

Veillez lire attentivement les présentes conditions générales de vente (ci-après dénommées « CGV ») avant de procéder à tout achat, de solliciter un Service (tel que défini à l'article 2 ci-dessous) ou de vous inscrire sur notre Site. En vous inscrivant, en sollicitant un Service et/ou en effectuant un achat sur notre Site, vous déclarez accepter les présentes CGV dans leur intégralité.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### Article 1 - Objet et application des CGV

1.1 Les présentes CGV régissent la vente, par le biais du Site, de Biens et le Service d'installation qui l'accompagne.

Les Biens et les Services régis par les présentes CGV sont proposés par Instachauf, société dont le siège social est situé 8 rue Saint Augustin, 75002 Paris et qui est inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés sous le n°952460517, ci-après dénommée le « Fournisseur ». Le Service de support est fourni par le Fournisseur. Les Services d'installation et d'Assistance sous Garantie légale de conformité sont effectués par l'Entreprise Agréée désignée par le Fournisseur, ce que le Client accepte expressément.

Les CGV font partie intégrante de chaque Contrat tel que défini à l'article 2 et s'appliquent également aux Services fournis et aux activités réalisées avant la conclusion du Contrat.

1.2 Tout personne, qu'elle soit Consommateur ou non Professionnel, peut demander l'exécution des Services et acheter des Produits et le Service d'Installation correspondant, à condition d'être majeur dans le cas d'un consommateur. La livraison et l'installation des Produits sont effectuées en France métropolitaine. Lors de la saisie de ses coordonnées postales sur le Site, le Client sera aussitôt informé par le Fournisseur si une intervention est possible dans sa zone.

1.3 Le Fournisseur se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier les CGV à tout moment. En ce cas, seules les CGV en vigueur lors du Bon de commande seront alors applicables. Le Professionnel conseille au Client de sauvegarder et/ou imprimer les présentes CGV pour une conservation sûre et durable et pouvoir ainsi les invoquer à tout moment pendant l'exécution du Contrat si besoin.

### Article 2 - Définitions

« **Assistance sous Garantie Légale de Conformité** » définit les interventions entièrement prises en charge par le Fournisseur à condition que la Garantie Légale de Conformité soit applicable et qu'elles soient effectuées par le biais de son Réseau Partenaire d'Entreprises Agréées.

« **Client** » ou « **Utilisateur** » désigne de manière générale la personne, qu'elle soit un Consommateur ou un Professionnel, qui achète ou a l'intention d'acheter des Biens et Services sur le Site.

« **Bon de Commande** » désigne la commande du Client - contenant les détails des Produits et Services - qui est générée par le Site conformément à l'article 5.

« *Confirmation de Commande* » désigne l'acceptation du Bon de Commande par le Fournisseur.

« **Consommateur** » désigne toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

« **Non-professionnel** » désigne toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles.

« **Professionnel** » désigne toute physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel.

« **Contrat** » désigne le contrat de vente conclu entre le Client et le Fournisseur à la suite de l'envoi par le Fournisseur de la Confirmation de Commande.

« **Espace Réservé** » désigne une partie du Site, constituée d'une ou plusieurs pages, à laquelle ne peuvent accéder que les Utilisateurs qui se sont inscrits sur le Site en saisissant leurs données de connexion.

« **Garantie fabricant** » désigne la garantie du fabricant attachée aux Produits et/ou aux Biens Accessoires ;

« **Garantie légale de conformité** » désigne la garantie légale de conformité prévue aux articles L.217-3 et suivants du Code de la Consommation ;

« **Produits** » ou « **Biens** », au pluriel ou au singulier, désignent tous les produits proposés par le Fournisseur.

« **Services** » désigne tous les services fournis par le Fournisseur tels que le Service d'installation du Produit acheté par le Client (ci-après le « Service d'installation ») et/ou le Service de support et d'Inspection et/ou l'Assistance sous Garantie Légale.

« **Service d'installation** » désigne le service d'installation effectué par une Entreprise Agréée désignée par le Fournisseur, tel que décrit en détail à l'article 8, y compris l'installation dans le cadre du remplacement d'un Produit affecté de défauts ou de dysfonctionnements.

« **Site** » désigne l'ensemble des pages web accessibles en tapant l'url : [www.instachauf.fr](http://www.instachauf.fr).

### Article 3 - Objet et exclusions

3.1 Les Biens objet de chaque Contrat sont spécifiés et identifiés dans ce même Contrat. **Il n'est pas possible d'acheter les Biens sans le Service d'installation correspondant.** Sauf disposition contraire du Contrat, ce Service d'installation comprend exclusivement les éléments visés à l'article 8. Le Service d'installation exclut également toute activité de finition à la suite de l'installation en question (comme par exemple, sans s'y limiter, les activités consistant à repeindre les murs, à enduire ou reboucher d'éventuels trous ou éraflures, le nettoyage, les interventions à visée esthétique afin de cacher des câbles ou des tuyaux, etc.) et ces dernières ne pourront donc pas être exigées au Fournisseur ni à l'Entreprise Agréée, pas même à titre de dommages et intérêts.

