est dérogée de toutes conséquences pouvant résulter de la cessation de l'entretien.

Rappel des dispositions légales, article L215-1 du code de consommation :

« Pour les contrats de prestations de service conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de service informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non reconduction. Lorsque cette information ne lui a pas été adressé conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettant légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur. »

Article L241-3 du code de la consommation :

« Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L.215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal »

De plus, conformément aux dispositions de l'article L.216-2 du Code de la consommation, Le Client peut dénoncer le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, la Société d'effectuer la fourniture du service dans un délai supplémentaire raisonnable, cette dernière ne s'est pas exécutée dans ce délai. Ce contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par la Société, de la lettre par laquelle le client l'informe de sa décision, à moins que la Société ne se soit exécutée entre-temps.

## **4- CONDITION RESOLUTOIRE**

Le contrat d'entretien sera résolu de plein droit s'il est constaté par la Société que l'appareil concerné ou son environnement ne permet pas la réalisation de la fourniture de la prestation de service d'entretien. Cela sera notamment le cas dans les situations suivantes :

- Appareil hors périmètre de la Société
- Installation non conforme entraînant un risque de danger imminent (DGI)
- Absence d'alimentation ou de raccordement en énergie de l'installation (gaz et/ou électricité)
- Non accessibilité à l'installation
- Présence d'amiante

En cas de réalisation de la condition résolutoire, la Société adressera au Client, un courrier afin de confirmer la résolution du contrat d'entretien. La résolution entraînera l'anéantissement du contrat d'entretien et la restitution des sommes déjà versées par le client selon le procédé énoncé à l'article 7 – « Droit de rétractation »

## **5-PRIX-CONDITIONS DE REVISION ET DE REGLEMENT**

Les prix des prestations sont exprimés en Euros et s'entendent toutes taxes et contributions environnementales comprises. La TVA est appliquée au taux en vigueur au moment de la conclusion du contrat. Le paiement des prestations s'effectue d'avance pour la période, par chèque ou espèces lors de la souscription du contrat d'entretien. Le prélèvement automatique mensuel est également possible. Ce prix est révisable chaque année au moment du renouvellement du contrat, suivant la réglementation en vigueur. La Société informera le Client du prix pour l'année N+1 au moins deux mois avant le terme de l'année en cours afin que le Client puisse éventuellement dénoncer le contrat si ce prix ne lui convient pas.

## **6-DEMANDE ET DELAIS D'INTERVENTION – ORGANISATION DES VISITES**

### **6.1 – Les interventions (visites d'entretien et/ou dépannages)**

Les demandes d'interventions doivent être réalisées auprès de la Société dont les coordonnées figurent sur le contrat. Lors d'une intervention, le Client s'engage à être présent ou à se faire représenter par une personne majeure qu'il aura mandatée pour ce faire. En cas d'empêchement, du client ou de la Société, la partie empêchée doit informer l'autre partie au moins un jour ouvré avant la date fixée afin de reporter le rendez-vous concerné, sauf cas de force majeure. Les interventions sont effectuées par un technicien de la Société, à l'adresse d'installation indiquée par le client. La Société ne saurait être mise en cause et tenue

pour responsable des conséquences de troubles événements échappant à sa volonté, notamment les cas de force majeure qui tiendraient à retarder ou empêcher la réalisation des prestations. En cas d'absence du Client ou de son représentant lors du passage du technicien, un constat d'absence est laissé par le technicien chez le Client. Le Client est invité à recontacter la Société, à défaut la société, à défaut la Société adresse un nouvel avis de passage au Client avec une nouvelle date de rendez-vous. En cas de seconde absence du Client, la Société se réserve le droit de facturer au Client les frais de déplacement selon les tarifs en vigueur. Le Client devra libérer l'accès à l'emplacement afin que le technicien puisse travailler dans un environnement dégagé. La réalisation des prestations donnera obligatoirement lieu à l'établissement d'un bon d'intervention tel que défini à l'article 6.4 des présentes.

### **6.2- Visite d'entretien annuel**

L'intervention correspondant à la visite périodique d'entretien annuel, est annoncée au Client une quinzaine de jours à l'avance par un courrier ou par un email, lequel précise la date planifiée de cette visite, avec une plage horaire à la demi-journée. Si la visite d'entretien n'est pas effectuée dans l'année du fait de la Société, et si aucune visite de dépannage n'a eu lieu durant cette période, le contrat sera reconduit sans frais pour la période annuelle suivante. Si un dépannage est nécessaire, c'est à l'occasion de celui-ci que sera effectué l'entretien. Les échéances suivantes seront reconduites suivant le tarif actualisé.

