Climairlys

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Prestations ponctuelles et contrats d'entretien de 36 mois - version du 13 octobre 2026

CLIMAIRLYS - Informations du prestataire

SASU au capital de 500 € - RCS Lyon 999 411 663 - SIRET 999 411 663 00019 - TVA FR18 999411663

12 rue de la Part-Dieu, 69003 Lyon - 07 45 07 14 77 - contact@climairlys.fr - www.climairlys.fr

CLIMAIRLYS est assurée en responsabilité civile professionnelle auprès de PACIFICA, 8-10 boulevard de Vaugirard, 75724 Paris Cedex 15, contrat n° 218787P904, distribué par LCL. La couverture géographique comprend la France métropolitaine, les départements et régions d'outre-mer, les pays de l'Union européenne, les pays limitrophes et le Royaume-Uni.

Comment utiliser ces conditions

Le devis ou le contrat signé identifie la formule choisie. Les dispositions communes s'appliquent dans les deux cas. Les articles signalés comme spécifiques ne s'appliquent qu'à la formule indiquée.

Formule choisie	Dispositions applicables
Entretien ponctuel sans engagement	Dispositions communes et article 4
Contrat d'entretien avec engagement initial de 36 mois	Dispositions communes et articles 5, 12 et 13

ARTICLE 1 - OBJET, CHAMP D'APPLICATION ET FORMULE CHOISIE

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent les prestations ponctuelles et les contrats d'entretien de 36 mois conclus entre CLIMAIRLYS et tout client consommateur, non-professionnel ou professionnel.

Elles s'appliquent aux prestations de maintenance préventive et hygiénique, d'entretien réglementaire lorsqu'il est applicable, de nettoyage, de désinfection, de contrôle et de vérification des équipements de climatisation et de traitement de l'air décrites dans le devis ou le contrat signé. Les inspections visuelles comprises dans ces prestations ne constituent pas l'inspection réglementaire des systèmes de plus de 70 kW, exclue à l'article 3.

La formule choisie est celle indiquée dans le document signé : « entretien ponctuel sans engagement » ou « contrat d'entretien avec engagement initial de 36 mois ». Les conditions particulières du document signé prévalent sur les présentes conditions. La version des CGV remise et acceptée à la conclusion s'applique au contrat concerné ; une modification ultérieure ne s'y substitue pas rétroactivement, sous réserve des dispositions légales impératives.

Le client particulier agissant pour ses besoins personnels est désigné comme « client consommateur ». Est désignée comme « client non-professionnel » toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles.

Les règles protectrices des sections 2, 3 et 6 du chapitre Ier du titre II du livre II du Code de la consommation s'appliquent également au contrat conclu hors établissement avec un professionnel lorsque l'objet du contrat n'entre pas dans le champ de son activité principale et qu'il emploie au plus cinq salariés. Il est désigné comme « professionnel éligible » dans les présentes conditions.

CLIMAIRLYS affecte aux opérations réglementées uniquement des personnes disposant des qualifications ou habilitations requises. Les références de l'assurance de responsabilité professionnelle souscrite, les coordonnées de l'assureur et sa couverture géographique sont indiquées dans les informations du prestataire ci-dessus.

ARTICLE 2 - OFFRE ET FORMATION DU CONTRAT

Sauf indication contraire, l'offre est valable pendant 30 jours à compter de sa date d'émission. Le document indique sa date d'expiration.

Le client vérifie avant signature ses coordonnées, sa qualité, le mode de conclusion, l'adresse d'intervention, le nombre, le type et la localisation des équipements, les prix ainsi que la date ou le délai d'intervention. CLIMAIRLYS détermine le régime juridique applicable au regard des circonstances réelles de la conclusion ; une case ou une mention du document ne peut priver le client d'une protection légale applicable.

Climairlys

Le devis ou le contrat indique la date prévue de la première intervention ou le délai maximal dans lequel CLIMAIRLYS s'engage à l'exécuter. À défaut de date ou de délai distinctement convenu, le service est fourni sans retard injustifié et au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat.

Lorsqu'une intervention dépend de la constitution d'une tournée, l'offre l'indique expressément avant signature et fixe une date limite de confirmation de la tournée ainsi qu'une date limite d'exécution, selon l'article 7.

Avant toute signature, CLIMAIRLYS remet au client le devis ou le contrat, les présentes CGV identifiées par leur date de version et, lorsque le droit de rétractation s'applique, les informations et le formulaire correspondants. Le client peut en prendre connaissance et les conserver. Leur acceptation est recueillie avec celle du document contractuel. Pour un contrat hors établissement concerné, les informations précontractuelles sont remises sur papier ou, avec l'accord du client, sur un autre support durable. CLIMAIRLYS conserve la preuve de la version remise et acceptée.

Le contrat est conclu à la date de la signature du devis ponctuel ou du contrat d'entretien. Lorsque la conclusion s'effectue en ligne, les caractéristiques essentielles, le prix, la durée et, s'il y a lieu, la durée minimale des obligations sont rappelés immédiatement avant la validation, qui exprime sans ambiguïté l'obligation de paiement.

