FAZEA
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

VERSION 3.3 COMPLÈTE ET RENFORCÉE

B2C / B2B - Vente de matériel - Auto-installation - Installation optionnelle par professionnel indépendant

Version de travail - 13 août 2026

AVERTISSEMENT DE VALIDATION : ce document est une version contractuelle de travail. Les mentions entre crochets doivent être complétées et le parcours réel (paiement, attribution des installateurs, facturation, TVA, rétractation, SAV) doit être strictement identique à ce qui est affiché sur le site. Une validation finale par le conseil juridique et l'expert-comptable de FAZEA est recommandée avant publication.

SOMMAIRE FONCTIONNEL

- PARTIE I - Cadre contractuel et informations précontractuelles
- PARTIE II - Produits, commande, prix, paiement et facturation
- PARTIE III - Livraison, transfert des risques et réserve de propriété
- PARTIE IV - Option Installation et réseau des Installateurs Agréés FAZEA
- PARTIE V - Rétractation, annulation et remboursement
- PARTIE VI - Garanties, SAV, entretien et responsabilités
- PARTIE VII - Données, propriété intellectuelle, litiges et B2B
- ANNEXES - Rétractation, garantie légale, installation, SAV, tunnel de commande et checklist

PARTIE I - CADRE CONTRACTUEL ET INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

ARTICLE 1 - IDENTITÉ DU VENDEUR, OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») régissent les ventes de biens conclues avec FAZEA et décrivent également le parcours proposé au Client lorsqu'il sélectionne une option d'installation réalisée par un professionnel indépendant du réseau des Installateurs Agréés FAZEA.

FAZEA : [DÉNOMINATION SOCIALE COMPLÈTE], [FORME SOCIALE], capital de [●] euros, siège social [●], immatriculée au RCS de [●] sous le numéro [●], SIREN [●], numéro de TVA intracommunautaire [●], adresse électronique [●], téléphone [●], site internet [●].

Les présentes CGV s'appliquent aux Clients consommateurs. Elles s'appliquent également aux Clients professionnels, sous réserve des dispositions particulières prévues dans la partie B2B et de toute condition particulière acceptée. Les règles impératives du droit de la consommation prévalent lorsque le Client a la qualité de consommateur.

FAZEA vend le Matériel en son nom. Lorsque le Client choisit une Installation, cette prestation est destinée à être exécutée par un Installateur indépendant. Le rôle exact de FAZEA dans l'enregistrement, la diffusion, l'attribution, le paiement, la facturation et le suivi de cette prestation est décrit dans les présentes CGV et doit correspondre au fonctionnement effectivement mis en œuvre.

ARTICLE 2 - DÉFINITIONS

« Client » : toute personne physique ou morale passant une commande. « Consommateur » : personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole. « Client professionnel » : personne agissant pour les besoins de son activité professionnelle.

« Produit » ou « Matériel » : tout équipement, accessoire, consommable, pièce ou bien vendu par FAZEA. « Site » : l'interface de vente à distance exploitée par FAZEA. « Commande Matériel » : contrat de vente conclu entre FAZEA et le Client.

« Option Installation » : choix par lequel le Client demande qu'une mission d'installation soit proposée au réseau des Installateurs Agréés FAZEA. Ce choix ne signifie pas nécessairement qu'un Installateur déterminé est déjà connu au moment de la Commande Matériel.

« Installateur Agréé FAZEA » : professionnel juridiquement indépendant, référencé par FAZEA selon ses critères de réseau, susceptible de recevoir et d'accepter une mission. « Installateur désigné » : Installateur auquel la mission a été attribuée de manière définitive.

« Installation » : prestation de pose, raccordement, réglage, mise en service ou autre intervention décrite dans la fiche prestation, le devis, la confirmation d'attribution ou la facture de l'Installateur. « Support durable » : moyen permettant au Client de conserver les informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement.

ARTICLE 3 - DOCUMENTS CONTRACTUELS ET HIÉRARCHIE

Pour la vente du Matériel, les documents contractuels comprennent notamment les caractéristiques essentielles du Produit, le récapitulatif de Commande, les présentes CGV, le prix accepté, les informations de livraison et les éventuelles conditions particulières expressément acceptées.

Pour l'Installation, les informations remises au Client sont complétées après attribution de la mission par l'identité du professionnel désigné, ses coordonnées, le contenu de la prestation, son prix, la TVA

applicable, les conditions de rendez-vous et les informations relatives au droit de rétractation lorsque celui-ci s'applique.

En cas de contradiction, une condition particulière expressément acceptée prévaut pour son objet sur une stipulation générale. Aucune hiérarchie contractuelle ne peut avoir pour effet de priver le consommateur d'un droit impératif.

Les documents commerciaux, publicitaires, tutoriels, simulations et réponses automatisées qui ne sont pas expressément intégrés au contrat ont une fonction informative. Ils ne remplacent pas les caractéristiques contractuelles, les notices fabricants ni les prescriptions techniques applicables.

ARTICLE 4 - INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE

Avant que le consommateur soit lié par sa commande, FAZEA lui communique de manière lisible et compréhensible les informations exigées par la réglementation, notamment les caractéristiques essentielles du Matériel, son prix, les frais supplémentaires connus, les modalités de paiement, la date ou le délai de livraison, les garanties, les modalités de réclamation et, lorsque le droit existe, les conditions de rétractation.

Lorsque le Client sélectionne l'Option Installation alors qu'aucun Installateur n'est encore désigné, cette circonstance est portée à sa connaissance. Le Site précise que la mission sera proposée aux professionnels agréés susceptibles d'intervenir dans la zone et que l'identité du professionnel retenu sera communiquée après attribution et avant toute intervention.

Le Client reconnaît qu'une estimation en ligne, un questionnaire de dimensionnement ou une recommandation automatisée repose sur les informations qu'il fournit. FAZEA doit néanmoins présenter loyalement les limites de ces outils et ne peut transférer au Client les conséquences d'une information ou d'un conseil dont elle est légalement responsable.

ARTICLE 5 - CAPACITÉ, EXACTITUDE DES INFORMATIONS ET COOPÉRATION DU CLIENT

Le Client déclare avoir la capacité de conclure le contrat. Il s'engage à fournir des informations exactes, notamment sur son identité, son adresse de livraison, ses coordonnées, la configuration du lieu d'installation et les contraintes techniques connues.

Lorsque certaines informations sont nécessaires pour vérifier la compatibilité du Matériel ou préparer l'Installation, FAZEA peut demander des photographies, dimensions, informations sur les raccordements, la pression, l'évacuation, l'alimentation électrique ou tout autre élément raisonnablement nécessaire.

Une information erronée ou incomplète peut entraîner un retard, une impossibilité de livraison ou d'intervention, ou la nécessité de travaux supplémentaires. Les conséquences financières ne peuvent être mises à la charge du consommateur que lorsqu'elles sont justifiées, prévisibles ou acceptées dans les conditions prévues par la loi.

PARTIE II - PRODUITS, COMMANDE, PRIX, PAIEMENT ET FACTURATION

ARTICLE 6 - CARACTÉRISTIQUES DES PRODUITS ET COMPATIBILITÉ

Les caractéristiques essentielles des Produits sont présentées sur les fiches correspondantes. Le Client est invité à consulter les dimensions, capacités, plages de fonctionnement, besoins d'alimentation, raccordements, consommables et conditions d'entretien avant la Commande.