### **6.3- Délais d'intervention en cas de dépannage**

Le délai d'intervention d'un technicien, en cas de dépannage, et sauf cas de force majeure, est de 48 heures (décomptées en jours ouvrés) à compter de la date de la demande d'intervention. Ce délai est ramené à 24 heures (décomptés en jour ouvrés) en cas de panne totale de chauffage.

### **6.4- Bulletin d'intervention**

Chaque intervention fait l'objet d'un bulletin d'intervention comportant selon le matériel : type, marque, modèle, motif de l'intervention, opérations réalisées, causes de panne si panne, non-conformité(s), mesures obligatoires : Nox, CO ambiant, rendement, eau chaude sanitaire (ECS) (débit température) si production d'ECS, pièces remplacées.

Le bulletin d'intervention est signé par le Client et la Société un exemplaire étant remis au Client. Lorsque le technicien est équipé d'un outil de gestion électronique, les signatures sont recueillies sur ce support et un exemplaire est remis au Client.

## **7- DROIT DE RETRACTATION**

Conformément à l'article L.221-18 du code de la consommation le Client dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation. Ce délai de 14 jours court à compter du jour de la conclusion du contrat.

Le Client pourra exercer son droit de rétractation en adressant à la Société, par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de rétractation, la Société remboursera alors au Client la totalité des sommes versées par celui-ci au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle est informée de la décision du Client de se rétracter.

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé :

- D'une part, pour les prestations de services pleinement exécutées avant la fin de délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable et exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation. Ainsi, si le Client demande la réalisation de la prestation (par exemple une visite d'entretien) avant l'expiration du délai de rétractation, il renonce à son droit de rétractation sur cette prestation de services.
- D'autre part, s'agissant de travaux d'entretien ou de réparations à réaliser d'urgence au domicile du Client et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Conformément à l'article L221-25 du Code de la consommation, le Client qui exerce son droit de rétractation s'agissant de prestation de services dont l'exécution a commencé à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, verse à la Société un montant correspondant au service fourni jusqu'à communication de la décision de se rétracter. Ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu au contrat.

Les sommes pourront être compensées de plein droit.

Conformément à l'article L.312-54 du Code de la consommation, dans le cas où le contrat est assorti d'un crédit affecté au sens du 11° de l'article 311-1 du Code de la consommation, l'exercice par le Client de son droit de rétractation du contrat entraîne la résiliation de plein droit du contrat de crédit, sans frais ni indemnités, à l'exception éventuellement des frais engagés pour l'ouverture du dossier de crédit. Dans le cas de l'offre « MA CHAUDIERE TOUT EN UN », l'exercice par le Client de son droit de rétractation entraîne la résiliation de plein droit du contrat de vente de la chaudière, du contrat d'entretien et du contrat de crédit, sans frais ni indemnités à l'exception éventuellement des frais engagés pour l'ouverture du dossier de crédit.

## **8- OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES**

### **8.1- Obligations du Client**

Les installations, et en particulier celles ayant pour objet la ventilation des locaux, l'évacuation des gaz brûlés, la protection des circuits et canalisations de toutes natures, devront avoir été réalisées selon les règles de l'art et en conformité avec la réglementation en vigueur lors de leur réalisation. Le Client s'engage à maintenir ces installations en stricte conformité avec ces règles. Le Client doit s'assurer de l'existence des certificats de conformité correspondant aux installations comprenant les appareils pris en charge par la Société. Si le contrôle de vacuité du conduit de fumées par une technique appropriée ne fait pas l'objet d'une prestation complémentaires par la Société, le Client fera effectuer ces opérations avant la visite d'entretien obligatoire. Il fera effectuer toutes modifications, si une réglementation les imposait, sur les appareils faisant l'objet de cet

abonnement par un professionnel. Il s'interdira d'apporter ou de faire apporter quelque modification que ce soit, hors celles prévues à l'alinéa précédent, aux appareils pris en charge par le présent contrat, sans en informer préalablement la Société. Le Client s'interdira de même, de modifier le réglage de ceux-ci. Le libre accès des appareils devra être constamment garanti à la Société, en particulier, aucun aménagement postérieur à la souscription du contrat ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien.