3.2 Sauf disposition contraire du Contrat négociée entre les Parties, la fourniture d'éventuels biens ou ouvrages supplémentaires à ce qui est spécifié dans le Contrat, même si ces derniers sont nécessaires à la bonne installation et au bon fonctionnement du Produit, n'est pas incluse dans le Contrat. Si des biens ou des ouvrages non compris dans le Service d'installation s'avéraient nécessaires, l'Entreprise Agréée en informerait le Client avant toute intervention et ne procéderait pas à l'installation. Dans ce cas de figure, le Client serait immédiatement contacté par le

Fournisseur pour qu'une solution soit trouvée. Si aucune solution n'est trouvée, le Fournisseur ou le Client peut résilier le Contrat sans aucune responsabilité de leur part. Le Fournisseur s'engage à restituer sans délai le prix payé par le Client et, dans tous les cas, au plus tard dans les 7 jours ouvrables à compter de la notification de la résiliation.

3.3 Sans préjudice des dispositions des articles 8 et 13 ci-dessous, les Services ne seront pas exécutés et la responsabilité du Fournisseur ne sera pas engagée, si le Produit et/ou les systèmes auxquels le Produit doit être connecté/raccordé et/ou les lieux où ils se trouvent comportent ou risquent de comporter une situation dangereuse pour le Client et/ou pour l'Entreprise Agréée.

## **Article 4 - Informations et caractéristiques des Biens**

4.1 Les informations relatives aux Biens, ainsi que leurs codes et leur prix, sont disponibles sur le Site ou par courrier électronique avant la conclusion du Contrat. Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TVA + autres taxes et notamment éco-participation...) et frais de livraisons inclus.

4.2 Le Fournisseur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les Produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la commande du Client.

4.3 Les Produits demeurent la propriété du Fournisseur jusqu'au complet encaissement du prix. Les risques sont transférés au Client dès sa mise en service par l'Entreprise Agréée.

4.4 La représentation graphique des Produits affichée sur le Site peut différer de la réalité et n'est donc pas contractuelle. Seules les données figurant dans la fiche technique des Produits consultables sur le Site et dans la documentation accompagnant le produit sont contraignantes pour le Fournisseur.

## **Article 5 - Modalités de conclusion du Contrat**

5.1 Le Contrat entre le Client et le Fournisseur est réputé conclu et contraignant pour les deux Parties avec l'envoi au Client - à l'adresse électronique indiquée par ce dernier lors de son inscription sur le Site - de la Confirmation de Commande par le Fournisseur.

Le Bon de Commande est généré une fois les procédures décrites ci-dessous effectuées et vaut proposition contractuelle de la part du Client.

La Confirmation de Commande par le Fournisseur vaut acceptation de la proposition contractuelle et engage les parties.

5.2 Le Fournisseur informe le Client que pour commander un ou plusieurs Produits avec le Service d'installation correspondant, le Client devra préalablement répondre - par le biais d'une procédure sur le Site - à une série de questions techniques. Il existe deux cas de figure :

a) si l'Utilisateur fournit toutes les réponses nécessaires, les Produits pertinents seront sélectionnés sur la base des réponses fournies. Pour procéder au Bon de Commande, l'Utilisateur devra sélectionner le Produit qui l'intéresse, saisir les autres données demandées en suivant les instructions qui apparaîtront successivement sur le Site et accepter les CGV et la politique de confidentialité du Fournisseur en cochant les cases prévues à cet effet. En cliquant sur la touche « Confirmation », le Bon de Commande est établi et envoyé au Fournisseur. Parallèlement, un courrier électronique est envoyé au Client avec un récapitulatif de sa commande. Le " double clic "

(sélection du produit et confirmation de la commande) vaut "signature électronique" et équivaut à une signature manuscrite. Il constitue une acceptation irrévocable et sans réserve du Bon de Commande par le Client et des présentes CGV. A réception du Bon de Commande du Client, le Fournisseur prendra contact avec le Client afin de vérifier oralement avec lui l'ensemble des données saisies dans le Bon de Commande.

b) Si l'Utilisateur ne fournit pas toutes les réponses nécessaires ou dans des cas déterminés dans le Site, il sera proposé au Client de procéder à un appel téléphonique ou à une inspection virtuelle (appel vidéo). Pour donner suite à l'appel/appel vidéo, un courrier électronique sera envoyé au Client avec un devis de sa commande accompagné d'une copie des présentes CGV et de la Politique de confidentialité. Le devis envoyé au Client reste effectif durant une période de dix (10) jours ouvrables. Pour procéder à l'établissement de son Bon de Commande, le Client devra suivre les instructions qui apparaîtront successivement sur le Site et accepter les CGV et la politique de confidentialité du Fournisseur en cochant les cases prévues à cet effet. En cliquant sur la touche « Confirmation », le Bon de Commande est établi et envoyé au Fournisseur.

c) Le Client peut également choisir de ne pas procéder directement à l'établissement de son Bon de Commande et solliciter un devis qui lui sera envoyé par le Fournisseur et restera effectif durant une période de dix (10) jours ouvrables. Pour procéder à l'établissement de son Bon de Commande, le Client devra suivre la même procédure que celle décrite au point 5.2.b) ci-dessus.