Les photographies, mises en situation et schémas ont une fonction illustrative, sauf lorsqu'un élément est expressément présenté comme contractuel. Des différences mineures d'apparence, d'étiquetage ou de conditionnement qui n'affectent pas les caractéristiques convenues peuvent résulter d'une évolution fabricant.

FAZEA peut proposer un outil d'aide au choix. Lorsque la sélection dépend de données telles que dureté de l'eau, nombre d'occupants, débit, pression ou espace disponible, le Client doit fournir des données aussi exactes que possible. Une recommandation ne dispense pas de respecter les prérequis techniques et les notices.

ARTICLE 7 - DISPONIBILITÉ ET ÉVOLUTION DES PRODUITS

Les offres de Produits sont valables dans la limite des stocks disponibles ou des capacités d'approvisionnement annoncées. Une indication de disponibilité ne constitue pas une garantie absolue tant que la Commande n'a pas été confirmée.

En cas d'indisponibilité après Commande, FAZEA informe le Client dans les meilleurs délais. Selon la situation, elle peut proposer une nouvelle date, un Produit équivalent avec l'accord du Client ou le remboursement des sommes concernées dans les délais légaux.

Aucun Produit de substitution ne peut être imposé au consommateur lorsque ses caractéristiques essentielles diffèrent de celles convenues. Le Client conserve les droits que la loi lui reconnaît en cas d'inexécution ou de retard.

ARTICLE 8 - FORMATION DE LA COMMANDE EN LIGNE

Le parcours de commande permet au Client de sélectionner le Matériel, de choisir l'auto-installation ou l'Option Installation, de vérifier son panier, de corriger les erreurs de saisie, de prendre connaissance des documents contractuels et de confirmer une commande impliquant une obligation de paiement.

Le récapitulatif distingue clairement le prix du Matériel, les frais de livraison et, lorsque l'Option Installation est sélectionnée, le prix ou la base de prix de cette prestation. Lorsque l'Installateur n'est pas encore désigné, cette information apparaît avant validation.

La Commande Matériel est formée selon le mécanisme indiqué sur le Site, après validation du Client et confirmation de FAZEA. La demande d'Installation est enregistrée séparément afin d'être attribuée ultérieurement à un professionnel du réseau.

FAZEA adresse au Client une confirmation sur support durable reprenant les informations essentielles de sa Commande. Les documents nécessaires à l'Installation sont complétés lorsque l'Installateur est désigné.

ARTICLE 9 - REFUS, SUSPENSION OU ANNULATION D'UNE COMMANDE

FAZEA peut refuser une commande pour motif légitime, notamment suspicion sérieuse de fraude, incident de paiement antérieur non régularisé, impossibilité manifeste de livraison, erreur manifeste de prix, commande anormale ou demande contraire à la réglementation.

Lorsqu'une erreur de prix est manifeste au regard de la valeur normale du Produit, FAZEA peut ne pas exécuter la commande affectée, sous réserve d'en informer rapidement le Client et de rembourser les sommes encaissées. Une simple variation de prix ou une promotion ultérieure ne constitue pas une erreur manifeste.

Toute suspension liée à une vérification antifraude doit rester proportionnée. FAZEA peut demander des éléments raisonnablement nécessaires à la sécurisation du paiement sans collecter de données excessives.

ARTICLE 10 - PRIX DU MATÉRIEL

Les prix sont indiqués en euros. Pour le consommateur, le prix total toutes taxes comprises et les frais supplémentaires connus sont présentés avant la validation de la Commande. Les prix applicables sont ceux affichés et acceptés au moment de la Commande, sous réserve d'une erreur manifeste.

Les frais de livraison, options, consommables ou services complémentaires non inclus dans le prix du Matériel sont affichés séparément. Aucun supplément ne peut être ajouté sans information préalable et, lorsqu'elle est requise, sans acceptation du Client.

FAZEA peut modifier ses tarifs pour les commandes futures. Une baisse de prix postérieure à une commande n'ouvre pas automatiquement droit à remboursement de la différence, sauf engagement commercial contraire.

ARTICLE 11 - TVA DU MATÉRIEL ET DE L'INSTALLATION

Chaque opération est soumise au taux de TVA qui lui est légalement applicable. Le Matériel vendu séparément par FAZEA est facturé par FAZEA selon le taux applicable à cette vente. L'existence d'une Installation distincte ne modifie pas automatiquement le taux de TVA de la vente du Matériel.

La prestation réalisée par l'Installateur est facturée avec le taux applicable à cette prestation. Lorsqu'un taux réduit est susceptible de s'appliquer à certains travaux dans un logement, l'éligibilité dépend de l'ensemble des conditions légales et fiscales en vigueur, et non de la seule ancienneté du logement.

Lorsque la réglementation prévoit une certification du Client sur le devis ou la facture, cette certification doit être recueillie. Le Client doit fournir des informations exactes. L'Installateur demeure responsable de l'application du taux qu'il facture, sous réserve des conséquences prévues par les textes lorsque le Client a fourni des informations inexactes.

FAZEA et l'Installateur peuvent demander les éléments nécessaires pour documenter le traitement fiscal. Aucun taux réduit ne doit être promis de manière générale si les conditions d'éligibilité ne sont pas vérifiées.

ARTICLE 12 - PAIEMENT

Les moyens de paiement disponibles sont affichés sur le Site. Sauf indication contraire, les sommes dues au titre du Matériel sont exigibles à la Commande. Les modalités applicables à la part Installation doivent être clairement présentées avant paiement.

Le paiement peut être traité par un prestataire de services de paiement, notamment Stripe, selon le schéma technique et contractuel retenu. Les données de paiement sont traitées selon les règles de sécurité du prestataire et les obligations applicables.

Lorsque le parcours permet un paiement unique comprenant le Matériel et l'Installation, l'écran de paiement et la confirmation doivent conserver une ventilation claire des deux composantes. Le paiement unique ne suffit pas, à lui seul, à transformer FAZEA en prestataire de l'Installation.

Lorsque l'Installateur n'est pas encore désigné au moment du paiement, le traitement de la somme correspondant à l'Installation - encaissement, cantonnement éventuel, transfert, remboursement - doit être conforme au montage de paiement effectivement validé. Les présentes CGV ne doivent pas être interprétées comme autorisant un flux qui ne serait pas juridiquement ou techniquement mis en place.

ARTICLE 13 - FACTURATION ET MANDAT DE FACTURATION

FAZEA émet la facture correspondant au Matériel qu'elle vend. Cette facture identifie FAZEA comme vendeur et mentionne les éléments exigés par la réglementation.

La facture d'Installation est une facture de l'Installateur désigné. Lorsque FAZEA l'établit matériellement, elle ne peut le faire qu'en vertu d'un mandat de facturation préalable, écrit et conforme aux règles applicables. La facture doit identifier l'Installateur comme fournisseur de la prestation.

Le mandat de facturation organise notamment les règles de numérotation, validation, correction, avoirs, transmission, conservation et responsabilité fiscale. Il doit exister avant l'émission des factures concernées.

