

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

*Service d'entretien et de nettoyage de climatisation*

## Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ci-après les « CGV/CGU » ou le « Contrat ») sont conclues entre :

ANGELMAT SARL au capital de 3 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de MARSEILLE sous le numéro 524 890 803, dont le siège social est situé 23 Bd Baptistin Cayol 13008 MARSEILLE représentée par Marc PISSELOUP son gérant, joignable à l'adresse électronique [contact@angelmat.fr](mailto:contact@angelmat.fr) et au numéro de téléphone 06 01 41 08 51 (ci-après la « Société »),

D'une part,

Et toute personne physique majeure ou personne morale réservant ou souscrivant à un service proposé par la Société (ci-après le « Client »),

D'autre part.

Le Client déclare avoir la capacité juridique de contracter. La validation d'une commande ou d'une souscription emporte acceptation pleine et entière des présentes CGV/CGU, dont le Client reconnaît avoir pris connaissance préalablement à toute commande. Conformément à l'article 1119 du Code civil, ces conditions sont mises à disposition du Client de manière permanente sur le site internet de la Société.

## Article 1 — Objet et champ d'application

Les présentes CGV/CGU ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la Société propose à ses Clients :

- Des prestations ponctuelles de nettoyage et d'entretien de climatisation (ci-après la « Prestation Ponctuelle » ou « One-Shot »), réservables en ligne via le site internet de la Société ;
- Des abonnements d'entretien périodique (ci-après l' Abonnement ), accessibles aux Clients dont l'installation a été déclarée éligible à la suite d'une Prestation Ponctuelle initiale.

Elles s'appliquent à toute commande passée par un Client, qu'il agisse en qualité de consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation ou de professionnel.

## Article 2 — Modification des Conditions Générales

La Société se réserve la faculté de modifier les présentes CGV/CGU à tout moment afin de tenir compte d'évolutions légales, réglementaires, techniques ou commerciales.

Les Clients seront informés de toute modification substantielle par courrier électronique adressé à l'adresse fournie lors de la création du compte, au moins trente (30) jours calendaires avant l'entrée

en vigueur des nouvelles conditions. À défaut d'acceptation, le Client pourra résilier son Abonnement sans frais ni pénalité, et obtenir le remboursement des prestations payées et non encore exécutées au prorata temporis.

Les commandes en cours demeurent régies par les CGV/CGU acceptées au moment de leur passation.

## **Article 3 — Description des services**

### **3.1 — Prestation Ponctuelle (One-Shot)**

La Prestation Ponctuelle consiste en une intervention unique de nettoyage et d'entretien de l'installation de climatisation du Client, réalisée à son domicile ou sur le lieu indiqué lors de la réservation. À l'issue de l'intervention, le technicien établit un diagnostic indiquant si l'installation est éligible ou non à la souscription d'un Abonnement d'entretien périodique.

### **3.2 — Abonnement d'entretien périodique**

L'Abonnement est exclusivement proposé aux Clients dont l'installation a été déclarée éligible à l'issue d'une Prestation Ponctuelle. Il est souscrit depuis l'espace personnel « Mon Espace » du Client. Trois formules sont proposées, dont le tarif est calculé en fonction des caractéristiques de l'installation diagnostiquée :

- Formule Premium : un nettoyage tous les douze (12) mois ;
- Formule Confort : un nettoyage tous les dix-huit (18) mois ;
- Formule Essentielle : un nettoyage tous les vingt-quatre (24) mois.

Le détail des prestations incluses dans chaque formule, ainsi que leur tarif, sont indiqués dans l'espace personnel du Client préalablement à la souscription.

## **Article 4 — Commande, compte client et données personnelles**

### **4.1 — Réservation d'une Prestation Ponctuelle**

Pour réserver une Prestation Ponctuelle, le Client communique les informations nécessaires à l'exécution du service, à savoir : ses nom et prénom, son adresse postale d'intervention, son adresse électronique et son numéro de téléphone. Ces données permettent également la création automatique d'un espace personnel sécurisé associé au Client.