5.3 Sans préjudice de l'article 8.5, le Client est informé que toute différence constatée lors de l'exécution des Services entre les informations fournies lors de la procédure d'achat et évoquée à l'article 5.2 et la réalité de la situation, pourra entraîner l'impossibilité pour le Fournisseur d'exécuter les Services et par voie de conséquence, la résiliation du Contrat sans que la responsabilité du Fournisseur ne puisse être engagée de ce fait. **Avant de procéder à l'envoi du Bon de Commande, le Client s'engage donc à vérifier l'exactitude des réponses fournies et des données saisies lors de la procédure d'achat sur le Site, telles qu'elles figurent dans le récapitulatif de sa commande.**

5.4 Le Fournisseur se réserve le droit de ne pas accepter le Bon de commande dans les cas suivants : saisie de données personnelles inexactes ou indisponibilité du Produit choisi. En cas d'indisponibilité du Produit, le Fournisseur proposera au Client, dans la mesure du possible, un Produit de remplacement ayant des caractéristiques techniques identiques ou supérieures et au même prix que celui initialement proposé. Si le Client n'accepte pas cette proposition dans les 7 jours ouvrables suivant l'envoi de cette proposition, le Fournisseur annulera la Commande.

5.5 Une fois que le Fournisseur a vérifié les données saisies dans le Bon de Commande avec le Client, il les transmet à l'Entreprise Agréée qui contactera le Client afin de fixer une date d'intervention et afin de recueillir les informations permettant d'apprécier la faisabilité du chantier, notamment l'accessibilité au logement, les dimensions des portes, des escaliers, de l'ascenseur Etc. Un courrier électronique est ensuite envoyé au Client avec une confirmation de la date d'intervention de l'Entreprise Agréée.

5.6 Après la bonne installation du Produit, l'Entreprise Agréée fait signer une attestation de fin de travaux au Client.

## **Article 6 - Modes de paiement**

6.1. Le paiement s'effectue via carte bancaire : CB, Visa, Mastercard. Le paiement différé est également possible via PayPal avec paiement en 4 fois sans frais sous éligibilité confirmée par PayPal.

6.2. Pour confirmer l'achat de la commande, le client s'engage à fournir les données de sa carte de paiement afin de vérifier la solvabilité et d'autoriser le règlement avant toute installation. Il est important de noter que la somme correspondant à la commande ne sera débitée du compte du client qu'après la réalisation complète de l'installation et sous réserve de l'acceptation expresse de la prestation de notre partenaire. Une fois que le client aura donné son accord et exprimé sa satisfaction quant aux services fournis, le montant dû sera débité conformément aux termes convenus.

6.3. La commande ne sera considérée comme acceptée par le Fournisseur uniquement lorsque la plateforme de paiement ADYEN aura vérifié que le Client dispose des fonds nécessaires sur son compte bancaire et aura donné son accord. En cas d'acceptation du dossier par la plateforme de paiement, le Client recevra la confirmation de sa commande par courrier électronique. En cas d'absence de validation du paiement par ADYEN, la commande sera automatiquement refusée et le Client en sera également informé par courrier électronique.

6.4. Le paiement de la commande sera autorisé 24 heures avant la date d'installation préalablement définie par le client, et les fonds correspondants seront temporairement bloqués sur le compte du client jusqu'à la réalisation complète du chantier. Cette procédure vise à garantir la disponibilité des fonds nécessaires au règlement de nos services, tout en assurant la sécurité financière de nos clients. Une fois les travaux achevés conformément aux termes convenus, les fonds seront alors débloqués et débités du compte du client.

6.5. Après l'intervention de l'Entreprise Agréée, la facture du Fournisseur est envoyée au Client par courrier électronique. Le Client sera débité postérieurement à l'intervention de l'Entreprise Agréée dans un délai qui ne saurait excéder sept (7) jours ouvrés.

6.6. Toute opposition au paiement de la part du Client durant cette période, sans motif légitime et malgré la bonne exécution du Contrat, l'expose à une procédure de recouvrement de créance ainsi qu'au paiement des sommes engagées par le Fournisseur à cette fin.

## **Article 7 - Expédition et livraison du Produit**

7.1 La livraison et l'installation des Produits sont en France métropolitaine. Lors de la saisie de ses coordonnées postales sur le Site, le Client sera aussitôt informé par le Fournisseur si une intervention est possible dans sa zone.