La présentation commerciale peut regrouper les informations pour faciliter la compréhension du Client, mais les pièces comptables doivent permettre d'identifier sans ambiguïté chaque fournisseur, chaque opération, sa base hors taxe, son taux de TVA et son montant TTC.

PARTIE III - LIVRAISON, TRANSFERT DES RISQUES ET RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

ARTICLE 14 - MODALITÉS ET DÉLAIS DE LIVRAISON

La zone de livraison, le mode de transport, le coût et la date ou le délai de livraison sont indiqués avant la Commande ou dans la confirmation lorsque la réglementation le permet. FAZEA s'engage à livrer dans le délai convenu.

Le Client doit fournir une adresse complète, exacte et accessible. Il signale les contraintes particulières : étage sans ascenseur, accès poids lourd impossible, zone réglementée, chantier, horaires imposés ou autre difficulté susceptible d'affecter la livraison.

Lorsque le transporteur propose un rendez-vous, le Client doit respecter le créneau convenu. Les frais d'une nouvelle présentation imputable à une absence fautive ou à une adresse erronée peuvent être réclamés s'ils sont justifiés et légalement opposables.

Une livraison du Matériel et une Installation peuvent intervenir à des dates différentes. Sauf engagement contraire, la livraison ne vaut pas rendez-vous d'Installation.

ARTICLE 15 - RETARD OU DÉFAUT DE LIVRAISON

En cas de retard, le consommateur bénéficie des recours prévus par le Code de la consommation. Lorsqu'une date constitue une condition essentielle ou lorsque le professionnel ne s'exécute pas après mise en demeure dans les conditions prévues par la loi, le consommateur peut notamment résoudre le contrat selon les règles applicables.

FAZEA informe le Client dès qu'elle a connaissance d'un retard significatif et communique, lorsqu'elle le peut, une nouvelle estimation. Cette information ne prive pas le Client de ses droits légaux.

Lorsqu'un retard de livraison rend impossible une Installation déjà planifiée, FAZEA et l'Installateur coordonnent la reprogrammation. Aucun coût lié à une défaillance imputable à FAZEA ne peut être artificiellement transféré au consommateur.

ARTICLE 16 - RÉCEPTION, COLIS ENDOMMAGÉ, MANQUANT OU ERREUR DE RÉFÉRENCE

Le Client est invité à vérifier l'état apparent des colis et le nombre d'unités lors de la remise. En cas de dommage visible, il est recommandé d'émettre des réserves précises auprès du transporteur, de prendre des photographies et de conserver l'emballage utile au traitement du dossier.

Le Client doit signaler à FAZEA, dans un délai raisonnable, tout colis manquant, Produit manifestement endommagé ou erreur de référence. Cette procédure facilite le recours contre le transporteur mais ne prive pas le consommateur des garanties légales ni des droits qui ne peuvent être subordonnés à l'émission de réserves.

FAZEA peut demander des photographies de l'emballage, de l'étiquette transport et du Produit afin de qualifier le sinistre. Elle organise ensuite, selon le cas, le remplacement, la récupération, la réparation ou toute autre solution conforme aux droits du Client.

ARTICLE 17 - TRANSFERT DES RISQUES

Pour le consommateur, le risque de perte ou d'endommagement est transféré lorsqu'il prend physiquement possession du bien, ou lorsqu'un tiers qu'il a désigné, autre que le transporteur proposé par le professionnel, en prend possession, sous réserve des règles légales applicables.

Lorsque le consommateur confie lui-même la livraison à un transporteur qu'il a choisi et qui n'a pas été proposé par FAZEA, les règles légales spécifiques de transfert des risques s'appliquent.

Pour les Clients professionnels, les conditions particulières peuvent prévoir un régime distinct de transfert des risques, sous réserve des dispositions impératives applicables.

ARTICLE 18 - RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

FAZEA conserve la propriété du Matériel jusqu'au paiement intégral du prix en principal et accessoires. Cette réserve de propriété est indépendante des règles de transfert des risques applicables au consommateur.

Le Client professionnel s'engage, tant que le prix n'est pas intégralement payé, à ne pas donner en gage ni transférer le Matériel d'une manière susceptible de compromettre les droits de FAZEA, sous réserve des règles impératives et de l'usage normal des biens dans son activité.

PARTIE IV - OPTION INSTALLATION ET RÉSEAU DES INSTALLATEURS AGRÉÉS FAZEA

ARTICLE 19 - PRINCIPE DE L'OPTION INSTALLATION

Le Client peut, lorsque le Produit et la zone géographique le permettent, sélectionner une Option Installation. Cette option correspond à une demande de prestation destinée à être attribuée à un professionnel indépendant du réseau FAZEA.

Au moment de la Commande, aucun Installateur déterminé n'est nécessairement désigné. Le Site ne doit donc pas présenter comme cocontractant un professionnel qui n'a pas encore accepté la mission.

FAZEA organise la transmission de la demande aux Installateurs Agréés susceptibles d'intervenir dans la zone. L'objectif est d'obtenir rapidement l'acceptation d'un professionnel disponible, sans garantir qu'une mission sera acceptée instantanément.

L'Option Installation ne doit pas être confondue avec un contrat de travail, une sous-traitance salariée ou une agence locale FAZEA. Chaque Installateur exerce son activité pour son propre compte.

ARTICLE 20 - DIFFUSION ET ATTRIBUTION DE LA MISSION

Après enregistrement de la demande, FAZEA la rend accessible à un ou plusieurs Installateurs Agréés de la zone selon les règles du réseau. Ces règles peuvent tenir compte de la localisation, des qualifications, de la disponibilité, de la capacité d'intervention, du type de Produit et de critères de qualité.

Le fonctionnement peut prévoir que la mission soit attribuée au premier Installateur éligible qui l'accepte, sous réserve d'un contrôle automatique ou manuel de validité. Une simple consultation de la mission ne vaut pas acceptation.

FAZEA peut refuser une acceptation si le professionnel ne remplit plus les critères requis, si son assurance ou sa qualification n'est plus valide, si la mission n'entre pas dans son périmètre ou si une anomalie technique est détectée.

L'attribution devient définitive lorsque le système ou FAZEA confirme la mission au professionnel et que les informations nécessaires sont communiquées au Client. Avant cette confirmation, aucun Installateur ne peut se prévaloir d'un droit acquis sur la mission.

Les règles d'attribution sont conçues pour organiser le réseau ; elles ne garantissent pas à un Installateur un volume de missions et ne doivent pas créer, dans leur mise en œuvre, un lien de subordination incompatible avec son statut indépendant.

ARTICLE 21 - INFORMATION DU CLIENT APRÈS ATTRIBUTION

Dès l'attribution définitive, le Client reçoit sur support durable l'identité de l'Installateur, sa dénomination ou son nom professionnel, ses coordonnées utiles, les informations relatives à son assurance ou à ses qualifications lorsqu'elles doivent être communiquées, ainsi que les modalités de prise de rendez-vous.

Le Client reçoit également le contenu de la prestation, son prix, la TVA applicable, les éventuelles exclusions, les prérequis et les informations sur le droit de rétractation du contrat de service.

Aucune intervention ne débute avant que le Client ait reçu les informations nécessaires et que les exigences relatives à la formation du contrat de service et, le cas échéant, au commencement anticipé aient été respectées.