### **8.2- Obligations de la Société**

La Société déclare avoir souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile dans le cadre de ses activités liées aux présentes. Elle est responsable de la bonne qualité de l'entretien effectué, ainsi que la bonne exécution des dépannages réalisés avec des pièces neuves garanties par le fabricant ou « en échange standard » également garanties et reconnues conformes par le fabricant et telles que l'appareil sera conforme à la définition du produit par le constructeur. Elle s'engage dans tous les cas à assurer le bon fonctionnement de l'appareil dans la mesure où toutes les règles d'installation et de bonne utilisation sont respectées.

### **8.3- Limites de responsabilités de la Société**

La responsabilité de la Société est subordonnée au contrôle de la conformité de l'installation effectué lors de la première visite, d'entretien ou de dépannage, par un technicien. La responsabilité de la Société ne saurait être engagée pour tous incidents provoqués par :

- Fausse manœuvre du Client ou d'un Tiers
- Malveillance ou intervention étrangère imputable au client
- Guerre, acte de terrorisme, incendie ou sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondations, orages ou tremblements de terre.

Elle ne saurait l'être non plus pour d'éventuels incidents dus à des défauts relevés dans le circuit de chauffage ou/et de l'eau chaude sanitaire (en dehors de la chaudière), ou du conduit de fumées.

## **9-DEMEMAGEMENT**

En cas de déménagement en cours de contrat, le Client bénéficie, à sa demande, de la poursuite de celui-ci jusqu'à son échéance, dans son nouveau logement avec ajustement des conditions selon le/les appareils de son nouveau logement. Pour cela, le Client doit en informer la Société par téléphone en composant le 03.20.46.04.04 ou par lettre simple à l'adresse suivante : 36 rue de Tourcoing-59290 WASQUEHAL.

Le contrat pourra être rompu, si la société ne peut assurer la poursuite du contrat, et notamment si le nouveau logement du Client se situe dans une zone géographique non couverte par les prestations de la Société, ou si le nouvel équipement du Client est hors des compétences de la Société.

## **10- FICHIERS ELECTRONIQUES ET PROTECTION DE LA VIE PRIVEE**

### **10.1- Finalité et qualité de responsable de traitement**

Dans le cadre de son activité, la Société, agissant en qualité de responsable de traitement, procède à un traitement informatisé des données de ses Clients et Prospects dans le respect de la réglementation en vigueur relative à la protection des données personnelles.

La Société veille à ne collecter et ne traiter que des données strictement nécessaires au regard de la finalité pour laquelle elles sont traitées. L'utilisation des données collectées est strictement nécessaire à l'exécution du contrat ou relève de de l'intérêt légitime de la Société.

- S'agissant de l'exécution d'u contrat, la collecte et el traitement des données sont nécessaire à la création du compte Client, la programmation des interventions de la Société, la gestions des commandes et la facturation.
- En outre, la Société traite les données collectées afin de poursuivre ses intérêt légitimes, à savoir al promotion auprès des Clients de produits et services analogues à ceux fournis par la Société, la gestion des avis des clients, des réclamations er des contentieux et les opérations de recouvrement.

Le nom, le prénom, l'adresse et les caractéristiques du logement, le numéro de téléphone et l'adresse mail du Client le cas échéant, les coordonnées de l'utilisateur de la chaudière si celui-ci est différent du Client, ou du propriétaire si le Client est locataire, ainsi que l'ancienneté du logement sont essentiels à l'exécution du contrat. Elles sont collectées directement auprès du Client lors de la signature du contrat. En cas de refus du Client de communiquer ces données personnelles, la Société ne sera pas en mesure de conclure le contrat de service demandé et de fournir les services concernés.

La Société s'efforce, par ailleurs, de personnaliser ses services afin de répondre au mieux aux attentes de ses clients. Dans ce cadre, la Société est amenée à collecter directement ou indirectement, avec le consentement de la personne concernée, des données non strictement nécessaires à l'exécution du Contrat, afin de mieux connaître ses Clients et de pouvoir proposer les offres les plus pertinentes. Le client peut autoriser la Société à traiter ses données à des fins de prospection commerciale au moment de la collecte de ses données. A cet égard, le Client a le droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci.

La société peut utiliser les données de ses clients à des fins de prospection commerciale par voie électronique, par voie téléphonique ou par SMS pour des offres de produits ou services analogues à ceux souscrits par le Client, pour les autres offres de produits et services, elles seront adressées par voie électronique avec l'accord du Client. S'il l'accepte, le Client peut également faire l'objet de profilage à des fins publicitaires. À tout moment, il pourra ensuite s'y opposer en exerçant son droit

d'opposition à l'adresse mentionnée ci-après et la Société ne sera alors plus en mesure de proposer des services personnalisés ou des offres ciblées au Client.