Aucune intervention ne débute avant la signature et, pour le client bénéficiant d'un droit de rétractation, avant l'expiration du délai légal, sauf demande expresse d'exécution anticipée recueillie dans le document signé.

Après la signature, un exemplaire daté du document signé, des présentes CGV acceptées et du formulaire de rétractation applicable est remis au client. Pour un contrat hors établissement concerné, cet exemplaire est remis sur papier signé par les parties ou, avec l'accord du client, sur un autre support durable. À distance, la confirmation est adressée sur un support durable dans un délai raisonnable et au plus tard avant le début de l'exécution. Le client peut demander gratuitement une nouvelle copie pendant la durée légale de conservation.

Toute modification du nombre ou du type d'équipements, des conditions d'accès, du prix ou de l'étendue de la prestation nécessite un devis complémentaire ou un avenant accepté par le client.

ARTICLE 3 - CONTENU ET LIMITES DES PRESTATIONS

Les prestations sont exclusivement celles décrites dans le document signé. Elles peuvent concerner des splits muraux, consoles, cassettes, systèmes gainables, bouches d'aération, centrales de traitement d'air et autres équipements liés au traitement de l'air.

Le document signé identifie les équipements facturés, les unités intérieures (UI), les unités extérieures (UE) rattachées et les opérations comprises. Il précise si l'entretien d'une UE est inclus ou facturé distinctement. Seuls les équipements expressément chiffrés comme tels sont comptés pour le prix, les remises et l'éventuelle régularisation de l'article 13 ; aucun élément inclus ne peut être compté une seconde fois. Ce décompte commercial est distinct de la notion de système thermodynamique utilisée pour les obligations réglementaires.

Prestations systématiquement comprises pour les organes présents

- protection de la zone de travail et mise hors tension de l'équipement lorsque l'opération l'exige ;
- démontage non destructif des habillages, filtres et éléments amovibles nécessaires ;
- dépoussiérage, nettoyage et désinfection du capot, des filtres, de l'échangeur, des volets, de la turbine, des surfaces intérieures et du bac à condensats ;
- contrôle et nettoyage de l'évacuation des condensats ;
- remontage, essai de fonctionnement, conseils d'usage et d'amélioration du système et remise du rapport d'intervention.

Opérations réalisées selon l'équipement et la nécessité technique

- démontage de la turbine lorsqu'il est nécessaire et techniquement réalisable ;
- inspection et, si nécessaire, nettoyage de l'unité extérieure dans des conditions d'accès sûres ;
- contrôle des fixations, supports et connexions électriques, avec resserrage après mise hors tension si nécessaire ;
- vérification des commandes, de la régulation et de la programmation, des sondes, des ventilateurs, du soufflage et de l'inversion de cycle lorsqu'elle est possible ;
- relevés de température des unités intérieures et extérieures, mesures électriques et opérations réglementaires applicables.

Qualification et entretien réglementaires

Le régime réglementaire est déterminé à partir des caractéristiques techniques, des usages, du périmètre du bâtiment et de la propriété des systèmes, selon le Code de l'environnement et les précisions ministérielles applicables. Pour chaque machine réversible, la plus élevée des puissances nominales de chauffage et de refroidissement est retenue. Les puissances des machines relevant du même périmètre réglementaire sont additionnées, sans compter deux fois les UI et UE d'un même système. Le seul fait de desservir des locaux séparés ne dispense pas de ce cumul. Le périmètre, la puissance retenue et toute exception sont justifiés dans le document technique joint à l'offre ou au rapport.

Pour les systèmes thermodynamiques de puissance nominale utile comprise entre 4 kW et 70 kW inclus relevant des articles R. 224-44 à R. 224-44-5 du Code de l'environnement, l'entretien comprend les opérations prévues par les textes en vigueur et, lorsque la notice est disponible, les préconisations du fabricant. L'intervalle entre deux entretiens réglementaires ne peut excéder deux ans. La fréquence annuelle prévue au contrat est un choix contractuel renforcé ; elle ne signifie pas que la loi impose un entretien annuel à tous les équipements. Les opérations réglementaires applicables ne sont pas facultatives. Toute opération matériellement empêchée est identifiée avec son motif et les suites nécessaires dans les documents remis ; elle n'est jamais présentée comme réalisée. Un entretien incomplet ne peut être présenté comme intégralement effectué.

L'inspection périodique réglementaire des systèmes dont la puissance nominale utile est supérieure à 70 kW est exclue. Elle doit être confiée, à l'initiative du propriétaire ou du syndicat de copropriété, à un organisme indépendant accrédité selon la norme ISO/IEC 17020 applicable en tant qu'organisme de type A. Une prestation contractuelle de nettoyage ou de maintenance sur ces équipements ne remplace pas cette inspection. Les éventuelles exemptions réglementaires doivent être documentées.

Les vérifications d'étanchéité sont effectuées uniquement lorsqu'elles sont applicables au système concerné et selon le régime réglementaire correspondant. Pour l'entretien des systèmes de 4 kW à 70 kW, elles comprennent notamment, lorsqu'ils sont présents, la vérification du voyant de fluide frigorigène et le relevé des pressions sur les manomètres du compresseur.