Si le Client constate une erreur manifeste dans les informations d'attribution, il doit contacter FAZEA sans délai afin d'éviter un déplacement inutile.

ARTICLE 22 - INDÉPENDANCE DE L'INSTALLATEUR

L'Installateur Agréé FAZEA est un professionnel juridiquement indépendant. Il organise son entreprise, assume ses charges, emploie le cas échéant son propre personnel et intervient sous sa responsabilité professionnelle.

Le référencement « Agréé FAZEA » signifie que le professionnel a été admis dans le réseau selon les critères définis par FAZEA. Il peut être soumis à des exigences de qualité, de formation produit, de traçabilité, de satisfaction Client et de respect de la charte du réseau. Ces exigences n'ont pas pour objet de transférer à FAZEA la direction technique quotidienne de son entreprise.

L'Installateur doit maintenir les assurances, qualifications, habilitations et autorisations nécessaires à ses interventions. Il est responsable de la conformité de ses travaux et de ses obligations fiscales, sociales et professionnelles.

FAZEA demeure responsable de ses propres actes, informations, engagements et obligations de vendeur. L'indépendance de l'Installateur ne peut être invoquée pour écarter une responsabilité que la loi mettrait à la charge de FAZEA.

ARTICLE 23 - ABSENCE D'INSTALLATEUR DISPONIBLE

FAZEA ne peut garantir qu'un Installateur acceptera chaque demande, notamment dans les zones peu couvertes, en période de forte activité ou lorsque la mission nécessite une compétence particulière.

Si aucune acceptation n'intervient dans le délai annoncé au Client, FAZEA l'en informe et peut poursuivre la recherche, proposer une nouvelle fenêtre d'intervention ou, avec son accord, modifier les modalités de la demande.

Si une somme correspondant à l'Installation a déjà été encaissée et qu'aucun professionnel ne peut être désigné, cette somme est remboursée selon les règles applicables. La vente du Matériel demeure en principe distincte, sauf interdépendance juridique, engagement contraire ou situation dans laquelle le maintien de la vente priverait le consommateur d'un droit prévu par la loi.

Le Client peut également choisir, lorsque cela est techniquement et légalement possible, l'auto-installation ou un professionnel extérieur au réseau. Cette décision n'autorise pas FAZEA à supprimer les garanties légales attachées au Matériel.

ARTICLE 24 - CHANGEMENT D'INSTALLATEUR APRÈS ATTRIBUTION

Un changement d'Installateur peut devenir nécessaire en cas de maladie, indisponibilité, perte de qualification, incident, erreur d'attribution ou impossibilité d'intervenir dans le délai convenu.

FAZEA peut alors rechercher un nouvel Installateur. Le Client est informé du changement avant intervention et reçoit l'identité du nouveau professionnel ainsi que les documents nécessaires.

Un changement de professionnel ne peut entraîner à lui seul une augmentation du prix ferme initialement accepté. Si le périmètre technique change, les travaux supplémentaires suivent la procédure d'accord préalable prévue ci-après.

Si le changement entraîne un retard substantiel, le Client conserve les droits que la loi et le contrat lui reconnaissent, notamment en matière de résolution ou de rétractation lorsque leurs conditions sont réunies.

ARTICLE 25 - PRISE DE RENDEZ-VOUS ET ACCÈS AU SITE

L'Installateur contacte le Client ou utilise l'outil de planification prévu pour convenir d'un rendez-vous. Les créneaux proposés tiennent compte de sa disponibilité et des contraintes du Client dans la mesure du raisonnable.

Le Client doit permettre l'accès au lieu d'intervention à l'heure convenue, s'assurer de la présence d'une personne habilitée à prendre les décisions nécessaires et rendre accessibles les équipements et réseaux concernés.

Le Client informe préalablement de tout risque ou contrainte connue : amiante, matériaux dangereux, accès difficile, installation électrique dégradée, fuite, absence d'évacuation, pression anormale, copropriété, autorisation du bailleur ou toute autre situation pouvant affecter la sécurité ou le périmètre des travaux.

En cas d'absence du Client ou d'impossibilité d'intervenir qui lui est imputable, les conséquences éventuelles doivent être prévues dans les conditions de l'Installateur et rester proportionnées aux coûts réellement supportés et aux règles protectrices du consommateur.

ARTICLE 26 - PÉRIMÈTRE DE L'INSTALLATION STANDARD

L'Installation standard comprend uniquement les opérations expressément décrites dans la fiche prestation applicable au Produit. Cette fiche doit être accessible avant l'engagement définitif du Client ou communiquée dans les conditions prévues par la loi.

Sauf mention expresse, l'Installation standard n'inclut pas les travaux importants de maçonnerie, menuiserie, plomberie générale, modification structurelle, création complète de réseau, mise aux normes générale du logement, terrassement, désamiantage, réparation d'une installation existante défectueuse ou déplacement d'équipements non prévu.

Les petits raccords, flexibles, vannes ou consommables nécessaires à une installation standard ne sont inclus que si la fiche prestation le prévoit. Tout élément non inclus doit faire l'objet d'une information de prix avant fourniture lorsqu'il est facturé au Client.

La mise en service comprend les réglages et contrôles expressément prévus. Elle ne constitue pas une certification générale de l'ensemble des réseaux du logement.

ARTICLE 27 - TRAVAUX SUPPLÉMENTAIRES ET ALÉAS TECHNIQUES

Lorsqu'une difficulté non raisonnablement décelable avant l'intervention rend nécessaires des travaux supplémentaires, l'Installateur en explique la nature au Client et indique leur coût avant exécution.

Sauf urgence destinée à prévenir un dommage imminent ou à mettre l'installation en sécurité, aucun travail supplémentaire payant ne doit être exécuté sans accord du Client. Cet accord est conservé sur un support permettant d'en rapporter la preuve.

Si le Client refuse les travaux indispensables à une installation conforme, l'Installateur peut suspendre ou interrompre l'intervention. Les parties déterminent alors les conséquences sur la prestation déjà réalisée, les pièces utilisées et la reprogrammation éventuelle, conformément au droit applicable.

Une anomalie de l'installation existante peut conduire l'Installateur à refuser une mise en service dangereuse. Il remet alors au Client une explication suffisamment précise et, lorsque cela est possible, les conditions nécessaires pour reprendre l'intervention.

ARTICLE 28 - RÉCEPTION ET FIN D'INTERVENTION

À la fin de l'Installation, l'Installateur effectue les contrôles prévus pour la prestation et présente au Client le fonctionnement essentiel du Produit. Les notices et recommandations d'entretien utiles sont remises ou rendues accessibles.

Le Client est invité à vérifier le fonctionnement apparent et à signer le document de fin d'intervention. Il peut y inscrire des réserves précises. La signature sans réserve ne prive pas le consommateur des garanties légales, des droits relatifs aux défauts non apparents ni des responsabilités qui ne peuvent être exclues.

Lorsque des réserves empêchent de considérer la prestation comme achevée, l'Installateur indique les actions correctives envisagées et le délai prévisionnel. FAZEA peut suivre le dossier dans le cadre de sa coordination réseau.

Le numéro de série, les photographies de fin d'intervention ou les paramètres de mise en service peuvent être enregistrés lorsqu'ils sont nécessaires à la traçabilité, sous réserve des règles relatives aux données personnelles.

