

Article I – Champ d’application

Les présentes conditions générales de vente, ci-après « CGV » sont conclues entre TotalEnergies Proxi Nord Est (T-PNE), ci-après dénommée le « Vendeur », et les Clients, consommateurs ou professionnels, ci-après dénommés le « Client ». Sauf en cas d’accord formel et écrit du Vendeur pour les écarter ou de dispositions contractuelles contraires, les CGV sont applicables uniquement à toutes les ventes de matériels et prestations de service réalisés par le Service Technique du Vendeur. Ces CGV priment de plein droit sur toutes autres dispositions figurant sur les documents du Client professionnel. Le fait que le Vendeur ne s’en prévale pas à un moment donné ne vaut pas renonciation à le faire ultérieurement.

Article II – Prix de vente

Les prix de vente des matériels ou des prestations (main d’œuvre et déplacement) sont ceux des tarifs et barèmes du Vendeur au jour de l’intervention chez le Client. Ils seront révisables à tout moment suivant l’évolution des indices qui les composent. Dans le cas d’une demande d’intervention, T-PNE s’engage à exécuter la prestation au plus tard trente (30) jours après la conclusion du Contrat. A défaut, le Client pourra résouder le Contrat dans les conditions prévues aux articles L. 216-1 et suivants du Code de la consommation. Les travaux sur devis seront réalisés après acceptation formel du devis par le Client, sauf disposition dérogatoire préalablement acceptée par le Vendeur. En aucun cas le paiement des travaux par le Client ne peut être lié ou subordonné à un quelconque versement par un tiers (prêt bancaire par exemple). Le Client doit faire son affaire personnelle de ce versement qui n’est pas opposable au Vendeur. Le Client accepte la transmission et la signature de tout document par voie dématérialisée et reconnaît leur opposabilité en cas de litige.

Article III – Garanties

Outre les garanties légales de conformité et de vices cachés, prévues aux articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation et aux articles 1641 et suivants du Code civil, la garantie des prestations de main d’œuvre du Vendeur ne peut être accordée que portant sur des matériels figurant sur les ordres de travaux du Vendeur, comme neufs ou en très bon état, et pour une durée limitée à trois mois. Il est rappelé qu’en cas d’action en garantie légale de conformité, le Client consommateur :
 - bénéficie d’un délai de deux ans, à compter de la délivrance du bien pour agir
 - peut 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
 - est dispensé de rapporter la preuve de l’existence du défaut de conformité du bien durant les 6 mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois, sauf pour les biens d’occasion.
 La garantie légale de conformité s’applique indépendamment de la garantie commerciale. Dans le cas où le Client Consommateur décide de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue telle que prévue par l’article 1641 du Code civil, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l’article 1644 dudit code.

Si l’état du matériel sur lequel doit porter l’intervention appelle des réserves de la part du Vendeur, le Vendeur n’intervient qu’après avoir formulé ces réserves et proposé sur l’ordre de travaux ou tout autre document annexe, un palliatif provisoire de dépannage qui ne représente pas une solution définitive. Cette solution doit être complétée dans tous les cas et dans les plus brefs délais, à la seule initiative du Client, par une visite d’entretien ou de remise en état complète des matériels objets de la réserve. Les garanties et les délais que le Vendeur applique sur les pièces ou produits fournis sont ceux qui lui sont accordées par ses fournisseurs. Ces garanties sont assurées sous réserve que :
 1) Le Client assure l’entretien de son matériel par une société agréée ;
 2) Le Client n’apporte, de sa propre initiative, aucune modification à l’installation susceptible de nuire à son bon fonctionnement ;
 3) La détérioration du matériel ne soit pas due à des conditions d’utilisation non conformes à l’usage ou du fait de l’utilisation d’un combustible non approprié.
 Cette garantie donne lieu au remplacement pur et simple des pièces reconnues défectueuses, sans aucune indemnité. Les frais de dépose et remontage sont à la charge du Client, ainsi que le port, excepté si le Client peut justifier d’une faute de notre part et seulement à proportion de cette faute.

Article IV – Conformité

Le Client certifie que ses installations, et notamment celles ayant pour objet la ventilation des locaux, l’évacuation des gaz brûlés, la protection des circuits et canalisations de toute nature, l’alimentation et la distribution électrique, sont en conformité avec la réglementation en vigueur. Le Vendeur se réserve le droit de refuser d’intervenir sur toute installation qui ne répondrait pas aux exigences ci-dessus. Le Client déclare avoir pris connaissance des constatations ou réserves formulées par le Vendeur et se charge d’apporter aux installations toutes les modifications nécessaires pour les adapter à la réglementation.

