

# FORMULAIRE DE RÉTRACTATION - ANNULATION DE LA VENTE

Code de la consommation : articles L. 221-18 à L. 221-28 et R. 221-1- (Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat) À l'attention de : SAS ECO NATURE ENERGIE – 58 Allée du pont de la Sarre 63000 Clermont-Ferrand - tel : 04-43-11-53-95 - contact@econature-energie.com

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente des produits et/ou sur les prestations de services suivantes (\*) :  
Description du (ou des) produit(s) et/ou de la (ou des) prestation(s) (\*) : .....  
Commandé le (\*) / Reçu le (\*) : .....  
Nom du (des) consommateur(s) signataire(s) : .....  
Adresse du(des) consommateur(s) : .....

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

(\*) rayer la mention inutile

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ECONATURE ENERGIE Version applicable à compter du 30 septembre 2021

### 1 - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent à toute fourniture et installation des produits proposés par la société ECO NATURE ENERGIE dont les coordonnées sont mentionnées en tête du bon de commande (ci-après désignée « ECO NATURE ENERGIE »). La fourniture et l'installation des produits comprend l'évaluation des produits pour obtenir le résultat attendu par le client, la vérification de la méthode de mise en œuvre retenue ainsi que la protection du chantier lors de la pose.

Notre intervention ne comprend pas les travaux de plâtrerie ou de maçonnerie non prévisibles et non courants survenant lors de la pose de nos produits, les raccords de peinture, de revêtement extérieur, ainsi que tous travaux non strictement nécessaires à l'installation de nos produits. Le branchement électrique est fait par des entreprises agréées pour réaliser ce type de manœuvres, sous notre responsabilité.

### 2 - CONCLUSION DU CONTRAT

#### 2.1. Devis

Nos devis sont gratuits. Les prix des produits et prestations proposés sur le devis sont valables un (1) mois à compter de la date d'établissement du devis. A défaut de signature du devis et/ou d'acceptation écrite du client par rapport au devis proposé dans le délai susmentionné, ECO NATURE ENERGIE pourra refuser d'exécuter une commande aux prix et conditions portées dans le devis sans que cela ne puisse caractériser un refus de vente tel qu'énoncé à l'article L. 121-11 du Code de la consommation.

#### 2.2. Validation de la Commande

Sous réserve de l'exercice du droit de rétractation, tel que mentionné à l'article 4, et des dispositions relatives à la vente à crédit telles que mentionnées dans l'article 5, la commande devient ferme et définitive dès signature du bon de commande par le Client.

### 3 - MODIFICATION ET/OU ANNULATION DE LA COMMANDE

#### 3.1. Modification de la commande

Toute commande fait l'objet d'une vérification par un technicien spécialiste. Des adaptations ou modifications techniques mineures nécessaires ou même souhaitables pour le bon fonctionnement et l'optimisation des performances des produits peuvent être apportées à la commande, les conditions tarifaires restant inchangées. Seules les dispositions techniques confirmées par le technicien seront prises en compte pour le lancement de la fabrication. D'éventuelles différences entre la définition de la puissance des produits de chauffage vendus, leurs emplacements, etc., retenues par le technicien et celles indiquées sur la commande ne peuvent être reçues comme un motif d'annulation par le client. Le caractère personnalisé des produits justifie que le technicien établisse des préconisations d'installation adaptées à la configuration de l'habitation.

En cas de modification substantielle entre le bon de commande adressé par le technico-commercial et les préconisations du technicien spécialiste, un nouveau bon de commande sera rédigé par les parties.

Toute demande de modification de commande par le client devra obligatoirement parvenir à ECO NATURE ENERGIE au plus tard dans les 5 (CINQ) jours suivant le passage du technicien, faute de quoi elle ne pourrait être satisfaite.