ARTICLE 29 - AUTO-INSTALLATION

Le Client peut choisir d'installer lui-même le Matériel lorsque la réglementation et la nature du Produit le permettent. Il doit respecter la notice, les consignes de sécurité, les prérequis techniques et les règles de l'art.

Certaines opérations peuvent exiger un professionnel qualifié, une habilitation ou une intervention sur un réseau qui ne doit pas être réalisée par une personne non compétente. Les fiches Produits doivent signaler ces exigences lorsqu'elles sont connues.

Une mauvaise installation, un raccordement inadapté, une modification non conforme ou le non-respect des prérequis peut exclure la prise en charge des dommages directement causés par cette faute, dans les limites permises par la loi.

Le choix de l'auto-installation ne supprime pas la garantie légale de conformité du Matériel. Lorsque l'installation incorrecte par le consommateur résulte de lacunes ou d'erreurs dans les instructions fournies et que la loi rattache cette situation au défaut de conformité, les droits légaux du consommateur demeurent applicables.

PARTIE V - RÉTRACTATION, ANNULATION ET REMBOURSEMENT

ARTICLE 30 - DROIT DE RÉTRACTATION SUR LA VENTE DU MATÉRIEL

Lorsqu'il bénéficie du droit de rétractation, le consommateur dispose en principe de quatorze jours pour se rétracter d'un contrat conclu à distance, sans avoir à motiver sa décision, sous réserve des exceptions prévues par la loi.

Pour une vente de biens, le délai court en principe à compter de la réception du bien par le consommateur ou un tiers qu'il a désigné, autre que le transporteur. Des règles particulières s'appliquent aux commandes comportant plusieurs biens livrés séparément ou aux livraisons échelonnées.

Le consommateur peut notifier sa décision au moyen du formulaire type, de toute déclaration dénuée d'ambiguïté ou de la fonctionnalité de rétractation en ligne lorsqu'elle est applicable. Il doit pouvoir prouver l'exercice de son droit dans le délai.

Les exceptions légales au droit de rétractation sont appliquées strictement. Le simple déballage ou essai raisonnable d'un Produit ne fait pas disparaître le droit lorsque celui-ci existe, sous réserve de la responsabilité du consommateur pour une dépréciation résultant de manipulations allant au-delà de ce qui est nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du bien.

ARTICLE 31 - RETOUR DU MATÉRIEL APRÈS RÉTRACTATION

Après rétractation, le consommateur restitue le bien dans le délai légal à l'adresse et selon les modalités communiquées par FAZEA. Les frais directs de retour sont supportés par la partie à laquelle la loi ou l'information précontractuelle les attribue.

Le Produit doit être protégé pour le transport. Le consommateur peut être responsable de la dépréciation résultant de manipulations excessives, mais aucune pénalité forfaitaire automatique ne peut se substituer à l'appréciation légale de la dépréciation.

FAZEA rembourse les sommes dues selon les modalités et délais légaux, en utilisant en principe le même moyen de paiement, sauf accord exprès pour un autre moyen ne générant pas de frais pour le consommateur.

Lorsque la loi l'autorise, FAZEA peut différer le remboursement jusqu'à récupération du bien ou jusqu'à ce que le consommateur fournisse une preuve d'expédition, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

ARTICLE 32 - RÉTRACTATION DU CONTRAT D'INSTALLATION

Le contrat d'Installation est distinct de la vente du Matériel. Le délai de rétractation d'une prestation de services court en principe à compter de la conclusion du contrat de service. Le parcours doit donc permettre d'identifier la date à laquelle le Client est effectivement lié à l'Installateur désigné.

Si le consommateur demande expressément que la prestation commence avant la fin du délai de rétractation, cette demande doit être recueillie conformément à la loi. S'il se rétracte ensuite, il peut être tenu de payer un montant proportionnel au service effectivement fourni jusqu'à la communication de sa décision, lorsque les conditions légales sont réunies.

La seule attribution de la mission, la seule prise de rendez-vous ou le simple commencement des travaux ne fait pas automatiquement perdre le droit de rétractation. La perte du droit en cas de service pleinement exécuté suppose que les conditions et consentements exigés par la loi soient réunis.

Lorsque le professionnel n'a pas recueilli la demande expresse requise ou n'a pas fourni les informations obligatoires, les conséquences sont celles prévues par le Code de la consommation.

ARTICLE 33 - FONCTIONNALITÉ DE RÉTRACTATION EN LIGNE

Pour les contrats conclus à distance au moyen d'une interface en ligne, FAZEA met à disposition du consommateur, lorsqu'elle est légalement requise, une fonctionnalité gratuite permettant d'exercer le droit de rétractation avant l'expiration du délai applicable.

Cette fonctionnalité doit être facilement, directement et durablement accessible selon les exigences réglementaires. Elle permet d'identifier le contrat concerné et d'exprimer sans ambiguïté la volonté de se rétracter.

Un accusé de réception est adressé au consommateur sur support durable dans les conditions prévues par la loi. Lorsque la demande concerne l'Installation, le système doit permettre d'identifier le professionnel concerné et de transmettre l'information de manière fiable.

La fonctionnalité en ligne complète les autres modes d'exercice du droit légalement admis et ne doit pas être conçue de manière à décourager ou compliquer artificiellement la rétractation.

ARTICLE 34 - ANNULATION HORS RÉTRACTATION ET IMPOSSIBILITÉ D'EXÉCUTION

Une demande d'annulation formulée en dehors d'un droit légal de rétractation est traitée selon l'état d'avancement de la Commande et les conditions particulières applicables. FAZEA recherche une solution raisonnable lorsqu'une expédition peut encore être stoppée.

Pour l'Installation, une annulation ou un report après attribution est traité avec l'Installateur désigné. Des frais ne peuvent être réclamés que s'ils reposent sur une base contractuelle valable, ont été portés à la connaissance du Client et restent conformes aux règles applicables.

En cas d'impossibilité définitive d'exécution imputable au professionnel, les sommes correspondant à la prestation non exécutée sont remboursées conformément à la loi. Les responsabilités éventuelles sont appréciées selon la cause de l'impossibilité.

La force majeure produit les effets prévus par le droit français. La partie empêchée informe l'autre dans les meilleurs délais et limite, dans la mesure raisonnable, les conséquences de l'événement.

PARTIE VI - GARANTIES, SAV, ENTRETIEN ET RESPONSABILITÉS

ARTICLE 35 - GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

FAZEA, en qualité de vendeur du Matériel, est tenue de la garantie légale de conformité dans les conditions prévues aux articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation. Cette garantie s'applique indépendamment de toute garantie commerciale.

Le consommateur dispose notamment, lorsque les conditions légales sont réunies, du droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement et, dans les cas prévus par la loi, d'une réduction du prix ou de la résolution du contrat.

La mise en conformité doit intervenir sans frais pour le consommateur et sans inconvénient majeur, dans les conditions et délais prévus par la loi. Les frais nécessaires de transport, main-d'œuvre et matériaux liés à la mise en conformité sont traités conformément aux textes applicables.