7.2 Le Fournisseur se charge d'expédier le Produit acheté par le Client à l'Entreprise Agréée.

7.3 L'Entreprise Agréée livrera le Produit le jour de l'installation convenue avec le Client à l'adresse indiquée dans le Bon de Commande.

7.4 Sans préjudice des droits dont le Client dispose au titre de l'article L216-6 du Code de la consommation, en cas de retard de livraison ou de Produit non conforme ou abîmé, l'Entreprise Agréée en informera le Client par courrier électronique ou téléphone et conviendra d'une nouvelle date d'intervention.

7.5 Toute absence du Client à la date convenue l'expose au paiement des frais forfaitaires de déplacement de l'Entreprise Agréée qui s'élèvent à 100 € (Hors Taxes).

7.6 En cas d'absence renouvelée du Client, le Fournisseur sera en droit de résoudre le Contrat aux torts du Client.

## **Article 8 - Service d'installation**

8.1 Les jours indiqués par le Client dans le Bon de Commande sont purement indicatifs et non contraignants pour le Fournisseur. Seule la date convenue avec l'Entreprise Agréée et notifiée par courrier électronique est contraignante pour le Fournisseur et l'Entreprise Agréée.

8.2 A moins qu'il n'en soit convenu autrement avec le Client, le Fournisseur s'engage à livrer et à installer le Produit dans un délai de trente (30) jours ouvrables à compter de l'établissement du Bon de Commande. Le Fournisseur ne sera aucunement responsable des conséquences d'une absence d'installation due à l'indisponibilité du Client au jour et à l'heure préalablement convenus pour l'installation.

8.3 Sauf indication contraire stipulée dans le Contrat, le Service d'installation comprend les prestations suivantes :

a. s'il s'agit d'un remplacement de Produit, la désinstallation et, si les conditions de l'article 15 sont remplies, l'élimination du produit remplacé. Le remplacement de produit signifie que le nouveau chauffe-eau sera installé en lieu et place de l'ancien chauffe-eau uniquement. Aucun déplacement du nouveau chauffe-eau ou raccordement à un autre réseau d'électricité et/ou arrivée d'eau ne sera effectué par l'Entreprise Agréée ;

b. l'installation du nouveau Produit, y compris les supports et les raccordements aux réseaux d'électricité et d'eau ;

c. la délivrance par l'Entreprise Agréée au Client du livret d'entretien et du récépissé de fin de travaux comprenant les photographies des lieux avant/après que le Client s'engage à contresigner.

8.4 Le Client s'engage à garantir à l'Entreprise Agréée un accès sûr et dégagé au lieu où le Produit doit être installé et à être présent le jour et à l'heure convenus pour l'installation.

8.5 Avant de procéder à l'installation, l'Entreprise Agréée doit vérifier la réunion des conditions requises à l'installation du Produit, dans les règles de l'art et conformément aux préconisations du Fournisseur (à cette fin, à titre d'exemple, mais sans s'y limiter, l'Entreprise Agréée procédera à un contrôle visuel de l'adéquation du local où l'installation doit avoir lieu au Service proposé, à un contrôle des conditions de raccordement du Produit au système électrique et à l'eau, etc., sans oublier la vérification de l'exactitude des données saisies dans le Bon de Commande). Si ces conditions ne sont pas réunies ou si des divergences apparaissent par rapport à ce qui a été déclaré de nature à compromettre une installation dans les règles de l'art, l'Entreprise Agréée ne procédera pas à l'installation et prendra, dans la mesure du possible, des photos illustratives et enregistrera sur un formulaire spécial les divergences constatées. Dans ce cas de figure, le Fournisseur contactera le Client afin de convenir des solutions ou aménagements devant être mis en place par le Client préalablement à l'intervention du Produit. Si la réunion des conditions requises à l'installation du Produit s'avère impossible, le Contrat sera résolu sans que la responsabilité du Fournisseur ne puisse être engagée de ce fait. En outre, si les conditions réelles

ne sont pas conformes aux réponses ou aux déclarations fournies par le Client, le Client est tenu de rembourser au Fournisseur les frais de déplacement de l'Entreprise Agréée s'élevant à 100 € (Hors Taxes).

8.6 À l'issue du Service d'installation, l'Entreprise Agréée délivrera au Client le livret d'entretien et établira un récépissé de fin de travaux, comprenant les photographies des lieux avant/après. L'Entreprise Agréée renseignera - le cas échéant - les champs qui le concernent dans le livret d'entretien. Le Client s'engage à signer pour réception et acceptation la documentation ainsi remise.

## **Article 9 - Service de support**

9.1 Le Service de support consiste en une intervention téléphonique (prix d'un appel local) ou par Internet (appel vidéo) du Fournisseur pour aider le Client à clarifier les doutes pouvant surgir au cours du processus d'achat. Dans le cas d'un appel vidéo, nous invitons le Client à utiliser des données WI-FI si ce dernier ne souhaite pas utiliser son propre forfait internet.