### **4.2 — Espace personnel**

Le Client est seul responsable de la confidentialité de ses identifiants de connexion. Toute connexion ou commande effectuée depuis l'espace personnel est réputée émaner du Client. En cas de perte ou d'usage frauduleux suspecté, le Client en informe sans délai la Société.

### **4.3 — Traitement des données personnelles**

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD ») et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, les données collectées sont traitées par la Société, agissant en qualité de responsable de traitement, pour les finalités suivantes : exécution du contrat, gestion du compte client, planification

des interventions, facturation, recouvrement, respect des obligations légales et comptables, et information du Client sur ses prestations.

**Durées de conservation** : les données d'identification et de contact sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle, puis archivées trois (3) ans à compter du dernier contact à des fins de prospection commerciale, sauf opposition du Client. Les données de facturation sont conservées dix (10) ans conformément à l'article L.123-22 du Code de commerce. À l'issue de ces durées, les données sont supprimées ou anonymisées.

Le Client dispose, à l'égard de ses données, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité, d'opposition, ainsi que du droit de définir des directives relatives à leur sort après son décès. Ces droits s'exercent par courrier électronique à [email DPO ou contact] ou par courrier postal au siège social. Le Client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL — [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

## Article 5 — Prix et modalités de paiement

### 5.1 — Prix

Les prix des Prestations Ponctuelles et des Abonnements sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TTC). Le tarif applicable est celui affiché au moment de la commande ou de la souscription.

### 5.2 — Arrhes pour la Prestation Ponctuelle

Lors de la réservation d'une Prestation Ponctuelle, le Client verse une somme de trente (30) euros à titre d'**arrhes** au sens de l'article 1590 du Code civil. Conformément à cette disposition et à l'article L.214-1 du Code de la consommation, en cas de dédit du Client, les arrhes sont conservées par la Société. En cas de dédit de la Société, celle-ci restitue au Client les arrhes versées.

Le solde du prix de la Prestation Ponctuelle est exigible à l'issue de l'intervention.

### 5.3 — Paiement de l'Abonnement

L'Abonnement est facturé d'avance, selon la périodicité choisie. Le Client autorise la Société à prélever automatiquement le montant correspondant sur le moyen de paiement enregistré (carte bancaire ou prélèvement SEPA) à chaque échéance.

En cas d'incident de paiement, la Société en informe le Client par voie électronique. À défaut de régularisation dans un délai de quinze (15) jours après mise en demeure, la Société pourra suspendre la prestation jusqu'à régularisation.

## Article 6 — Droit de rétractation

**Pour les Clients consommateurs** (personnes physiques agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole), conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze

(14) jours calendaires à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalité.

Pour exercer ce droit, le Client notifie sa décision de se rétracter par une déclaration dénuée d'ambiguïté, par courrier électronique à [contact@angelmat.fr](mailto:contact@angelmat.fr) ou par courrier postal au siège social de la Société. Un formulaire-type de rétractation est mis à sa disposition.

**Exception — Exécution anticipée à la demande expresse du Client :** conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation, si le Client demande expressément l'exécution de la Prestation Ponctuelle avant l'expiration du délai de rétractation, il est informé qu'il sera redevable du prix de la prestation effectivement fournie en cas de rétractation, et qu'il perd son droit de rétractation lorsque la prestation a été pleinement exécutée avant la fin du délai.

En cas d'exercice valable du droit de rétractation, la Société rembourse le Client, y compris les arrhes versées, dans un délai maximal de quatorze (14) jours à compter de la réception de la notification.

## **Article 7 — Annulation, absence du Client et reprogrammation**

### **7.1 — Annulation par le Client d'une Prestation Ponctuelle**

Le Client peut annuler ou reprogrammer sans frais une Prestation Ponctuelle jusqu'à quarante-huit (48) heures avant l'horaire convenu, depuis son espace personnel ou par courrier électronique. Au-delà de ce délai, ou en cas d'absence du Client le jour de l'intervention (« no-show »), les arrhes versées seront conservées par la Société à titre de dédit, conformément à l'article 5.2 des présentes.