La garantie couvre les situations que la loi rattache au défaut de conformité, notamment certaines hypothèses liées à l'emballage, aux instructions de montage ou à une installation incorrecte lorsque celle-ci a été réalisée sous la responsabilité du vendeur ou résulte de lacunes dans les instructions fournies au consommateur.

ARTICLE 36 - GARANTIE DES VICES CACHÉS

Le Client bénéficie, lorsque ses conditions sont réunies, de la garantie des défauts cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil. Le défaut doit notamment être caché, antérieur à la vente et suffisamment grave pour rendre le bien impropre à l'usage auquel on le destine ou diminuer tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquis, ou en aurait donné un moindre prix, s'il l'avait connu.

Le Client exerce les actions prévues par le Code civil dans les délais légaux. Cette garantie est distincte de la garantie légale de conformité applicable au consommateur.

ARTICLE 37 - GARANTIES COMMERCIALES ET FABRICANT

Toute garantie commerciale proposée par FAZEA fait l'objet d'une information écrite précisant son contenu, sa durée, son étendue territoriale, l'identité du garant, les modalités de mise en œuvre et, le cas échéant, le coût.

Une garantie fabricant éventuellement transmise au Client relève des conditions de son émetteur. FAZEA ne présente pas une garantie fabricant comme un substitut aux garanties légales dues par le vendeur.

Les exclusions relatives à l'usure normale, aux consommables, au défaut d'entretien, à une utilisation non conforme, au gel, à une surtension, à une qualité d'eau hors spécifications ou à une modification non autorisée ne peuvent produire effet que dans les limites de la garantie commerciale concernée et ne privent pas le consommateur de ses garanties légales.

Les durées commerciales annoncées sur le Site doivent être cohérentes avec les notices, les contrats fournisseurs et les capacités réelles de prise en charge.

ARTICLE 38 - ENTRETIEN, CONSOMMABLES ET CONDITIONS D'UTILISATION

Certains équipements nécessitent un entretien périodique, le remplacement de filtres, membranes, résines, lampes, joints, cartouches ou autres consommables. La fréquence dépend du Produit, de son usage et des caractéristiques de l'eau.

Le Client doit suivre les instructions d'entretien et ne pas neutraliser les dispositifs de sécurité. FAZEA veille à distinguer clairement les recommandations d'entretien des conditions qui seraient nécessaires au bénéfice d'une garantie commerciale.

La pression, le débit, la température, la dureté, la salinité, la présence de sédiments ou d'autres paramètres peuvent influencer les performances et la durée de vie. Les valeurs contractuelles ou plages admissibles figurent dans les fiches techniques ou notices.

Lorsqu'un contrat d'entretien est proposé, il fait l'objet de conditions spécifiques indiquant son prix, sa durée, son contenu, les consommables inclus, les modalités de renouvellement et de résiliation.

ARTICLE 39 - SERVICE APRÈS-VENTE ET QUALIFICATION DES INCIDENTS

Le Client peut contacter le SAV à [COORDONNÉES SAV]. Afin d'accélérer le diagnostic, il communique la référence de Commande, le modèle, le numéro de série, une description précise et, lorsque cela est utile, des photographies ou vidéos.

FAZEA qualifie le dossier afin de déterminer s'il concerne le Matériel, l'Installation, l'auto-installation, l'entretien, un consommable, un dommage de transport ou une intervention d'un tiers. Cette qualification interne ne préjuge pas des responsabilités juridiques.

Lorsque l'incident paraît lié au Matériel, FAZEA traite la demande en sa qualité de vendeur. Lorsqu'il paraît lié à l'Installation, l'Installateur est saisi ; FAZEA peut coordonner les échanges pour faciliter la résolution.

Le Client ne peut être contraint à effectuer lui-même une opération dangereuse pour obtenir la prise en charge d'une garantie. Les contrôles à distance demandés doivent rester simples, sûrs et proportionnés.

Aucune procédure interne, exigence de numéro de retour ou diagnostic préalable ne peut priver le consommateur de ses droits légaux.

ARTICLE 40 - RESPONSABILITÉS RESPECTIVES

FAZEA répond de ses obligations de vendeur, de ses informations contractuelles et de ses propres fautes dans les conditions prévues par la loi. L'Installateur répond de sa prestation, de ses travaux, de son personnel et de ses obligations professionnelles.

FAZEA ne peut être tenue d'un dommage exclusivement causé par une faute de l'Installateur indépendant lorsqu'aucune faute, garantie ou responsabilité propre de FAZEA n'est engagée. Réciproquement, l'indépendance de l'Installateur ne permet pas à FAZEA d'écarter une responsabilité que la loi lui impose.

Le Client répond des dommages directement causés par une utilisation contraire aux instructions, une modification non autorisée, une intervention dangereuse ou une auto-installation fautive, sous réserve des garanties légales et des responsabilités impératives.

Aucune clause ne limite ou n'exclut la responsabilité lorsqu'une telle limitation est interdite, notamment en cas de dommage corporel, dol, faute lourde lorsqu'elle ne peut être limitée, ou atteinte à un droit impératif du consommateur.

ARTICLE 41 - FORCE MAJEURE ET ÉVÉNEMENTS EXTÉRIEURS

Aucune partie n'est responsable d'une inexécution résultant d'un événement présentant les caractères de la force majeure au sens du droit français. La partie empêchée informe l'autre et reprend l'exécution dès que l'empêchement cesse lorsque cela reste possible.

Les pénuries, retards fournisseurs, mouvements sociaux, intempéries ou difficultés de transport ne constituent pas automatiquement des cas de force majeure ; leur qualification dépend des circonstances et des critères légaux.

Lorsque l'empêchement est temporaire, les obligations sont suspendues dans les conditions légales. Lorsqu'il est définitif ou justifie la résolution, les conséquences financières sont celles prévues par la loi.

PARTIE VII - DONNÉES, PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE, LITIGES ET B2B

ARTICLE 42 - DONNÉES PERSONNELLES

FAZEA traite les données nécessaires à la gestion des Commandes, paiements, livraisons, demandes d'Installation, SAV, garanties, prévention de la fraude, obligations comptables et relation Client conformément à la réglementation applicable.

La Politique de confidentialité disponible à [URL] précise les finalités, bases légales, catégories de données, destinataires, durées de conservation, droits des personnes, transferts éventuels et coordonnées de contact.

Lorsque l'Option Installation est sélectionnée, les données strictement nécessaires à l'étude et à l'exécution de la mission peuvent être communiquées aux Installateurs concernés. Le niveau de détail transmis avant attribution doit être limité à ce qui est nécessaire pour permettre au professionnel d'évaluer la mission, puis complété après attribution.

Les photographies du domicile, plans ou informations techniques peuvent révéler des informations personnelles. Leur collecte et leur conservation doivent être proportionnées au besoin opérationnel.

ARTICLE 43 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les marques, logos, textes, photographies, vidéos, tutoriels, schémas, questionnaires, guides, bases de données, interfaces et contenus créés ou exploités par FAZEA sont protégés par les droits de propriété intellectuelle applicables.

Le Client peut utiliser les notices, guides et contenus remis avec son Produit pour ses besoins d'installation, d'utilisation, d'entretien et de SAV. Toute reproduction commerciale, extraction substantielle, diffusion ou adaptation non autorisée demeure interdite, sous réserve des exceptions légales.