9.2 Le Client reconnaît que le Fournisseur, par l'intermédiaire du Service de support, peut ne pas être en mesure de vérifier la présence ou l'absence de toutes les conditions nécessaires à l'installation. Si en dépit des interventions téléphoniques du Service Support, il s'avère que l'installation du Produit n'est pas possible, les dispositions de l'article 8.5 s'appliqueront.

9.3 Il est entendu qu'en cas d'inspection physique par l'Entreprise Agréée, la vérification des conditions d'installation se limite à ce qui est perceptible à l'œil nu et sans l'aide d'appareils ou d'examens instrumentaux.

9.4 Il est entendu que l'exécution du Service de support n'oblige pas le Client à conclure un quelconque Contrat.

## **Article 10 - Obligations et responsabilités du Client**

10.1. Le Client garantit que les données, les déclarations et les réponses fournies lors de la procédure d'inscription et/ou de la procédure d'achat et/ou au moment où elles lui sont demandées, sont complètes et exactes et qu'elles se rapportent bien au Client et au lieu choisi pour l'installation du Produit.

10.3 Le Client s'engage, le cas échéant, à demander et à obtenir les éventuelles autorisations pour l'installation des Produits avant la date prévue pour l'installation. La responsabilité du Fournisseur ne pourra être engagée en cas d'impossibilité d'installation du Produit liée à un défaut d'obtention desdites autorisations.

10.4 Le Client autorise dès à présent la prise de photos du lieu d'installation de son ancien produit, et/ou du Produit pendant l'exécution des Services.

## **Article 11 - Obligations et responsabilités du Fournisseur**

11.1 Le Fournisseur garantit que l'Entreprise Agréée est habilitée à exécuter les Services.

11.2 Le Fournisseur garantit que les Services seront effectués dans les règles de l'art.

11.3 La responsabilité du Fournisseur ne saurait être engagée dans le cas de dommages subis par le Client non imputables au Fournisseur ou dus (i) à des circonstances échappant au contrôle de ce

dernier, y compris, mais sans s'y limiter, le cas fortuit ou la force majeure, (ii) à l'intervention du Fabricant dans le cadre des éventuelles garanties commerciales mises en place par ce dernier, (iii) à l'intervention de toute autre personne tierce au Contrat autres que celles spécifiquement autorisées par le Fournisseur, (iv) au non-respect par le Client des consignes d'utilisation et des réglementations en matière de sécurité du Produit ou des systèmes auxquels le Produit est raccordé, les défauts de surtension des lignes électriques, la manipulation incorrecte ou l'altération par le Client ou des tiers, les variations de pression de l'eau, Etc.

11.4 Dans le cas où le Client commanderait directement et indépendamment à l'Entreprise Agréée des fournitures ou des services supplémentaires par rapport à ce qui est stipulé dans le Contrat, le Fournisseur, en tant que partie étrangère à ladite relation contractuelle, n'assume aucune responsabilité à cet égard.

## **Article 12 - Droit de rétractation**

12.1 Si le Client est un Consommateur, il a le droit de se rétracter du Contrat conformément à l'article L.221-18 du Code de la Consommation, sans aucune pénalité et sans en préciser le motif, dans un délai de quatorze (14) jours, à compter de la conclusion du Contrat, soit à compter de l'envoi par le Fournisseur de la Confirmation de Commande sur l'adresse électronique indiquée par le Client.

12.2 Sans préjudice de l'article L.221-18 du Code de la Consommation, ce droit peut être exercé, au besoin en utilisant le formulaire de rétractation joint en annexe 1 des présentes CGV, en envoyant un courrier postal à l'adresse suivante : 8 rue Saint-Augustin 75002 PARIS ou un courrier électronique à l'adresse suivante : [contact@instachauf.fr](mailto:contact@instachauf.fr). Le Fournisseur enverra alors un accusé de réception, sur un support durable, de la rétractation exercée.

12.3 Le Client reconnaît avoir été informé que l'installation et le paiement du Produit pourrait être réalisés avant la fin du délai de quatorze (14) jours visés à l'article 12.1. Dans cette hypothèse, **l'installation du Produit vaut renonciation expresse et sans réserve de la part du Client au droit de rétractation dont il dispose.**

## **13 - Garantie légale de conformité et Garantie fabricant**

13.1. Si le Client est un Consommateur ou un non Professionnel, il bénéficie de la Garantie légale de conformité pour le Bien et le Service d'installation telle que prévue aux articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation. Le Fournisseur est responsable de tout défaut de conformité apparaissant dans les vingt-quatre (24) mois suivant la date de livraison du Bien. Les modalités de mise en œuvre de cette garantie figurent en annexe 2.

13.2 Dans tous les cas, le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie légale des vices cachés telle que prévue à l'article 1641 et suivants du Code civil et peut à ce titre choisir entre la résiliation de la vente du Produit ou une réduction du prix de vente.

13.3 Pour demander l'Assistance sous Garantie légale de conformité, le Client contacte le service clients aux coordonnées indiquées à l'article 14.