Ces vérifications sont distinctes des contrôles exigés par la réglementation relative aux gaz à effet de serre fluorés. Un contrôle F-gaz n'est compris que s'il est expressément identifié et chiffré dans le document signé et réalisé par une personne certifiée, pour le compte d'un opérateur titulaire de l'attestation requise lorsqu'elle s'applique. À défaut d'inclusion, toute obligation connue est signalée par écrit au client afin qu'il mandate un opérateur habilité. Un détecteur électronique n'est utilisé que lorsque la méthode réglementaire le requiert ou s'y prête. Lorsque la réglementation l'exige, le contrôle fait l'objet d'une fiche d'intervention distincte conforme au formulaire CERFA n° 15497*04, ou au formulaire qui lui succède. L'entretien ne reporte pas l'échéance d'un contrôle F-gaz obligatoire.

Sauf mention expresse, la prestation ne comprend aucune installation, mise en service, réparation, fourniture ou remplacement de pièce, modification électrique ou hydraulique, ouverture du circuit frigorifique, recharge, récupération ou manipulation de fluide frigorigène.

Toute anomalie relevant d'une opération exclue est signalée et peut faire l'objet d'un devis distinct ou d'une orientation vers un professionnel habilité. Les moyens d'accès particuliers, démontages destructifs et retraits d'éléments fixes ne sont pas inclus sauf mention contraire.

La durée indicative est d'environ une heure par équipement, selon son état, son accessibilité et sa configuration.

Climairlys

ARTICLE 4 - PRESTATION PONCTUELLE UNIQUEMENT

Cet article s'applique lorsque le document signé porte la mention « entretien ponctuel sans engagement ».

La prestation est réalisée une seule fois, sans engagement de durée, sans obligation de commander une nouvelle intervention et sans reconduction automatique. Toute nouvelle intervention nécessite une nouvelle demande et un nouveau devis accepté.

ARTICLE 5 - CONTRAT D'ENTRETIEN DE 36 MOIS UNIQUEMENT

Cet article s'applique lorsque le document signé porte la mention « contrat d'entretien avec engagement initial de 36 mois ».

Le contrat prend effet à la date de la première intervention, qui doit intervenir au plus tard à la date butoir indiquée. Il est conclu pour une durée initiale ferme de 36 mois. Tous les équipements initialement inscrits partagent la même prise d'effet et la même échéance.

Le contrat comprend au minimum une intervention par équipement au cours de chaque période successive de 12 mois, soit au moins trois interventions par équipement pendant la période initiale, sous réserve d'une résiliation dans les conditions prévues. CLIMAIRLYS propose les créneaux et organise les visites selon la période annuelle ou le calendrier convenu, en respectant la fréquence contractuelle et les échéances réglementaires applicables. Le client convient du rendez-vous avec CLIMAIRLYS, permet l'intervention et règle les prestations réalisées. Les passages supplémentaires nécessitent son accord préalable et sont facturés au tarif contractuel applicable.

Tout équipement ajouté fait l'objet d'un avenant précisant son prix, sa première intervention, le nombre minimal d'interventions restant à effectuer et sa date de fin de couverture. Sauf contrat distinct expressément conclu pour 36 mois, l'équipement ajouté est couvert jusqu'à l'échéance commune et n'en prolonge pas la durée.

Les remises multi-équipements sont calculées à chaque intervention selon le nombre d'équipements effectivement entretenus à la même adresse au cours du même passage.

ARTICLE 6 - PRIX ET REMISES

Les prix applicables sont ceux du document signé. Ils sont exprimés en euros hors taxes et toutes taxes comprises selon le taux de TVA retenu au regard du local, de son ancienneté, du caractère fixe de l'équipement et de la nature de la prestation. Le client certifie l'exactitude des éléments d'éligibilité à un taux réduit inscrits dans l'offre. Cette certification porte sur les faits relatifs au local et ne dispense pas CLIMAIRLYS de vérifier le taux applicable à la prestation.

Prestation ponctuelle : le tarif ponctuel est supérieur de 25 € HT par équipement au tarif contractuel correspondant, soit 30 € TTC au taux normal de 20 %. Le montant TTC est recalculé selon le taux effectivement applicable, avant application de la remise multi-équipements.

Contrat de 36 mois : les tarifs indiqués restent fixes pendant la période initiale, sauf modification légale du taux de TVA. Le contrat indique le prix unitaire HT et TTC, le total annuel HT et TTC et le coût minimal total de l'engagement initial de 36 mois. Les passages supplémentaires et prestations particulières n'y sont pas compris. Le tarif ponctuel de référence correspondant à chaque équipement est communiqué dans l'offre afin de permettre, le cas échéant, le calcul prévu à l'article 13.

La remise multi-équipements s'applique lorsque plusieurs équipements sont entretenus à la même adresse au cours du même passage :

- 2 équipements : 5 % ; 3 équipements : 10 % ; 4 équipements : 15 % ;
- 5 équipements : 20 % ; 6 équipements : 25 % ; de 7 à 15 équipements : 30 % ;
- à partir du 16e : 30 % sur les 15 premiers et 40 % uniquement sur le 16e et les suivants.