Les marques et contenus de fabricants restent la propriété de leurs titulaires respectifs. Leur présence sur le Site n'emporte aucune cession de droits.

ARTICLE 44 - AVIS CLIENTS ET CONTENUS TRANSMIS

Lorsque FAZEA permet la publication d'avis, elle informe les utilisateurs des principales règles de collecte, de modération et de classement applicables. Un avis ne doit pas contenir de contenu illicite, diffamatoire, discriminatoire, trompeur ou portant atteinte aux droits de tiers.

Le Client qui transmet volontairement une photographie destinée à illustrer un avis autorise son utilisation dans le cadre annoncé, sous réserve des droits relatifs aux données personnelles et de toute autorisation nécessaire concernant les personnes ou biens identifiables.

Les avis ne doivent pas être présentés comme vérifiés lorsque le processus mis en place ne permet pas de s'assurer qu'ils proviennent de Clients ayant effectivement utilisé ou acheté le Produit.

ARTICLE 45 - RÉCLAMATIONS

Toute réclamation relative au Matériel peut être adressée à FAZEA à [ADRESSE / E-MAIL RÉCLAMATIONS]. Le Client indique les informations permettant d'identifier son dossier et l'objet de sa demande.

Une réclamation relative à l'Installation peut être adressée à l'Installateur désigné et, pour faciliter le suivi, à FAZEA. FAZEA peut centraliser le dossier sans se substituer automatiquement au professionnel responsable de la prestation.

FAZEA s'efforce de répondre dans un délai raisonnable et de proposer, lorsque cela est possible, une solution amiable. Cette procédure ne suspend les délais légaux que lorsqu'un texte le prévoit.

ARTICLE 46 - MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Après une démarche écrite préalable auprès du professionnel concerné et en cas de litige non résolu, le consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation compétent dans les conditions de recevabilité applicables.

Médiateur de FAZEA : [NOM DU MÉDIATEUR APRÈS ADHÉSION EFFECTIVE], [ADRESSE], [SITE INTERNET]. Ces informations doivent être complétées avant publication et correspondre à une adhésion effectivement en vigueur.

Lorsque le litige porte exclusivement sur la prestation de l'Installateur, le médiateur compétent peut être celui dont relève cet Installateur. Le Client doit recevoir l'information appropriée dans les documents du professionnel désigné.

ARTICLE 47 - DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS - CONSOMMATEURS

Les contrats sont soumis au droit français, sans priver le consommateur résidant dans un autre État des protections impératives dont il bénéficie en vertu des règles de conflit de lois applicables.

À défaut de résolution amiable, la compétence juridictionnelle est déterminée conformément aux règles légales protectrices du consommateur. Aucune clause ne lui impose une juridiction qui ne pourrait légalement lui être opposée.

ARTICLE 48 - CLIENTS PROFESSIONNELS - PAIEMENT ET RETARD

Pour les Clients professionnels, les règles du Code de la consommation réservées aux consommateurs ne s'appliquent pas, sauf disposition légale contraire. Les conditions particulières, devis ou accords-cadres peuvent compléter les présentes CGV.

Délai de paiement : [COMPTANT / DÉLAI À COMPLÉTER]. Tout retard de paiement entraîne de plein droit les pénalités prévues par la réglementation et par les conditions commerciales, calculées selon le taux indiqué sur les factures et documents contractuels.

Le professionnel en retard est également redevable de l'indemnité forfaitaire légale pour frais de recouvrement, actuellement fixée à 40 euros, sans préjudice d'une indemnisation complémentaire sur justification lorsque les frais exposés sont supérieurs et que les conditions légales sont réunies.

Escompte pour paiement anticipé : [NÉANT / À COMPLÉTER]. Toute remise, ristourne ou condition particulière doit être formalisée lorsqu'elle déroge aux conditions standard.

ARTICLE 49 - CLIENTS PROFESSIONNELS - RESPONSABILITÉ ET LITIGES

Dans les relations entre professionnels, les éventuelles limitations de responsabilité doivent être interprétées conformément au droit applicable et ne couvrent pas les hypothèses dans lesquelles une limitation est interdite. Elles ne s'appliquent pas aux obligations expressément garanties au titre d'une condition particulière.

Sauf disposition impérative contraire et sous réserve d'une rédaction spécialement apparente, une clause attributive de compétence peut être prévue dans les conditions particulières conclues entre professionnels. Le tribunal retenu doit être indiqué avant la conclusion du contrat.

Les règles relatives au transfert des risques, à la réception, aux réserves et aux délais de réclamation peuvent être précisées par les conditions particulières B2B, notamment pour les commandes importantes ou les livraisons sur chantier.

ARTICLE 50 - PREUVE, ARCHIVAGE ET COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Les enregistrements informatiques, confirmations, journaux de transaction, courriels, signatures électroniques et données du prestataire de paiement peuvent contribuer à la preuve des opérations dans les conditions admises par la loi.

Les documents contractuels devant être fournis sur support durable sont transmis par courrier électronique, espace Client téléchargeable ou autre moyen répondant aux exigences légales. Le Client est invité à les conserver.

FAZEA respecte les obligations légales d'archivage des contrats conclus par voie électronique lorsqu'elles sont applicables. Le Client peut demander l'accès aux documents archivés dans les conditions prévues par la réglementation.

Les notifications importantes relatives à l'attribution de l'Installateur, à une modification de rendez-vous, à une rétractation ou à un remboursement doivent être traçables.

ARTICLE 51 - MODIFICATION DES CGV, DIVISIBILITÉ ET VERSION APPLICABLE

FAZEA peut modifier les présentes CGV pour les commandes futures. La version applicable est celle acceptée par le Client au moment de la conclusion du contrat concerné, sous réserve des dispositions légales impératives.

Une modification ultérieure du Site ou des CGV ne modifie pas rétroactivement un contrat déjà conclu, sauf accord des parties ou disposition légale applicable.

Si une stipulation est déclarée nulle, illégale ou inapplicable, les autres stipulations demeurent applicables dans la mesure permise par la loi. La clause affectée est interprétée ou remplacée dans le respect de l'économie du contrat et des droits impératifs.

La non-application ponctuelle d'une clause ne vaut pas renonciation générale à s'en prévaloir ultérieurement, sous réserve des règles de prescription et de forclusion.

ANNEXES CONTRACTUELLES ET OPÉRATIONNELLES

ANNEXE 1 - FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

À utiliser lorsque le droit de rétractation est applicable.

À l'attention de FAZEA : [ADRESSE POSTALE ET E-MAIL]

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien / la prestation (*) ci-dessous :

Produit / prestation : _____
N° de commande / contrat : _____
Commandé le / reçu le : _____
Nom du/des consommateur(s) : _____
Adresse : _____
E-mail : _____
Date : _____ Signature (si papier) : _____

(*) Rayer la mention inutile.

ANNEXE 2 - INFORMATION SUR LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

Encadré à vérifier et à mettre en forme conformément à l'annexe réglementaire applicable à l'article D. 211-2 du Code de la consommation avant publication.