#### 3.2. Annulation de la commande

Nonobstant la faculté d'exercice du droit de rétractation (article 4) et la possibilité de résiliation mentionnée dans l'article 10, le client a la possibilité d'annuler sa commande devenue définitive dans les conditions suivantes :

- avant la mise en fabrication : ECO NATURE ENERGIE sera fondée à demander, à titre d'indemnité pour le préjudice subi, une somme correspondante à 10% TTC du montant total de la commande, qui sera, le cas échéant, retenu sur l'acompte déjà versé par le client, et ce sans aucune formalité préalable ;
- après la mise en fabrication de la commande (et avant la pose du produit), étant entendu que le lancement de la fabrication a lieu cinq jours après le passage du technicien, cette indemnité sera portée à 30 %TTC du montant total de la commande ;
- après la pose du produit : aucune possibilité d'annulation du contrat ne sera possible.

### 4 - DROIT DE RÉTRACTATION

#### 4.1. Le droit de rétractation

Lorsque le contrat est conclu hors établissement, conformément aux dispositions des articles L. 221-1 et L. 221-28 et suivants du Code de la consommation, le client a le droit de se rétracter du contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours.

Ce droit peut être exercé par le client dès la conclusion du contrat et expire quatorze (14) jours suivant le jour où le client ou un tiers autre que le transporteur désigné par le client prend physiquement possession des produits.

Si le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le droit de rétractation ne peut être exercé par le client : (i) pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable express de ce dernier et renoncement express de son droit de rétractation ; (ii) pour les contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés (article L. 221-28 du code consommation).

Par ailleurs, le client est informé que LES VENTES CONCLUES DANS LES FOIRES SALONS NOUVRENT PAS POUR LE CONSOMMATEUR A DROIT DE RETRACTATION.

Toutefois, lorsque le contrat conclu à l'occasion d'une foire ou salon s'accompagne d'offre de crédit affecté :

- 1° Le client dispose d'un droit de rétractation pour le crédit affecté servant à financer son achat ;
- 2° Le contrat de vente ou de prestation de services est résolu de plein droit, sans indemnité, si le client, dans le délai de 14 jours, exerce son droit de rétractation relatif au crédit affecté dans les conditions prévues à l'article L. 312-52 du code de la consommation ;
- 3 ° En cas de résolution du contrat de vente ou de prestation de services consécutive à l'exercice du droit de rétractation pour le crédit affecté, ECO NATURE ENERGIE rembourse, sur simple demande, toute somme que le client aurait versée d'avance sur le prix.

#### 4.2. Modalité d'exercice du droit de rétractation

Pour exercer le droit de rétractation du contrat conclu avec ECO NATURE ENERGIE, le client doit notifier à ECO NATURE ENERGIE [SAS ECO NATURE ENERGIE – 58 Allée du pont de la Sarre 63000 Clermont-Ferrand - tel : 04-43-11-53-95 - contact@econature-energie.com] sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par voie postale ou par courrier électronique). Le client peut utiliser le formulaire de rétractation ci-contre (mais ce n'est pas obligatoire).

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le client transmette sa demande avant l'expiration du délai imparti.

#### 4.3. Effets de la rétractation

En cas de rétractation valide du client, ECO NATURE ENERGIE s'engage à rembourser l'ensemble des sommes déjà payées, sans retard excessif et au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle ECO NATURE ENERGIE est informée de la décision du client de se rétracter, étant précisé que ECO NATURE ENERGIE se réserve le droit de différer le remboursement jusqu'à la réception des produits (si ceux-ci ont été livrés avant la fin du délai de rétractation) ou jusqu'à ce que le client ai fourni une preuve d'expédition des produits, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Si des frais de livraison ont été supportés par le client, le remboursement comprend les frais de livraison à l'exception des frais supplémentaires découlant du choix par le client, d'un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par ECO NATURE ENERGIE. Les frais de renvoi seront pris en charge par le client.

Le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le client pour la commande initiale, sauf accord contraire express de ce dernier et sous réserve que ce remboursement n'occasionne pas de frais pour le client.

Si le client a demandé de commencer la prestation pendant le délai de rétractation, le client devra payer un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni jusqu'au moment où ECO NATURE ENERGIE a été informée de la décision de se rétracter, par rapport à l'ensemble des prestations prévues dans le contrat.