La remise est calculée sur le montant HT des équipements concernés, par tranche lorsqu'il y a plus de quinze équipements ; la TVA est appliquée après remise. Le document signé identifie alors les équipements relevant de chaque tranche, notamment lorsque leurs prix unitaires diffèrent. Leur classement ne peut être modifié après signature pour augmenter le prix sans l'accord du client. Plusieurs interventions sur un même équipement ne permettent pas de le compter plusieurs fois.

Climairlys

Les centrales de traitement d'air, encrassements exceptionnels, accès difficiles et démontages particuliers font l'objet d'un prix indiqué dans le document signé ou un devis complémentaire.

ARTICLE 7 - ZONE D'INTERVENTION ET DÉPLACEMENTS

Les interventions sont organisées depuis la base opérationnelle située sur la commune des Abrets en Dauphiné. Les distances sont calculées par la route, en trajet aller simple, jusqu'à l'adresse d'intervention.

En Auvergne-Rhône-Alpes, aucuns frais de déplacement distincts ne sont facturés sous réserve des conditions suivantes :

- jusqu'à 100 km : déplacement inclus sans minimum de prestation ;
- de plus de 100 à 200 km : tournée possible si les prestations regroupées dans le secteur atteignent 400 € HT ;
- au-delà de 200 km : intervention sur devis si les prestations regroupées atteignent 800 € HT.

Pour une intervention soumise à un minimum de tournée, l'offre indique avant signature la condition de regroupement, la date limite à laquelle CLIMAIRLYS confirme la tournée et la date limite d'exécution de la prestation. Ces deux dates peuvent coïncider si cela est expressément précisé. Si la tournée n'est pas confirmée à temps ou ne permet pas d'intervenir avant la date limite d'exécution, CLIMAIRLYS en informe le client ; le contrat est résolu sans frais, sauf accord écrit sur une nouvelle date. Les droits légaux du client en cas d'inexécution restent réservés. Chaque client ne règle que les prestations de son propre document.

Hors Auvergne-Rhône-Alpes, un devis spécifique peut prévoir des frais de déplacement.

ARTICLE 8 - RENDEZ-VOUS, ACCÈS ET ANNULATION

Les dates et horaires sont convenus et confirmés sur un support écrit. Le client permet l'accès aux locaux et équipements, dégage la zone et signale toute contrainte affectant la sécurité ou le déroulement.

CLIMAIRLYS peut refuser ou interrompre une intervention si les conditions d'accès ou de sécurité ne permettent pas de travailler normalement. Un nouveau rendez-vous ou un devis complémentaire peut être proposé.

Le client peut annuler ou reporter sans frais jusqu'à 48 heures avant le rendez-vous. En cas d'annulation ou de report tardif, d'absence ou d'impossibilité d'accès imputable au client, CLIMAIRLYS peut facturer les frais effectivement supportés et justifiés, dans la limite de 50 € TTC par rendez-vous. Ce plafond ne constitue pas un forfait automatique et les mêmes frais ne peuvent être facturés deux fois.

Aucuns frais ne sont dus en cas d'exercice valable du droit de rétractation, de force majeure ou d'empêchement sérieux, imprévisible et dûment justifié.

Lorsque CLIMAIRLYS annule ou reporte tardivement pour une cause qui lui est imputable, le client ponctuel peut demander la résolution sans frais. Pour un contrat d'entretien, une nouvelle date est proposée sans frais dans un délai compatible avec les éventuelles échéances réglementaires.

Ces modalités ne limitent pas les droits légaux du client en cas de défaut d'exécution. Le consommateur peut notamment résoudre le contrat après une mise en demeure de fournir la prestation dans un délai supplémentaire raisonnable restée sans effet, ou immédiatement dans les cas prévus à l'article L. 216-6 du Code de la consommation. Lorsque l'article L. 216-7 s'applique, les sommes devant être restituées sont remboursées dans les 14 jours suivant la résolution. Aucune régularisation d'avantage tarifaire n'est due lorsque la fin du contrat résulte d'un manquement de CLIMAIRLYS justifiant cette résolution.

ARTICLE 9 - FACTURATION ET PAIEMENT

La prestation ponctuelle est facturée après sa réalisation. Pour le contrat de 36 mois, chaque intervention est facturée séparément après sa réalisation ; aucune facturation anticipée de la totalité des 36 mois n'est effectuée.

La facture décrit les équipements entretenus, prestations particulières et remise appliquée. Sauf condition particulière, le paiement est exigible à réception par carte bancaire, virement, chèque ou espèces dans les limites légales.

Lorsqu'un contrat est conclu hors établissement avec un client consommateur ou un professionnel éligible, CLIMAIRLYS ne sollicite ni ne reçoit aucun paiement, acompte ou autre contrepartie avant l'expiration de sept jours

à compter de la conclusion, sauf exception légale expressément applicable. La demande d'exécution anticipée ne permet pas, à elle seule, de déroger à cette interdiction.

Une facture établie avant l'expiration de ce délai ne devient exigible qu'à la première date légalement autorisée.

Toute prestation supplémentaire nécessite l'accord préalable du client et, lorsqu'il est requis, un devis complémentaire.