Article V – Droit de rétractation

L’article L. 221-18 du Code de la consommation énonce que le consommateur dispose d’un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation. Le Client doit notifier au Vendeur sa décision de rétractation en lui adressant, avant l’expiration du délai légal, le formulaire de rétractation type à l’adresse suivante : T-PNE Service Technique 138, rue A. Bisiaux - 54320 MAXEVILLE.

Article VI – Conditions de paiement et incidents

Toutes les ventes et Prestations du Vendeur sont payables au comptant, par tout moyen de paiement, sans escompte à la livraison, sauf date spécifiée sur la facture. Le Vendeur se réserve le droit de fixer un plafond d’encours avec un Client et/ou de lui demander des garanties de paiement suffisantes eu égard à l’encours accordé, au délai de paiement éventuellement accordé et au temps d’information en cas d’incident de paiement. S’il est prévu des paiements par prélèvements SEPA en vertu des conditions particulières applicables, les informations relatives à chacun de ces prélèvements figurent sur le mandat délivré par le Client pour autoriser les prélèvements SEPA. Chaque facture, adressée par courrier ou par tout moyen électronique, rappellera au Client que le paiement sera effectué par prélèvement SEPA d’après la date d’échéance du prélèvement précisée sur la facture. Cette facture fera donc office de pré-notification de ce prélèvement SEPA. Par dérogation aux règles applicables au paiement par prélèvement SEPA, la facture de pré-notification pourra être adressée au Client au cours des quatorze (14) jours calendaires qui précèdent la date d’échéance prévue pour son paiement.

Toute somme non payée à sa date d’exigibilité pourra de plein droit donner lieu à l’application, et sans mise en demeure préalable :
 - de pénalités de retard au taux de 3 %, auxquelles s’ajoutera, pour les Clients professionnels, une indemnité forfaitaire de 40 € prévue à l’article D 441-5 du Code de commerce. Ces intérêts seront dus jusqu’au jour de règlement de la somme exigible, ou le cas échéant, jusqu’à l’expiration du délai de deux mois à compter du jour où une décision de justice serait devenue exécutoire. Tout protêt, retour d’effet ou retard dans le paiement d’une seule facture nous donnera le droit de réclamer, après mise en demeure, le paiement immédiat de toutes les sommes dues, même non échues qui pourraient nous être dues, et aussi de subordonner l’exécution d’une nouvelle livraison, à cerèglement.
 Par ailleurs le non- paiement de toute facture à l’échéance entraînera, après mise en demeure restée infructueuse, une majoration à titre de clause pénale non réductible, de 5% des sommes restant dues (principal et intérêts légaux).
 Tout règlement partiel de facture s’imputera de plein droit sur la partie non privilégiée de la créance de T-PNE.

En cas d’incident de paiement ou de cessation de paiement, le vendeur pourra procéder à la reprise des produits sans formalités et aux frais du client, ou revendiquer le prix de revente de ceux-ci conformément à l’article VII « Réserve de propriété ». En cas d’incident de paiement, et tant que le règlement de l’arriéré n’aura pas été effectué, les commandes ou travaux ultérieurs ne seront livrés ou exécutés que contre paiement sécurisé avant réalisation des travaux.

Article VII – Réserve de propriété et transfert des risques

Jusqu’au paiement effectif et intégral de leur prix de vente, les droits de propriété du Vendeur subsistent sur les matériels. La simple remise d’un titre crée une obligation à payer, traite ou autre, ne constitue pas un paiement au sens de la présente clause, la créance originaire du Vendeur sur le Client subsistant avec toutes les garanties qui y sont attachées, y compris la réserve de propriété jusqu’à ce que ledit effet de commerce ait été effectivement payé. Le Client assure néanmoins à partir de la livraison les risques de perte, vol ou détérioration de ces matériels ainsi que la responsabilité des dommages qu’il pourrait occasionner.

Article VIII – Assurances et responsabilité

Le Vendeur déclare avoir souscrit une assurance Responsabilité Civile le garantissant dans l’exercice de sa profession pour les seuls dommages qui pourraient lui être imputés du fait de ses interventions. La signature du procès-verbal de réception implique pour le Client la constatation de la mise en service et du bon fonctionnement de son appareil. Elle dégage la responsabilité du Vendeur en cas d’accident provoqué soit par des défauts de construction ou d’installation, soit par un mauvais usage de l’appareil, soit enfin par l’intervention d’un tiers faisant suite aux travaux du Vendeur. Les ventilations hautes et basses doivent être maintenues dégagées en permanence. Le Vendeur ne pourra en aucun cas être tenu responsable des accidents survenus du fait du mauvais état d’entretien des installations, de la vétusté et de l’usure des matériels installés. Le Vendeur se réserve le droit de procéder à des visites sur site si besoin.