### 5 - VENTE A CRÉDIT

En cas d'achat à crédit, il en est fait mention dans le bon de commande, dans la rubrique prévue à cet effet. Au moment de la signature de la commande, le client s'engage à déclarer à ECO NATURE ENERGIE s'il entend financer immédiatement ou ultérieurement tout ou partie du prix de son achat par un crédit, un prêt ou une subvention et vérifier que cette condition est précisée au recto du bon de commande.

La vente à crédit des produits et/ou prestations commandées par le client sera résolue de plein droit, sans recours à l'autorité judiciaire et sans indemnité, si :

Le prêteur n'informe pas ECO NATURE ENERGIE de l'attribution du crédit ou l'informe de son refus d'accorder le crédit dans le délai légal de 7 jours à compter de l'acceptation par le client de l'offre de prêt et si le client n'a pas entre-temps payé le prix comptant ;

Le client exerce son droit de rétractation dans le délai légal de 14 jours ;

Si le contrat est conclu sur le lieu de vente de l'établissement de la société ECO NATURE ENERGIE, et seulement dans ce cas, le délai légal de rétractation peut être réduit, sans pouvoir être inférieur à 3 jours, si le client en fait la demande expresse, rédigée de sa main, dans les termes précisés sur le bon de commande et, datée et signée par ce dernier, afin de bénéficier d'une livraison à partir du 4ème jour suivant la date d'acceptation de l'offre de crédit par le client.

Si la commande et l'acceptation de l'offre de crédit ne sont pas simultanées, le client s'engage à :

- justifier de l'acceptation de l'offre préalable de crédit en vue de la réalisation de la commande dans un délai de quatre (4) jours ouvrables à compter de la signature de la commande ;

- verser l'acompte prévu à l'article 13 après expiration du délai de rétractation.

En tout état de cause, ECO NATURE ENERGIE n'est tenue à une quelconque livraison de produits ou exécution de la prestation avant l'expiration du délai de rétractation et avant que le prêteur l'ait avisé de l'octroi du crédit.

## 6 - RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Les produits vendus demeurent la propriété de ECO NATURE ENERGIE jusqu'à leur complet paiement. Toutefois les risques sont transférés au client dès la remise des produits à ce dernier, ou à la personne autre que le transporteur désigné par le client.

## 7- OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client s'engage à communiquer dans les meilleurs délais, à la demande de la société ECO NATURE ENERGIE, toutes les informations et documents en sa possession et utiles à la fourniture des produits et des prestations notamment s'agissant des pièces et immeubles faisant l'objet de la prestation.

Dès le début des prestations et pendant toute la durée du contrat, le client doit s'assurer des possibilités et des moyens d'accès permettant la livraison des produits et la réalisation des prestations à l'adresse désignée par le client. En outre, le client permettra à ECO NATURE ENERGIE, à des horaires convenus à l'avance, d'accéder aux locaux et de prendre ou faire prendre par tiers désigné par elle, les mesures nécessaires à la réalisation des prestations.

## 8 – GARANTIES

### 8.1. Garanties légales sur les produits vendus

ECO NATURE ENERGIE est tenue des défauts de conformité du bien dans les conditions des articles L. 17-4 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Le client peut formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité ou au titre de la garantie des défauts de la chose vendue auprès de ECO NATURE ENERGIE.

Garantie légale de conformité : lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le client :

- bénéficie d'un délai de deux (2) 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 vingt-quatre (24) mois à partir de la délivrance du bien ;

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de toute garantie commerciale qui peut être consentie au client.

Garantie des vices cachés : Le client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil et, dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

Les garanties légales s'appliquent indépendamment de la garantie commerciale définie à l'article 8.3.

### 8.2. Garanties légales des prestations

S'agissant des prestations, le client bénéficie des garanties prévues aux articles 1792 et suivants du Code civil (garantie de parfait achèvement d'un an, garantie biennale pour la partie mobile des produits et garantie décennale pour les éléments intégrés dans l'ouvrage lui-même). Ces garanties ne couvrent pas les défauts résultant de l'usure normale ni les dégradations ou accidents qui proviendraient d'un défaut d'entretien ou d'un usage inadéquat.

### 8.3. Garantie contractuelle

Les produits vendus sont garantis contractuellement contre les vices de fabrication ou de matière, à compter de la signature du procès-verbal de réception pendant les durées et sous les conditions mentionnées ci-dessous.