ARTICLE 10 - RETARD DE PAIEMENT

Client consommateur ou non-professionnel : après mise en demeure, les sommes dues produisent des intérêts au taux légal. L'indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement ne leur est pas appliquée.

Client professionnel : les pénalités sont exigibles dès le lendemain de l'échéance, au taux appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points. Pour le premier semestre de l'année, le taux applicable est celui en vigueur au 1er janvier ; pour le second semestre, celui en vigueur au 1er juillet. L'indemnité forfaitaire de 40 € est due par facture en retard ; une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justificatifs si les frais réellement engagés sont supérieurs.

En cas de dette exigible impayée constituant une inexécution suffisamment grave, CLIMAIRLYS peut suspendre les interventions futures de façon proportionnée, conformément à l'article 1219 du Code civil. Un avertissement écrit précise les sommes concernées, laisse un délai raisonnable de régularisation et annonce la suspension envisagée. Celle-ci ne vaut pas résiliation, n'efface pas les échéances réglementaires et ne permet pas de retenir les rapports ou attestations dus pour une intervention déjà réalisée. Les droits légaux du client restent réservés.

ARTICLE 11 - DROIT DE RÉTRACTATION

Cet article s'applique au consommateur ayant conclu à distance ou hors établissement. Il s'applique également au professionnel éligible défini à l'article 1 lorsque son contrat est conclu hors établissement.

Le client dispose de 14 jours pour se rétracter sans motif. Le jour de conclusion n'est pas compté : le délai commence au début du lendemain et expire à la fin du quatorzième jour. S'il expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'à la fin du premier jour ouvrable suivant. Il suffit d'envoyer avant l'expiration le formulaire joint ou toute déclaration dénuée d'ambiguïté, notamment à contact@climairlys.fr ou à CLIMAIRLYS, 12 rue de la Part-Dieu, 69003 Lyon. La rétractation ne dépend pas de son acceptation par CLIMAIRLYS.

En cas de défaut d'information sur ce droit, le délai est prolongé selon l'article L. 221-20 du Code de la consommation : jusqu'à douze mois après le délai initial ou, si l'information est fournie pendant cette prolongation, jusqu'à quatorze jours après sa réception.

Pour un contrat conclu à distance au moyen d'une interface en ligne, le client peut exercer gratuitement son droit de rétractation au moyen de la fonctionnalité « Renoncer au contrat ici », accessible pendant tout le délai de rétractation à l'adresse : https://www.climairlys.fr/retractation-et-resiliation/#retractation. Un accusé de réception envoyé sans délai sur support durable reprend le contenu de sa déclaration ainsi que la date et l'heure de son envoi.

Une exécution avant la fin du délai exige une demande expresse du client, recueillie avant le commencement et conservée ; pour un contrat hors établissement concerné, elle figure sur papier ou sur un autre support durable. Si le client se rétracte ensuite, seul le montant proportionnel aux services fournis jusqu'à la communication de sa décision est dû, sur la base du prix convenu ou, si ce prix est excessif, de la valeur marchande du service fourni. Aucune somme n'est due à ce titre lorsque la demande expresse ou l'information légale requise n'a pas été valablement recueillie ou fournie.

Pour une prestation ponctuelle, le droit de rétractation est perdu lorsque la prestation a été pleinement exécutée, à condition que l'exécution ait commencé avec l'accord préalable exprès du client et que celui-ci ait reconnu, avant ce commencement, qu'il perdrait son droit de rétractation une fois la prestation entièrement exécutée.

Pour le contrat de 36 mois, la première intervention ne constitue pas l'exécution complète du contrat et n'entraîne pas, à elle seule, la perte du droit de rétractation sur l'ensemble du contrat.

Les sommes ne restant pas dues sont remboursées dans les 14 jours suivant l'information de la décision, par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale, sauf accord exprès pour un autre moyen

et à condition que celui-ci n'occasionne pas de frais. Aucune régularisation pour départ anticipé n'est appliquée à une rétractation valable.

ARTICLE 12 - TACITE RECONDUCTION ET NON-RENOUVELLEMENT

À l'issue des 36 mois, le contrat d'entretien est reconduit automatiquement par périodes successives de 12 mois.

CLIMAIRLYS adresse au client consommateur ou non-professionnel, par lettre nominative ou courriel dédié, une information claire entre trois mois et un mois avant l'échéance, mentionnant dans un encadré apparent la date limite de non-reconduction.

Le client peut refuser la reconduction jusqu'à l'échéance par la fonctionnalité en ligne « Résilier votre contrat » (https://www.climairlys.fr/retractation-et-resiliation/#resiliation), par courriel à contact@climairlys.fr ou par lettre à l'adresse du siège. CLIMAIRLYS accuse réception sur un support durable et confirme la date de fin.

Lorsque l'article L. 215-1-1 du Code de la consommation s'applique, la fonctionnalité est gratuite, directement et facilement accessible en permanence depuis l'interface de conclusion électronique, sans imposer la création d'un nouvel espace personnel. Elle permet de vérifier les informations avant confirmation et donne lieu à un accusé durable.