Cette retenue ne s'applique pas en cas de force majeure dûment justifiée par le Client au sens de l'article 1218 du Code civil.

### **7.2 — Absence du Client lors d'une intervention au titre de l'Abonnement**

Lorsque l'intervention périodique programmée au titre de l'Abonnement ne peut être exécutée du fait de l'absence du Client ou de l'impossibilité d'accéder au lieu d'intervention, et après une (1) tentative infructueuse de reprogrammation proposée par la Société :

- La Société facture une indemnité forfaitaire de trente (30) euros au titre des frais de déplacement engagés ;
- Une nouvelle intervention peut être convenue, sans coût supplémentaire au-delà de l'indemnité ci-dessus.

En cas de seconde absence non justifiée au cours d'une même période d'Abonnement, la Société pourra, après envoi d'une mise en demeure restée sans effet pendant quinze (15) jours, résilier l'Abonnement de plein droit. Le Client sera alors remboursé au prorata temporis des prestations payées d'avance et non exécutées, sous déduction de l'indemnité forfaitaire prévue ci-dessus.

### **7.3 — Annulation par la Société**

En cas d'impossibilité d'exécuter une intervention pour un motif imputable à la Société, celle-ci proposera une reprogrammation dans les meilleurs délais. À défaut, la prestation sera intégralement remboursée.

## Article 8 — Durée de l'Abonnement, reconduction et résiliation

### 8.1 — Durée et tacite reconduction

L'Abonnement est conclu pour une durée initiale correspondant à la formule choisie. Il est reconduit tacitement pour des périodes successives de même durée, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties dans les conditions définies ci-après.

### 8.2 — Information préalable à la reconduction (loi Chatel)

Conformément aux articles L.215-1 à L.215-3 du Code de la consommation applicables aux consommateurs et non-professionnels, la Société informera le Client par écrit (courrier électronique) de sa faculté de ne pas reconduire l'Abonnement, au plus tôt trois (3) mois et au plus tard un (1) mois avant le terme de la période en cours autorisant le rejet de la reconduction. **À défaut d'avoir reçu cette information, le Client peut mettre fin gratuitement à son Abonnement à tout moment à compter de la date de reconduction, et obtenir le remboursement des sommes versées d'avance correspondant à des périodes postérieures à la date de résiliation.**

### 8.3 — Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut résilier son Abonnement à tout moment depuis son espace personnel ou par courrier électronique adressé à [contact@angelmat.fr](mailto:contact@angelmat.fr). La résiliation prend effet à l'issue de la période en cours, déjà facturée. Les prestations déjà exécutées restent dues.

### 8.4 — Résiliation à l'initiative de la Société

La Société peut résilier l'Abonnement de plein droit en cas de manquement grave du Client à ses obligations contractuelles, notamment :

- Défaut de paiement persistant après mise en demeure restée sans effet pendant quinze (15) jours ;
- Fraude avérée ou tentative de fraude liée aux moyens de paiement ;
- Absences répétées du Client lors des interventions programmées, dans les conditions de l'article 7.2 ;
- Comportement injurieux, agressif ou menaçant à l'égard des préposés de la Société.

Toute résiliation pour faute fait l'objet d'une notification écrite motivée. Le Client est remboursé au prorata temporis des prestations payées et non encore exécutées, sous déduction des sommes éventuellement dues à la Société.

## Article 9 — Obligations du Client et accessibilité du lieu d'intervention

Le Client s'engage à :

- Fournir des informations exactes lors de sa réservation et tenir à jour les informations de son compte ;
- Garantir l'accès au lieu d'intervention à l'horaire convenu ;
- Informer la Société de toute particularité de l'installation susceptible d'affecter l'exécution de la prestation ;

- Régler le prix des prestations dans les conditions prévues.