### **10.2- Durée de Conservation**

Les données personnelles sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnés ci-dessus et eu égard à la prescription en vigueur et aux obligations légales de conservation de certains contrats/données.

En particulier (et sous réserve d'une modification ultérieure des délais de prescription et/ou des obligations légales de conservations spécifiques) :

- S'agissant des traitements relatifs à l'exécution du Contrat, les données personnelles du Client sont conservées pour la durée de la relation contractuelle (et, en archivage, pendant la durée nécessaire au respect des obligations légales de conservation des contrats conclu par voies électronique comptables)
- Les données du Client utilisées à des fins de prospection commerciale peuvent être conservés pendant un délai légal de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale (par exemple à compter d'un achat, de la date d'expiration d'une garantie, du terme du contrat de prestations de services ou du dernier contact émanant du Client)
- Les données personnelles relatives à un prospect non client sont conservées pendant un délai de trois ans à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du prospect – par exemple, une demande de documentation ou un clic sur un lien hypertexte contenu dans un courriel.

### **10.3- Destinataires ou catégories de destinataires des données**

Les données traitées sont destinées aux services internes de la Société. Pour l'exécution de ses obligations, la Société peut faire appel et transmettre les données des Clients aux sociétés du même groupe, à des prestataires ou des sous-traitants ou partenaires, à des établissements financiers et postaux, à des tiers autorisés en vertu d'une disposition légale ou réglementaire. La Société s'engage à ne pas transmettre les données personnelles des Clients qu'après vérification de la conformité aux dispositions réglementaires relatives à la protection des données personnelles, du traitement par le destinataire des données transférées. Par ailleurs, dans son cas ou la Société ou une part de ses actifs seraient transmis par un tiers, notamment par succession, vente, fusion, transformation du fonds, les données personnelles des Clients seront transmises audit tiers.

### **10.4-Sécurité des données**

La Société prend toutes les mesures physiques, techniques et organisationnelles appropriées et nécessaires pour garantir la sécurité des données stockées, notamment pour empêcher que des tiers non autorisés puissent y accéder.

### **10.5- Sécurité des données**

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de portabilité, d'effacement et de limitation concernant ses données personnelles, ainsi que du droit défini des directives relatives à la manière dont le Client souhaite que ses droits soient exercés après son décès, dans les conditions prévues par la réglementation, en particulier la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées.

Les droits susmentionnés peuvent être exercées auprès du délégué à la protection des données (DPO) de la Société et pourra le contacter à l'adresse suivante : 36 rue de Tourcoing 59290 WASQUEHAL ou par courrier électronique à : [contact@acd-chauffage.com](mailto:contact@acd-chauffage.com).

### **10.6 Droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle**

Le Client est informé qu'il dispose également de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

### **10.7- Prospection commerciale par téléphone**

Conformément à l'article L.223-1 du Code de la consommation, le Client a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL.

## **11- FORCE MAJEURE**

L'exécution par la société de tout ou partie de ses obligations sera suspendu en cas de survenance d'un cas de force majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution au sens qu'en donne l'article 1218 du Code Civil. La société informera le Client d'un semblable cas de force majeure dans les sept jours de sa survenance. Au cas où cette suspension se poursuivrait au-delà de quinze jours, le Client ou la société auront alors la possibilité de résilier la commande en cours, et il serait alors procédé à son remboursement selon le procédé énoncé à l'article 6 « droit de rétractation ».

## **12-DROIT APPLICABLE, MEDIATION ET JURIDICTION COMPETENTE**

Les présentes conditions générales de fourniture, et plus généralement le contrat conclu avec la Société, sont exclusivement soumis au droit français. En cas de litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution, le Client est tenu d'adresser ses réclamations par courrier à la Société à l'adresse suivante : 36 rue de Tourcoing – 59290 WASQUEHAL.

A défaut de résolution amiable du litige avec la Société dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de réception par la Société de la réclamation écrite, le Client peut saisir gratuitement le médiateur à l'adresse suivante : SAS MEDIATION SOLUTION – 222 Chemin de la bergerie – 01800 Saint Jean de Niost.

Le client peut également saisir le médiateur en litige sur la plateforme disponible depuis le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>, ou par email : [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr).

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