Si l'information de reconduction n'a pas été adressée dans les conditions légales, le consommateur ou non-professionnel peut mettre fin gratuitement au contrat à tout moment à compter de la reconduction. Les avances éventuellement versées après la dernière reconduction sont alors remboursées dans les 30 jours suivant la résiliation, déduction faite des sommes correspondant aux prestations exécutées jusqu'à celle-ci, conformément à l'article L. 215-1.

Les tarifs restent fixes pendant les 36 mois initiaux hors changement légal de TVA. Toute évolution des tarifs d'une période renouvelée est communiquée à chaque client, y compris professionnel, au moins un mois avant l'échéance, avec les nouveaux prix, leur date d'effet et la possibilité de refuser la reconduction jusqu'à l'échéance. À défaut de cette information préalable, les tarifs précédents restent applicables à la période renouvelée, hors modification légale de TVA.

Chaque reconduction porte sur 12 mois seulement, sans nouvel engagement de 36 mois. La fréquence des visites reste celle convenue. Les modalités de résiliation pendant la période initiale et pendant une période renouvelée sont distinguées à l'article 13.

ARTICLE 13 - RÉSILIATION ANTICIPÉE DU CONTRAT D'ENTRETIEN

Pendant la période initiale comme pendant une période renouvelée, le client peut résilier sans frais pour un motif légitime rendant impossible ou manifestement déraisonnable la poursuite : décès ou incapacité durable, déménagement ou vente du bien, cessation définitive d'activité, retrait ou remplacement définitif de l'équipement, force majeure, manquement grave de CLIMAIRLYS non corrigé après mise en demeure lorsque celle-ci est requise, ou situation légitime équivalente. Les règles impératives relatives aux procédures collectives restent applicables.

La demande peut être notifiée par la fonctionnalité « Résilier votre contrat » (https://www.climairlys.fr/retractation-et-resiliation/#resiliation), par courriel à contact@climairlys.fr ou par lettre au siège. Elle identifie le contrat, les équipements concernés et la date souhaitée ; le motif et un justificatif strictement nécessaire ne sont demandés que si le client invoque une sortie anticipée sans frais pour motif légitime. Aucun détail médical inutile n'est exigé.

Pour une résiliation anticipée admise au présent article, la fin du contrat prend effet à la réception de la notification ou à la date ultérieure souhaitée par le client, sauf date différente résultant d'une règle impérative. CLIMAIRLYS accuse réception sur un support durable et confirme la date et les effets de la résiliation dans un délai raisonnable ; cet accusé ne conditionne pas l'exercice du droit. Une demande de précision ou de justificatif ne reporte pas, à elle seule, la date de notification.

Pendant les 36 mois initiaux, le client peut aussi résilier sans motif légitime en remboursant uniquement l'avantage tarifaire réellement obtenu sur les interventions déjà réalisées pour les équipements concernés. Pour chaque intervention, la régularisation est la différence positive entre le tarif ponctuel de référence communiqué dans l'offre acceptée (ou l'avenant de l'équipement ajouté), après la même remise multi-équipements et au même taux

de TVA légalement applicable à cette prestation, et le tarif contractuel effectivement facturé. Elle est plafonnée à 30 € TTC par équipement et par intervention. Un décompte détaillé précise les références, prix, remises, TVA et plafonds retenus. Aucun tarif ponctuel augmenté depuis l'acceptation de l'offre n'est utilisé.

Aucune intervention future non réalisée n'est facturée. Aucune régularisation n'est due en cas de rétractation valable, de motif légitime, de force majeure ou de manquement de CLIMAIRLYS justifiant la fin du contrat. La régularisation ne porte jamais sur les remises d'un engagement initial de 36 mois déjà accompli. Ces stipulations s'appliquent sous réserve des règles impératives, notamment celles relatives aux clauses abusives et, si une clause est qualifiée de pénale, du pouvoir de modération du juge.

Pendant une période renouvelée, hors motif légitime ou droit légal de sortie anticipée, la demande de fin de contrat vaut non-reconduction à l'échéance de la période de 12 mois en cours. Elle ne crée ni nouvel engagement de 36 mois, ni récupération des remises de l'engagement initial accompli. Seules les prestations effectivement réalisées restent dues.

CLIMAIRLYS peut résilier pour manquement suffisamment grave du client, notamment des impayés persistants ou une impossibilité répétée d'accès imputable au client, après mise en demeure restée sans effet pendant 15 jours, sauf urgence ou impossibilité définitive dans les conditions légales. Cette mise en demeure expose le manquement à régulariser et avertit expressément de la résiliation envisagée. La décision est notifiée et motivée par écrit. Les prestations réalisées et non réglées restent dues. Les règles impératives relatives aux procédures collectives sont réservées.

ARTICLE 14 - RAPPORT, ATTESTATION ET RÉCLAMATIONS

Après chaque intervention, CLIMAIRLYS remet un rapport identifiant le type et la localisation de chaque équipement, les opérations réalisées ou empêchées, les anomalies et recommandations. Des photographies limitées aux éléments utiles peuvent l'accompagner.