## **Article 10 — Obligations de la Société**

La Société exécute ses prestations dans les règles de l'art, en mettant en œuvre les diligences nécessaires à la qualité du service. La Société est tenue d'une obligation de moyens renforcée s'agissant de l'entretien courant de l'installation.

La Société est titulaire d'une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité au titre des prestations fournies.

## **Article 11 — Responsabilité**

La responsabilité de la Société ne peut être engagée qu'à raison des dommages directs, prévisibles et certains résultant d'une faute prouvée dans l'exécution de ses prestations.

*Les présentes limitations ne s'appliquent ni en cas de dol ou de faute lourde de la Société, ni en cas de dommages corporels, ni dans les cas où la loi exclut une telle limitation, notamment au profit des consommateurs au titre des articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation (garantie légale de conformité) et des articles 1641 et suivants du Code civil (garantie des vices cachés).*

La Société ne peut être tenue responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de ses obligations en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

## **Article 12 — Garanties légales**

Le Client consommateur bénéficie de plein droit :

- De la garantie légale de conformité prévue aux articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation ;
- De la garantie contre les vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le Client dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir, peut choisir entre la réparation ou le remplacement de la prestation, et est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité dans les vingt-quatre mois suivant la délivrance.

## **Article 13 — Réclamations et médiation de la consommation**

Toute réclamation doit être adressée en priorité au service client de la Société, par courrier électronique à [contact@angelmat.fr](mailto:contact@angelmat.fr) ou par courrier postal au siège social, afin de rechercher une solution amiable.

**Conformément aux articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation**, le Client consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige qui l'opposerait à la Société, après avoir tenté préalablement de résoudre le litige directement avec elle par une réclamation écrite.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant “ le processus de médiation des litiges de la consommation ”, après nous avoir sollicités et à défaut de réponse vous satisfaisant, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

**CM2C** – 49 rue de Ponthieu, 75008 PARIS – Tél. : 01 89 47 00 14 – Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php> – Mail : [litiges@cm2c.net](mailto:litiges@cm2c.net)

Le Client peut saisir le médiateur dans un délai maximal d'un (1) an à compter de sa réclamation écrite auprès de la Société.

Le Client peut également recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) accessible à l'adresse : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### **Article 14 — Propriété intellectuelle**

L'ensemble des éléments figurant sur le site internet de la Société (textes, images, logos, marques, base de données, code source) est protégé par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle. Toute reproduction, représentation ou exploitation non autorisée est susceptible d'engager la responsabilité civile et pénale de son auteur.

### **Article 15 — Force majeure**

Aucune partie ne pourra être tenue pour responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de survenance d'un événement de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence des juridictions françaises. La partie empêchée en informera l'autre dans les meilleurs délais.

### **Article 16 — Nullité partielle**

Si l'une des stipulations des présentes CGV/CGU était déclarée nulle ou inapplicable, cette nullité n'affecterait pas la validité des autres stipulations, qui conserveraient leur plein effet.

### **Article 17 — Droit applicable et juridiction compétente**

Les présentes CGV/CGU sont régies par le droit français.

**Pour les Clients consommateurs** : tout litige relatif à leur formation, leur exécution ou leur interprétation sera, à défaut de résolution amiable, porté devant les juridictions compétentes selon les règles de droit commun du Code de procédure civile, le Client consommateur ayant notamment la faculté de saisir, à son choix, la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable, conformément à l'article R.631-3 du Code de la consommation.

**Pour les Clients professionnels** : tout litige sera, à défaut de résolution amiable, soumis à la compétence exclusive des tribunaux du ressort de la Cour d'appel du siège social de la Société, y

compris en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie, de procédure d'urgence ou de procédure conservatoire.

### **Article 18 — Acceptation et preuve**

La validation par le Client de sa commande ou de sa souscription, par le biais d'une case à cocher ou d'un clic d'acceptation, vaut signature électronique au sens de l'article 1366 du Code civil et acceptation expresse des présentes CGV/CGU.

Les registres informatisés conservés par la Société, dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme preuves des communications, commandes et paiements intervenus entre les parties.