L'ensemble des garanties contractuelles énoncées ci-dessous portent sur les pièces, hors coût de main d'œuvre et hors frais de déplacement. En cas de mise en œuvre de la garantie contractuelle, les coûts de main d'œuvre et frais de déplacement seront facturés au client.

#### - Fermetures :

Notre garantie se limite à la réparation des fermetures ou au remplacement des pièces hors service, sans que le client puisse prétendre à une indemnité.

- Fenêtre et porte d'entrée : 10 ans (hors vitrage et quincaillerie), 10 ans pour double-vitrage, 2 ans pour quincaillerie ;
- Volets roulants : 2 ans, 5 ans pour les moteurs électriques ;
- Porte de garage : 2 ans, 5 ans pour les moteurs électriques (sauf porte de refoulement : 2 ans) ;
- Stores : 5 ans toiles et mécanisme, 2 ans pour les moteurs électriques.

La garantie sur les fermetures ne comprend pas notamment les travaux de maçonnerie ou de plâtrerie non prévisibles et non courants survenant lors de la pose de nos produits, les raccords de peinture ou revêtement extérieur, l'installation de branchements électriques notamment pour la pose de volets roulants, de portes de garage ou de portail à commande électrique.

#### - Chauffage :

- Chauffage air/eau : 5 ans, pièces ;
- Chauffage réversible : 3 ans, pièces ;
- Chauffe-eau solaire : 2 ans, pièces ;
- Solaire photovoltaïque : 5 ans onduleur, pièces ;
- Solaire photovoltaïque : 25 ans panneaux, pièces ;
- Ballon thermodynamique : 2 ans, pièces.

Nos garanties ne s'appliquent pas si le client ne respecte pas les consignes d'utilisation ou en cas de modification et/ou de transformation réalisées par le client des installations et/ou des produits, en cas de traitement ou entretien non conformes aux préconisations d'ECO NATURE ENERGIE et/ou du constructeur, ou en cas, de négligence du fait de l'acheteur. Les garanties ne couvrent pas les dégâts d'usure normale des produits.

La garantie pourra être mise en jeu par réclamation écrite auprès de la Société ECO NATURE ENERGIE dont les coordonnées figurent sur le bon de commande. Les garanties contractuelles sont valables et applicables en France Métropolitaine. En cas de mise en jeu de la garantie, ECO NATURE ENERGIE déléguera sur place un technicien dans les meilleurs délais. Il sera procédé alors, soit à la réparation, soit au remplacement des pièces

incriminées ou du matériel suivant la solution technique la plus adaptée pour le client et la moins onéreuse pour ECO NATURE ENERGIE.

Enfin, la Société ECO NATURE ENERGIE sera déchargée de toute responsabilité dans le cas où le client ne permettrait pas l'accès de son chantier aux techniciens ECO NATURE ENERGIE.

## 9 - PIÈCES DÉTACHÉES

Les pièces détachées indispensables à l'utilisation des produits sont disponibles pendant les durées établies par chaque fournisseur en fonction du type de produit. A défaut, ECO NATURE ENERGIE et/ou le fournisseur du produit pourra proposer une solution de remplacement équivalente.

## 10 - LIVRAISON

ECO NATURE ENERGIE livre les produits et réalise la prestation à la date ou dans le délai indiqué au client sur le bon de commande.

Les délais de livraison des produits et/ou de réalisation de la prestation sont indiqués aussi précisément que possible sur le bon de commande mais sont fonction de l'approvisionnement des matériaux auprès des Sociétés tiers, de la notification de l'obtention du crédit le cas échéant, du permis de construire ou de l'autorisation administrative, et de la bonne exécution des travaux préliminaires et/ou complémentaires lorsqu'ils sont nécessaires.

En outre, en cas de contrat hors établissement, ECO NATURE ENERGIE ne débutera la réalisation de l'ouvrage qu'à compter de l'expiration du délai de rétractation de 14 jours (à compter de la livraison des produits). Si le client souhaite que la réalisation de l'ouvrage commence avant la fin du délai de rétractation, ECO NATURE ENERGIE recueille sa demande expresse sur papier ou sur support durable.