- Le consommateur dispose 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.
- Pendant la période légale de présomption applicable, le consommateur bénéficie des règles de preuve prévues par le Code de la consommation.
- Le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement, sous réserve des conditions de coût et d'impossibilité prévues par la loi.
- La mise en conformité intervient sans frais pour le consommateur et dans les conditions de délai prévues par la loi.
- Dans les cas prévus par le Code de la consommation, le consommateur peut obtenir une réduction du prix ou la résolution du contrat.
- La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement consentie.
- Le consommateur peut également décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil, dans les conditions légales.

ANNEXE 3 - FICHE INSTALLATION STANDARD À DÉCLINER PAR PRODUIT

Élément	À renseigner
Produit / référence	[●]
Prestations incluses	[●]
Prestations exclues	[●]
Pression / débit requis	[●]

Alimentation électrique	[●]
Évacuation / rejet	[●]
Encombrement / accessibilité	[●]
Raccordements existants requis	[●]
Petites fournitures incluses	[●]
Mise en service / réglages	[●]
Photos / documents avant RDV	[●]
Durée indicative d'intervention	[●]

ANNEXE 4 - PARCOURS D'ATTRIBUTION DE L'INSTALLATEUR

1. Le Client choisit l'Option Installation sur le Site. Aucun Installateur déterminé n'est nécessairement désigné.

2. FAZEA enregistre la mission avec les informations techniques et géographiques nécessaires.

3. La mission est proposée aux Installateurs Agréés éligibles de la zone.

4. Un Installateur accepte la mission. Le système vérifie son éligibilité et FAZEA peut effectuer un contrôle complémentaire.

5. La mission est définitivement attribuée. Les autres Installateurs ne peuvent plus l'accepter.

6. Le Client reçoit l'identité et les coordonnées du professionnel désigné ainsi que les informations contractuelles nécessaires.

7. L'Installateur et le Client conviennent du rendez-vous.

8. Si aucun Installateur n'accepte dans le délai prévu, FAZEA poursuit la recherche ou applique la procédure d'absence de disponibilité.

9. En cas de désistement de l'Installateur, la mission peut être remise en attribution et le Client en est informé.

10. Toute facture d'Installation identifie l'Installateur qui a effectivement fourni la prestation.

ANNEXE 5 - MATRICE DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

Flux	Fournisseur	Document	Point de contrôle
Matériel	FAZEA	Facture FAZEA	Prix HT / TVA / TTC et livraison
Installation	Installateur désigné	Facture Installateur	Identité, SIREN, TVA, prestation
Facture émise matériellement par FAZEA	Installateur désigné	Facture au nom et pour compte de l'Installateur	Mandat de facturation préalable
Paiement unique éventuel	Selon montage PSP validé	Confirmation ventilée	Ne pas confondre paiement unique et fournisseur unique

Remboursement si aucune attribution	Part Installation	Avoir / trace PSP selon montage	Délai et bénéficiaire correctement identifiés

ANNEXE 6 - PROCÉDURE SAV ET ESCALADE

1. Ouverture du dossier : commande, modèle, numéro de série, description, photos si utiles.
2. Qualification : transport / Matériel / Installation / auto-installation / entretien / consommable / cause extérieure.
3. Sécurité : aucune manipulation dangereuse ne doit être demandée au Client.
4. Matériel : FAZEA traite les droits du Client en qualité de vendeur.
5. Installation : saisine de l'Installateur désigné ; FAZEA peut coordonner le suivi.
6. Dossier mixte : ne pas renvoyer le Client d'un intervenant à l'autre sans qualification ; organiser une analyse contradictoire si nécessaire.
7. Traçabilité : conserver les échanges, diagnostics, photos, décisions, pièces remplacées et dates.
8. Clôture : confirmer au Client la solution apportée et les éventuelles recommandations d'entretien.

ANNEXE 7 - CHECKLIST BLOQUANTE AVANT PUBLICATION

☐ Identité juridique complète de FAZEA, siège, capital, RCS/SIREN et TVA.

☐ Adresse e-mail, téléphone, SAV, réclamations et adresse de retour.

☐ Médiateur de la consommation après adhésion effective.

☐ Politique de confidentialité et gestion des données transmises aux Installateurs.

☐ Zones, coûts, transporteurs et délais de livraison réels.

☐ Fiches Produits : caractéristiques, prérequis, entretien et consommables.

☐ Fiches Installation standard par famille de Produits.

☐ Règles exactes d'attribution : premier acceptant, contrôle d'éligibilité, remise en attribution.

☐ Délai annoncé pour trouver un Installateur et procédure si personne n'accepte.

☐ Moment exact de formation du contrat de service avec l'Installateur.

☐ Schéma Stripe / PSP validé : qui encaisse quoi et à quel moment.

☐ Traitement de la part Installation avant désignation de l'Installateur.

☐ Mandat de facturation signé avec chaque Installateur lorsque FAZEA facture pour son compte.

☐ Modèles de factures et avoirs validés par l'expert-comptable.

☐ TVA du Matériel et de l'Installation validée pour chaque cas commercial.

☐ Certification TVA sur devis/facture lorsque requise.

☐ Fonctionnalité de rétractation en ligne conforme et testée.

☐ Demande expresse de commencement anticipé de l'Installation, si proposée.

☐ Procédure de remboursement Matériel et Installation testée.

☐ Charte / contrat Installateur cohérent avec l'indépendance affichée au Client.

☐ Assurances, qualifications et justificatifs des Installateurs contrôlés et renouvelés.

☐ Procédure de changement d'Installateur et de désistement.

☐ Procédure de travaux supplémentaires avec accord du Client.

☐ Procès-verbal / fiche de fin d'intervention et gestion des réserves.

☐ Durées et conditions exactes des garanties commerciales.

☐ Procédure SAV mixte Matériel / Installation.

☐ Conditions des contrats d'entretien et abonnements éventuels.

☐ Mentions B2B : délai de paiement, pénalités, indemnité de 40 euros, escompte.

☐ Encadré réglementaire de garantie légale conforme à la version en vigueur de l'annexe D. 211-2.

☐ Test complet du tunnel : panier -> CGV -> paiement -> confirmation -> attribution -> RDV -> facture -> rétractation -> SAV.

☐ Validation juridique finale du texte réellement publié et validation comptable/fiscale du parcours réellement utilisé.

NOTE DE VERSION - V3.3 COMPLÈTE

Cette V3.3 développe la V3.2 en version longue. Elle intègre expressément le fonctionnement validé du réseau FAZEA : le Client peut commander l'Option Installation alors qu'aucun Installateur déterminé n'est encore désigné ; la mission est proposée aux professionnels agréés éligibles de la zone ; elle peut être attribuée au premier professionnel éligible qui l'accepte, sous réserve des contrôles du réseau ; l'identité de l'Installateur est ensuite communiquée au Client avant toute intervention. La rédaction traite également les scénarios d'absence d'Installateur, de désistement, de changement de professionnel, de travaux supplémentaires, de SAV mixte, de rétractation séparée et de facturation au nom de l'Installateur lorsque FAZEA dispose d'un mandat valable.

Références juridiques vérifiées pour cette version de travail : Code de la consommation, notamment obligations d'information précontractuelle, droit de rétractation des contrats à distance, fonctionnalité de rétractation en ligne applicable depuis le 19 juin 2026, garantie légale de conformité et informations réglementaires devant figurer dans les CGV. La TVA, le schéma de paiement et le mandat de facturation doivent être validés sur le montage réel avant publication.