13.4 Si, après vérification par l'Entreprise Agréée et/ou le Fournisseur, le Fournisseur considère que le défaut de conformité n'existe pas, il en informera le Client à l'adresse électronique indiquée par ce dernier lors de sa demande d'Assistance.

13.5 Dans le cas où le Produit est également couvert par une Garantie fabricant (voir annexe 2), celle-ci devra être mise en œuvre conformément aux termes et conditions stipulées dans la documentation du fabricant accompagnant le Produit. Le Fournisseur n'est pas responsable de la bonne mise en œuvre des garanties octroyées par le fabricant. La Garantie fabricant ne remplace ni n'exclut la Garantie légale de conformité.

## **14. Assistance clients et réclamations**

14.1 Pour toute communications ou réclamations le Client doit utiliser l'adresse électronique suivante : [contact@Instachauf.fr](mailto:contact@Instachauf.fr) ou l'adresse postale suivante : 8, rue Saint-Augustin 75002 Paris.

## **15. Reprise des DEEE et économie circulaire**

15.1 Lorsque le Produit entre dans la définition d'« équipement électrique ou électronique », le Fournisseur, en sa qualité de distributeur, s'engage, au moment de la fourniture d'un nouvel équipement électrique et électronique (dit « EEE »), à reprendre gratuitement l'ancien équipement électrique ou électronique (dit « DEEE ») ayant la même fonction que celui faisant l'objet du Contrat. Il est précisé que la reprise gratuite du DEEE est garantie à condition qu'il provienne d'un ménage, qu'il soit d'un type équivalent au nouvel EEE et qu'il ait rempli les mêmes fonctions que le nouvel EEE acheté. Les DEEE professionnels sont exclus. Le Client s'engage à demander cette reprise au moment de l'achat.

15.2 Aucune reprise gratuite n'est prévue en cas d'achat de Produits n'appartenant pas à la catégorie EEE. La reprise gratuite peut également être refusée s'il existe un risque de contamination du personnel de l'Entreprise Agréée ou s'il est évident que le DEEE à reprendre ne contient pas ses composants essentiels ou qu'il contient des déchets autres que des DEEE.

15.3 La reprise est effectuée par l'Entreprise Agréée qui possède les caractéristiques et les exigences requises par la loi pour cette activité.

15.4 Conformément à la réglementation sur les pièces de rechange issue de l'économie circulaire au titre de l'entretien ou de la réparation du Produit hors du cadre de la Garantie légale de conformité, l'Entreprise Agréée s'engage à proposer au Client une offre pour qu'il puisse opter pour l'utilisation des pièces issues de l'économie circulaire à la place des pièces neuves pour certaines catégories de pièces de rechange.

## **16. Propriété Intellectuelle**

16.1 Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations œuvres et images reproduits ou représentés sur le Sites sont strictement réservés au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle et pour le monde entier. À ce titre et conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle, seule l'utilisation pour un usage privé sous réserve de dispositions différentes voire plus restrictives du Code de la propriété intellectuelle est autorisée.

Toute reproduction ou représentation totale ou partielle du Site ou de tout ou partie des éléments se trouvant sur le Site est strictement interdite.

16.2 Les dénominations sociales, marques et signes distinctifs reproduits sur le Site sont protégés au titre du droit des marques. La reproduction ou la représentation de tout ou partie d'un des signes précités est strictement interdite et doit faire l'objet d'une autorisation écrite préalable du titulaire de la marque.

## **16. Résolution amiable des litiges**

16.1. En cas de litige durant l'exécution du Contrat, le Client peut adresser une réclamation écrite au Fournisseur aux coordonnées mentionnées à l'article 14.

16.2. Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, le Fournisseur adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance). Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Fournisseur ou en cas d'absence de réponse, le Client peut adresser une réclamation écrite au service de médiation FEVAD, par voie électronique : [www.mediateurfevad.fr](http://www.mediateurfevad.fr) ou par courrier postal adressé à l'adresse suivante : Médiateur du e-commerce de la FEVAD 60 Rue La Boétie 75008 Paris.

16.3 La solution proposée par le Médiateur ne s'impose pas aux Parties, qui restent libres à tout moment de sortir du processus de Médiation.

16.4 Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en ligne des litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union Européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

## **17. Loi applicable, tribunal compétent et divers**

17.1 Le droit applicable aux présentes CGV est le droit français. Pour tout litige relatif à la validité, à l'efficacité, à l'exécution, à la résolution et à l'interprétation des présentes CGV et/ou du Contrat, le Tribunal compétent sera celui du lieu de résidence ou du domicile du Client, pourvu qu'il se situe en France et que le Client soit un Consommateur ou un non Professionnel. Si le Client est un Professionnel, le Tribunal compétent sera celui de Paris. Pour tout ce qui n'est pas expressément prévu dans le Contrat, les dispositions du Code civil sont applicables, ainsi que, si le Client est un Consommateur ou un non Professionnel, celles du Code de la consommation.