Pour chaque système thermodynamique de 4 kW à 70 kW inclus relevant de l'entretien réglementaire, une attestation réglementaire distincte est établie et transmise au commanditaire, sur papier ou support dématérialisé, au plus tard dans les 15 jours suivant la visite. Une attestation est établie pour chacun des systèmes entretenus. Elle reste distincte du compte rendu d'intervention. Les résultats des mesures réglementaires peuvent figurer dans le compte rendu joint en annexe à l'attestation, auquel celle-ci renvoie expressément et qui identifie le même système ; les deux documents sont alors remis ensemble. Les points contrôlés, les appareils de mesure utilisés, les défauts constatés, les actions réalisées et les conseils nécessaires restent consignés dans l'attestation.

Pour les équipements ne relevant pas de ce régime, CLIMAIRLYS remet un compte rendu ou une attestation commerciale qui n'est pas présentée comme l'attestation réglementaire prévue par le Code de l'environnement.

Les contrôles correspondent à l'état apparent et au fonctionnement au jour de l'intervention. Ils ne constituent ni un diagnostic exhaustif, ni une certification générale de conformité, ni une garantie contre toute panne ou fuite ultérieure.

Le client peut inscrire des réserves sur le rapport. Sa signature atteste la réalisation mais ne le prive d'aucun droit. Toute réclamation est adressée dès que possible à contact@climairlys.fr ou au siège, avec les références et éléments utiles.

ARTICLE 15 - RESPONSABILITÉ

CLIMAIRLYS répond des dommages causés par un manquement à ses obligations dans les conditions du droit commun.

CLIMAIRLYS ne répond pas des dommages exclusivement imputables à une cause étrangère à son intervention : usure, ancienneté, corrosion ou fragilité préexistante, défaut de conception, de fabrication ou d'installation, vice non apparent, installation électrique ou hydraulique extérieure aux éléments entretenus, mauvaise utilisation, défaut d'entretien antérieur, intervention d'un tiers n'agissant pas pour son compte ou poursuite d'utilisation malgré une recommandation de mise à l'arrêt. Ces circonstances ne l'exonèrent pas lorsqu'un de ses manquements a causé le dommage ou y a contribué.

Le client signale les dysfonctionnements, réparations ou fragilités connus. CLIMAIRLYS peut limiter ou refuser une opération risquant d'endommager un élément anormalement fragile et le consigne au rapport.

Chaque partie prend les mesures raisonnables pour limiter un dommage et conserve les éléments utiles. Le présent article ne limite aucun droit légal et n'exonère pas CLIMAIRLYS de ses propres manquements.

ARTICLE 16 - FORCE MAJEURE

Aucune partie n'est responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. La partie empêchée informe l'autre et prend les mesures raisonnables pour en limiter les effets.

Si l'empêchement est temporaire, l'intervention est reportée sans frais, sauf si le retard justifie la résolution dans les conditions légales. S'il est définitif, le contrat est résolu de plein droit dans les conditions de l'article 1218 du Code civil. Si l'empêchement dure plus de 60 jours, chaque partie peut également mettre fin au contrat concerné sans pénalité, sans préjudice du droit d'y mettre fin plus tôt lorsque les conditions légales sont réunies. Les prestations déjà réalisées restent dues sous réserve des restitutions légalement exigibles.

La prolongation d'un délai contractuel ne modifie ni ne suspend les échéances réglementaires impératives. Si CLIMAIRLYS ne peut intervenir avant une telle échéance, elle en informe le client sans délai. Celui-ci reste libre de confier l'opération réglementaire à un autre professionnel qualifié, sans pénalité ni facturation de la prestation non réalisée.

ARTICLE 17 - DONNÉES PERSONNELLES

CLIMAIRLYS est responsable des traitements nécessaires aux demandes, devis, contrats, rendez-vous, interventions, rapports, attestations, factures, paiements, réclamations et obligations légales.

Les informations signalées comme obligatoires sont nécessaires à l'établissement de l'offre ou à l'exécution. Leur absence peut empêcher l'établissement du devis, l'organisation de l'intervention, l'attestation ou la facturation.

Les traitements reposent selon leur finalité sur les mesures précontractuelles, l'exécution du contrat, une obligation légale, le consentement lorsqu'il est requis ou l'intérêt légitime de CLIMAIRLYS à sécuriser son activité, prévenir les impayés, défendre ses droits, assurer la sécurité informatique et améliorer le suivi client.

Les données peuvent comprendre identité, coordonnées, adresse d'intervention, informations techniques, contrats, facturation et photographies d'intervention. Ces photographies sont limitées aux équipements et ne sont utilisées à des fins publicitaires qu'avec une autorisation distincte lorsque nécessaire. L'acceptation des CGV n'autorise pas, à elle seule, une utilisation publicitaire des photographies.

Les destinataires sont les personnes habilitées et les prestataires nécessaires à la gestion commerciale, signature, hébergement, paiement et comptabilité, ainsi que les autorités habilitées. Les données ne sont pas vendues.

Les données contractuelles sont conservées pendant la relation puis, pour les seules données nécessaires à la preuve ou à une obligation légale, archivées à accès restreint jusqu'à cinq ans après la fin de cette relation. Les factures et pièces comptables sont conservées dix ans à compter de la clôture de l'exercice concerné. Les photos nécessaires au suivi sont utilisées pendant celui-ci, puis archivées à accès restreint pour une durée totale maximale de cinq ans à compter de l'intervention. Les données des prospects sans contrat sont conservées au maximum trois ans à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du prospect ; une relance de CLIMAIRLYS ou la seule ouverture d'un courriel ne fait pas repartir ce délai.