En cas de retard de livraison des matériaux et/ou d'exécution des prestations imputables à ECO NATURE ENERGIE, le client peut résoudre 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, ECO NATURE ENERGIE d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, si ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. Dans pareil cas, le contrat sera considéré comme résolu à la réception par ECO NATURE ENERGIE de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que ECO NATURE ENERGIE ne se soit exécuté entre-temps. En cas de résolution du contrat dans les conditions exposées ci-dessus, ECO NATURE ENERGIE s'engage à rembourser le Client des sommes versées au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

Enfin, ECO NATURE ENERGIE ne pourra voir sa responsabilité engagée pour non-respect des délais de livraison sans aucune indemnité dans les cas suivants :

- les renseignements à fournir par le client n'ont pas été donnés en temps voulu (ex : déclaration de travaux, permis de construire, autorisation de la copropriété. etc.) ;
- l'accès au lieu d'installation n'a pas été possible à la date prévue du fait du client ;
- impossibilité pour ECO NATURE ENERGIE d'être approvisionnée dans les délais convenus du fait de ses fournisseurs ;
- en cas de force majeure.

## 11 - CONFORMITÉ

Les photos et schémas des catalogues ECO NATURE ENERGIE sont non contractuels et ont pour but une démonstration de nos produits, soit posés soit en simple dessin. Les échantillons physiques visibles par notre clientèle à domicile, en agence ou sous quelques formes que ce soit, sont présentés à seul titre d'exemples des aspects possibles de nos produits.

En tout état de cause, seules les préconisations du technicien confirmées sur le devis et/ou la commande, seront prises en compte pour l'appréciation de la conformité entre commande et produits livrés.

Si les produits commandés se révélaient incompatibles avec les possibilités de fabrication ou si leur pose devait entraîner des travaux non compris dans le contrat initial, ECO NATURE ENERGIE se réserve la possibilité de résilier ledit contrat dans les cinq jours suivant le passage du technicien. Dans ce cas, l'acompte versé par le client lui sera restitué. Les préconisations en matière de chauffage/climatisation faites par la société ECO NATURE ENERGIE sont réalisées sur la base d'un bilan thermique global de l'habitation du client établi suivant les seules indications fournies par ce dernier (moyens de chauffage utilisés, factures, détails d'isolation ...) sous sa seule responsabilité. Le client demeure libre de n'équiper que partiellement son logement, mais dans ce cas il le fera sous sa seule responsabilité, notamment concernant les performances des équipements commandés.

En outre, le client est informé que la production et/ou le gain d'énergie pouvant être annoncé par le technicien ou le technico-commercial est indicatif et peut varier en fonction de différents facteurs tels que (sans que la liste ne soit exhaustive) l'exposition, le facteur climatique, ou encore en fonction du mode de consommation d'énergie au sein du logement (nombre d'appareils électroménagers, nombre d'appareils en veille, éclairage, ...).

Article L. 217-4 du Code de la consommation :

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

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

Article L. 217-5 du Code de la consommation :

Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et le cas échéant : s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle, s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier ait accepté.

Article L 217-12 du Code de la consommation :

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

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

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Article 1641 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 l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1 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.

## 12 - MODALITÉS DE PAIEMENT DU PRIX

### 12.1. Acomptes

Sauf convention contraire expressément convenue entre les parties, un acompte de 30% TTC du montant total de la commande est demandé au client à compter de l'acceptation par ce dernier de la commande, ou en cas de contrat conclu hors établissement après l'expiration d'un délai de 7 jours à compter de l'acceptation de la commande par le client (L. 221-10 du code de la consommation), ou dans les conditions exposées à l'article 5 en cas de vente à crédit. Les sommes versées d'avance par nos clients sont non productives d'intérêts et sont considérées comme des acomptes et non des arrhes. Aucun lancement de fabrication ne peut avoir lieu avant versement de l'acompte. A défaut de versement, cela entraînerait un report des délais, de livraison non imputable à ECO NATURE ENERGIE et dont le client ne saurait se prévaloir pour annuler sa commande.