17.2 En cas de conflit entre le droit applicable et les dispositions des présentes CGV entraînant une nullité ou si celles-ci sont rendues inapplicables en vertu de la loi, cela n'aura pas pour effet d'entraîner la nullité du Contrat dans son ensemble, ni d'affecter la validité et le caractère obligatoire des autres dispositions dans leur ensemble.

17.3 L'éventuelle tolérance de l'une des Parties à l'égard d'un comportement de l'autre Partie qui enfreindrait les dispositions des CGV ou du Contrat ne constitue pas une renonciation aux droits découlant des dispositions violées ou au droit d'exiger l'exécution exacte de toutes les conditions des présentes.

# instaChauf

INSTACHAUF  
8, Rue Saint Augustin, 75002 Paris  
Numéro TVA FR86952460517



### **Annexe 1 Modèle de lettre de rétractation**

A l'attention de Instachauf, 8 rue Saint Augustin, 75008 Paris, [contact@Instachauf.fr](mailto:contact@Instachauf.fr)

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien référencé [compléter], commandé le [compléter] qui devait être installé le [compléter].

Nom du consommateur : [compléter]

Adresse du consommateur : [compléter]

Signature du consommateur : [compléter]

Date : [compléter]

## ANNEXE 2 : CONDITIONS GENERALES DES GARANTIES APPLICABLES A VOTRE CHAUFFE-EAU

L'installation et la mise en service de votre chauffe-eau sont effectuées par des installateurs professionnels agréés par Instachauf dans le respect des règles de l'art, des normes nationales en vigueur, et du document technique unifié (« DTU ») applicable.

### **1. Garanties légales**

Nonobstant l'application des garanties octroyées par Ariston ou Atlantic en leur qualité de fabricant et des extensions de garanties Instachauf, nous vous informons que vous bénéficiez sur votre produit de la garantie légale de conformité et de la garantie légale des vices cachés visées dans l'encadré ci-dessous.

En tant que consommateur, vous disposez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité.

Durant ce délai, vous n'êtes tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour Instachauf, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité vous donne droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, vous bénéficiez d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le bien est remplacé par Instachauf, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Vous pouvez également obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en vous faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Instachauf refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien vous cause un inconvénient majeur, notamment lorsque vous supportez définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou supportez les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité d'Instachauf restée infructueuse.

Vous avez également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Dans ce cas, vous n'êtes alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Vous n'avez pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Si Instachauf qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité, elle encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Vous bénéficiez également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

## 2. Les différentes garanties commerciales attachées à votre chauffe-eau

Sans préjudice de votre droit de bénéficier des garanties légales décrites ci-dessus, Ariston et Atlantic, en leur qualité de fabricant, garantissent gratuitement leurs produits dans les conditions visées aux l'article 2.1. et 2.2.

Instachauf vous offre une extension de garantie dans les conditions visées à l'article 2.3.

### 2.1. **Garanties fabricant Ariston**

Gamme	Garantie fabricant		
	Cuve	Pièces de rechange*	Main d'œuvre et déplacement
SAGEO	5 ans	2 ans	2 ans
VELIS	5 ans	2 ans	2 ans
HPC+	7 ans	5 ans	2 ans
INITIO	5 ans	2 ans	2 ans
ANDRIS	3 ans	2 ans	2 ans

*\*Les pièces de rechanges désignent les parties électriques du chauffe-eau ainsi que le fourreau de la résistance stéatite. Les consommables (anode, joints) ainsi que les accessoires sont exclus de la garantie.*

Durant les périodes de garanties ci-dessus, nul besoin de contacter Ariston. Instachauf demeure votre interlocuteur privilégié. Il vous suffit de contacter le service client à l'adresse suivante : [service@instachauf.fr](mailto:service@instachauf.fr) ou au numéro suivant : 06 03 13 80 21 (prix d'un appel local) et nous enverrons directement les pièces de rechanges à l'installateur agréé le plus proche qui prendra gratuitement en charge la réparation ou le remplacement de votre chauffe-eau.

## 2.2. Garantie fabricant Atlantic

Gamme	Garantie fabricant		
	Cuve	Pièces de rechange*	Main d'œuvre et déplacement
CHAUFFEO	5 ans	2 ans	Non garantis
CHAUFFEO+	5 ans	2 ans	Non garantis
ZENEO	5 ans	5 ans	Non garantis
LINEO	5 ans	2 ans	Non garantis
ODEO	3 ans	2 ans	Non garantis

\*Les pièces de rechanges désignent les parties électriques du chauffe-eau ainsi que le fourreau de la résistance stéatite. Les consommables (anode, joints) ainsi que les accessoires sont exclus de la garantie.