Article IX – Force majeure & Empêchement

Si le Vendeur ne pouvait pas exécuter normalement l’une quelconque de ses obligations en raison d’un fait aléatoire que le Vendeur ne pourrait pas maîtriser, le Vendeur ferait ses meilleurs efforts pour faire face à la situation. Outre les cas prévus par la jurisprudence, ceci s’appliquerait notamment dans les cas suivants : sinistre des installations du Vendeur, grève, dispositions d’ordre législatif ou réglementaire entraînant des restrictions à la commercialisation du matériel, des blocages des installations des fournisseurs du Vendeur ou des siennes ou des axes routiers par des tiers. Dans de tels cas, le Vendeur ne pourrait être tenu responsable des conséquences vis-à-vis du Client.

Article X – Protection des données personnelles

Les données personnelles susceptibles d’être recueillies dans le cadre de la prestation de services et/ou la vente de matériels, ci-après dénommée le « Contrat », font l’objet d’un traitement dont le responsable est T-PNE, SAS ayant son siège social situé au 138 rue A. Bisiaux – 54320 MAXEVILLE. Ce traitement est destiné à la gestion et au suivi de la relation avec le Client, les informations étant nécessaires pour l’exécution du Contrat, base juridique du traitement. Les données à caractère personnel sont réservées à l’usage de T-PNE et ne pourront être transmises qu’à des prestataires intervenant dans la gestion et le suivi de la relation avec le Client ou à des sociétés de la compagnie TotalEnergies pour des produits et services analogues à ceux relatifs au Contrat. Les données à caractère personnel collectées et traitées dans ce contexte seront conservées pendant toute la durée nécessaire à la gestion de la relation commerciale. Les données à caractère personnel pourront également être conservées par le responsable du traitement afin de respecter les obligations légales. Le responsable du traitement met en œuvre des mesures appropriées pour préserver la sécurité et la confidentialité des données personnelles et, notamment, pour empêcher qu’elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès. Conformément à la réglementation relative aux données à caractère personnel, toute personne physique dispose des droits d’accès, de rectification, d’opposition, de suppression, de portabilité, de limitation, d’opposition pour motif légitime et du droit de définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après son décès. Ces droits devront être exercés auprès de T-PNE à l’adresse : Service Marketing- 138 Rue A Bisiaux– 54320 MAXEVILLE ou par mail à l’adresse : donneespersonnelles@pne.totalenergies.com. Le Client peut également adresser une réclamation à la CNIL si nécessaire. Conformément aux articles L.223-1 et suivants du Code de la consommation, si le Client ne souhaite plus être démarché par téléphone sur le numéro qu’il avait communiqué au Vendeur, il peut inscrire à tout moment ce numéro de téléphone sur la liste d’opposition au démarchage téléphonique par Internet sur le site www.bloctel.gov.fr ou par courrier en écrivant à : Société Opposetel, Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret 10000 Troyes. Cette inscription est gratuite et valable trois ans. Toutefois, le Vendeur pourra contacter par téléphone le Client qui en aura expressément fait la demande, pendant une période librement fixée par le Client ou à défaut, dans un délai de 3 mois à compter de la date de la demande du Client.

Article X – Litiges

Le droit applicable aux rapports entre le Vendeur et le Client et au mandat de prélèvement SEPA est le droit français à l’exception des règles de résolution des conflits de loi. Seront seuls compétents en cas de litige de toute nature ou de contestation relative à la formation ou à l’exécution de la vente, les Tribunaux du siège social du Vendeur, à l’exception des ventes aux clients consommateurs dont les litiges seront du ressort du lieu de leur domicile.

Tout différend ou litige dit de consommation, sous réserve de l’article L612-2 du code de la consommation, peut faire l’objet d’un règlement amiable par médiation auprès du CMAP (www.cmap.fr / consommation@cmmap.fr) ou CMAP Médiation Consommation 39,av. F D Roosevelt, 75.008 PARIS). Par ailleurs, tout consommateur ou consommateur professionnel appartenant à la catégorie des micro entreprises mentionnée à l’article 51 de la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 pourra saisir gratuitement le Médiateur National de l’Energie, pour des litiges relatifs à la vente d’électricité, de gaz naturel, de GPL, de fioul domestique et de bois (www.energiemediateur.fr ou Médiateur National de l’Energie Libre réponse N°59252- 75443 Paris Cedex 09). Pour toute demande de médiation le Client, devra justifier avoir au préalable tenté de résoudre son litige directement auprès du service client du Vendeur, par une réclamation écrite et ne pas avoir obtenu de réponse satisfaisante.

FORMULAIRE DE RETRACTATION (Article R 221-1 du code de la consommation)

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

A l’attention de T-PNE Service Technique – 138 rue A ; Bisiaux – 54320 MAXEVILLE E-mail : accueil@totalpne.com
 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) client(s) :
 - Adresse du (des) client(s) :

 - Signature du(des) client(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :
 - Date

(*) rayez la mention inutile.