12.2. Le solde du prix est à régler le jour de la réalisation des travaux.

12.3. Le paiement peut être réalisé par virement ou chèque libellé à l'ordre de la SAS ECO NATURE ENERGIE.

12.4. Lors du paiement, aucune compensation ne peut être opérée par le client même en cas de réclamation à l'encontre d'ECO NATURE ENERGIE. En cas de recouvrement par voie de justice, ECO NATURE ENERGIE se réserve la faculté de réclamer les frais occasionnés par de telles démarches.

## 13 - SERVICE CLIENT

Pour toute information ou question relative à une commande, un service client est à disposition : par courrier : SAS ECO NATURE ENERGIE – 58 Allée du pont de la Sarre 63000 Clermont-Ferrand, par tél : 04-43-11-53-95 ou par mail [contact@econature-energie.com](mailto:contact@econature-energie.com).

## 14 - DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Le présent contrat est régi exclusivement par le droit français.

En cas de réclamation ou de litige, le client devra contacter le service-client (article 14). A défaut de réponse satisfaisante, le client pourra, conformément aux articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation, recourir gratuitement à un Médiateur de la consommation.

Le Médiateur de la consommation dont relève la Société ECO NATURE ENERGIE est

CM2C (Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de justice)

14 rue saint jean, 75017 Paris

Les modalités de saisine sont disponibles sur son site internet – <https://www.cm2c.net>

Le Client devra informer ECO NATURE ENERGIE sans délai de toute demande auprès du Médiateur de la consommation.

Les parties peuvent également recourir à tout mode alternatif de règlement des différends en vue de la résolution amiable du litige les opposant.

A défaut de résolution amiable du différend ou d'acceptation de la solution proposée par le Médiateur de la consommation, chaque partie pourra saisir la juridiction judiciaire compétente.

## 15 - DONNÉES PERSONNELLES

La Société ECO NATURE ENERGIE (dont les coordonnées postales sont mentionnées au recto sur le bon de commande) collecte, en tant que responsable de traitement, des données personnelles du client (notamment nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone, revenus, prêts en cours...) aux fins de la bonne administration et exécution du contrat de vente, et, en cas de vente à crédit, du contrat de prêt, ainsi que la gestion des commandes et de la facturation. Ces données sont susceptibles d'être transmises aux prestataires et sous-traitants de la Société ECO NATURE ENERGIE (notamment les Fournisseurs de produits et Sous-traitants) à des fins de la bonne administration et exécution du contrat et gestion des commandes, de la facturation ainsi qu'à l'organisme prêteur en cas de vente à crédit. Les données personnelles récoltées ne font l'objet d'aucun transfert vers l'étranger. Ces données sont conservées pour la durée nécessaire à la bonne administration et exécution du contrat. Le client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, d'interrogation, de rectification, d'effacement, de limitation au traitement et d'un droit à la portabilité des données le concernant, ainsi qu'un droit de définir des directives générales et particulières définissant la manière dont il entend que soient exercés, après son décès, ces droits.

Lorsque le traitement est fondé sur son consentement, il a également la possibilité de retirer son consentement à tout moment. Ce retrait de consentement n'aura d'effet que pour l'avenir à partir du moment où la société ECO NATURE ENERGIE aura pu valider la licéité de la demande. Le client bénéficie également d'un droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Aucune décision automatisée n'est prise sur la base des données personnelles communiquées.

Pour toute information complémentaire et/ou exercice de ses droits, le client peut contacter la société ECO NATURE ENERGIE par courrier postal ou par téléphone (les coordonnées figurant sur le bon de commande).

## 16 - OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

En vertu de l'article L.223-2 du Code de la consommation, le consommateur dispose du droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Je déclare avoir reçu les conditions générales de la société ECO NATURE ENERGIE, le formulaire de rétractation ainsi que la fiche produit contenant les caractéristiques essentielles et le descriptif technique du produit proposé par ECO NATURE ENERGIE sur le bon de commande.

Je déclare avoir lu et accepte les présentes conditions générales.

Nom et Prénom du Client :

Fait le :

A :

Signature du Client :