Durant les périodes de garanties ci-dessus, nul besoin de contacter Atlantic. Instachauf demeure votre interlocuteur privilégié. Il vous suffit de contacter le service client à l'adresse suivante : [service@instachauf.fr](mailto:service@instachauf.fr) ou au numéro suivant : 06 03 13 80 21 et nous enverrons directement les pièces de rechanges à l'installateur agréé le plus proche qui prendra en charge la réparation ou le remplacement de votre chauffe-eau.

## 2.3. Les extensions de garanties offertes par Instachauf.

Les extensions de garanties ci-dessous vous sont offertes par Instachauf sur certaines gammes de produits Ariston.

Elles s'appliquent sur les pièces de rechange, la main d'œuvre et le déplacement à votre domicile, des installateurs agréés, pour les gammes SAGEO-VELIS DRY et HPC+ achetés et installés en France métropolitaine auprès d'Instachauf.

Pièces de rechanges : en cas de pièces reconnues défectueuses par Instachauf, les pièces de rechange seront envoyées directement et gratuitement par Instachauf chez votre installateur agréé le plus proche.

Main d'œuvre : vous êtes exonéré des frais de déplacement à votre domicile de l'installateur agréé ainsi que des coûts de main d'œuvre nécessaires à la réparation ou au remplacement de votre chauffe-eau.

- ❖ **Sur la gamme SAGEO-VELIS DRY** : vous bénéficiez d'une extension de garantie de 3 ans concernant les pièces de rechange, les frais de main d'œuvre et de déplacement.
- ❖ **Sur la gamme HPC+** : vous bénéficiez d'une extension de garantie de 2 ans concernant les pièces de rechange et de 5 ans concernant les frais de main d'œuvre et de déplacement.

Gamme	Garantie fabricant Ariston			Extension de garantie par Instachauf		
	Cuve	Pièces de rechange*	Main d'œuvre et déplacement	Cuve	Pièces de rechange*	Main d'œuvre et déplacement
SAGEO	5 ans	2 ans	2 ans	5 ans	2 ans + 3 ans	2 ans + 3 ans
VELIS EVO	5 ans	2 ans	2 ans	5 ans	2 ans	2 ans
VELIS DRY	5 ans	2 ans	2 ans	5 ans	2 ans + 3 ans	2 ans + 3 ans

HPC+	7 ans	5 ans	2 ans	7 ans	5 ans + 2 ans	2 ans + 5 ans
INITIO	5 ans	2 ans	2 ans	5 ans	2 ans	2 ans
ANDRIS	3 ans	2 ans	2 ans	3 ans	2 ans	2 ans

*\*Les pièces de rechanges désignent les parties électriques du chauffe-eau ainsi que le fourreau de la résistance stéatite. Les consommables (anode, joints) ainsi que les accessoires sont exclus de la garantie.*

Pendant la durée de ces garanties vous pouvez contacter Instachauf à l'adresse suivante : [service@instachauf.fr](mailto:service@instachauf.fr) et au numéro suivant : 06 03 13 80 21 et nous enverrons directement les pièces de rechanges à l'installateur agréé le plus proche qui prendra gratuitement en charge la réparation ou le remplacement de votre chauffe-eau.

Nous vous rappelons que votre chauffe-eau comporte une anode magnésium. Cet élément consommable sert à protéger la cuve de votre chauffe-eau de la corrosion. Cet élément n'est pas concerné par l'extension de garantie Instachauf. Vous devez impérativement contrôler visuellement cette anode et la remplacer à vos frais lorsque son volume est inférieur à 50% de son volume initial ou au plus tard deux ans après l'installation de votre appareil. Pour plus d'informations, veuillez-vous référer à la documentation technique fournie avec votre chauffe-eau.

Afin de bénéficier de l'extension de garantie Instachauf, vous devez conserver et présenter à Instachauf la facture d'achat de votre appareil ainsi que, le cas échéant, le justificatif du remplacement de l'anode magnésium par une facture d'achat ou d'intervention par un professionnel de moins de 2 ans.

#### **2.4. Causes d'exclusion aux extensions de garantie Instachauf**

Aucune extension de garantie ne sera accordée par Instachauf si la défectuosité de votre chauffe-eau est due à une cause externe à l'appareil telle que décrite ci-dessous :

- Non entretien du groupe de sécurité se traduisant par des surpressions.
- Emploi, non conformes aux spécifications ou prescriptions du constructeur.
- Non entretien de l'appareil, et en particulier, non remplacement de l'anode magnésium conformément aux prescriptions de la documentation technique.
- Carrosserie de la cuve soumise à des agressions extérieures.
- Remplacement des pièces d'origine sans autorisation écrite d'Instachauf ou emploi de pièces détachées non référencées par Instachauf.
- Dégâts divers occasionnés par des chocs ou chutes au cours de manipulations de l'appareil par le consommateur après son installation.

Nous vous informons qu'Ariston et Atlantic, en leur qualité de fabricant, peuvent également prévoir des causes d'exclusion de leurs garanties. Nous vous invitons à lire la documentation technique fournie dans l'appareil et les fiches de garanties qui y sont rattachées.