Par exception, l'écrit constatant un contrat conclu par voie électronique d'un montant égal ou supérieur à 120 € est conservé dix ans à compter de la conclusion lorsque la prestation est immédiate ; sinon, de la conclusion jusqu'à l'exécution puis pendant dix ans à compter de celle-ci. Les seules données nécessaires à une obligation de conservation plus longue ou à la constatation, à l'exercice ou à la défense d'un droit en justice peuvent être archivées, avec accès restreint, pendant la durée légalement requise ou strictement nécessaire, puis supprimées ou anonymisées.

Lorsqu'un transfert hors Espace économique européen existe, il repose sur une décision d'adéquation ou des garanties appropriées, notamment les clauses contractuelles types. Une copie des garanties peut être demandée à contact@climairlys.fr.

Pour un client consommateur, il est interdit de le démarcher par téléphone sans son consentement préalable. La communication d'un numéro ne vaut pas consentement à la prospection. Les contacts nécessaires à l'exécution d'un contrat en cours et en rapport avec son objet restent permis dans les limites légales. L'acceptation des CGV ne vaut pas consentement à la prospection commerciale.

Le client dispose des droits d'accès, rectification, effacement, limitation, opposition, portabilité et retrait du consentement lorsqu'ils s'appliquent. Il les exerce auprès de contact@climairlys.fr ou du siège et peut saisir la CNIL.

La politique complète est accessible à l'adresse : https://www.climairlys.fr/politique-de-confidentialite-2/.

ARTICLE 18 - RÉCLAMATION ET MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Le client adresse d'abord une réclamation écrite à CLIMAIRLYS, 12 rue de la Part-Dieu, 69003 Lyon, ou à contact@climairlys.fr, en précisant ses coordonnées, références, objet et justificatifs.

Après une réclamation écrite préalable restée sans réponse ou n'ayant pas permis de résoudre le litige, le consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation conventionné ci-dessous, dans un délai d'un an à compter de cette réclamation et selon les conditions légales de recevabilité :

CM2C - Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice
49 rue de Ponthieu, 75008 Paris
Téléphone : 01 89 47 00 14
Site internet et saisine en ligne : https://www.cm2c.net/
Saisine par courriel : declarer-un-litige@cm2c.net

La médiation est gratuite pour le consommateur, hors frais qu'il décide d'engager. Elle ne s'applique pas aux litiges entre professionnels et ne prive pas du droit de saisir la juridiction compétente.

ARTICLE 19 - DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes conditions et les contrats conclus avec CLIMAIRLYS sont soumis au droit français. Les parties recherchent d'abord une solution amiable, sans préjudice d'une mesure urgente ou d'une saisine directe autorisée. À défaut d'accord, le litige relève des juridictions désignées par les règles légales de compétence ; le consommateur peut notamment saisir la juridiction compétente selon le Code de procédure civile ou celle du lieu où il demeurait lors de la conclusion ou de la survenance du fait dommageable. Aucune juridiction territoriale déterminée n'est imposée aux professionnels, sauf accord valable entre commerçants respectant les conditions légales. La nullité d'une clause n'affecte pas les autres dispositions.

Climairlys

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

À utiliser uniquement pour exercer le droit de rétractation

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

À l'attention de CLIMAIRLYS, 12 rue de la Part-Dieu, 69003 Lyon, contact@climairlys.fr :

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

_____

_____

Commandé le (*)/reçu le (*) : ____ / ____ / _____

Nom du (des) consommateur(s) : _____

Adresse du (des) consommateur(s) : _____

_____

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

_____

Date : ____ / ____ / _____

(*) Rayez la mention inutile.

Ce formulaire peut être envoyé par courriel ou courrier ; le client peut aussi exercer son droit par toute déclaration dénuée d'ambiguïté communiquée avant l'expiration du délai. Un écrit est recommandé pour en conserver la preuve, sans être imposé à l'exclusion des autres moyens légalement admis. La signature du formulaire n'est requise que pour son envoi sur papier. En cas d'exécution anticipée, seul le montant proportionnel au service fourni avant la rétractation reste dû, sous réserve de l'information légale préalable et de la demande expresse valablement recueillie selon l'article 11. Pour un contrat conclu en ligne, la fonctionnalité « Renoncer au contrat ici » est disponible à l'adresse : https://www.climairlys.fr/retractation-et-resiliation/#retractation.

Climairlys

ANNEXE LÉGALE

Contrat d'entretien uniquement - reconduction tacite

Reproduction prévue par l'article L. 215-4 du Code de la consommation. Dispositions reproduites dans leur rédaction applicable à la date de version des CGV.

ARTICLE L. 215-1 DU CODE DE LA CONSOMMATION

Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite.

Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

Par exception au premier alinéa du présent article, pour les contrats de fourniture de service de télévision au sens de l'article 2 de la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication et pour les contrats de fourniture de services de médias audiovisuels à la demande, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la première reconduction, dès lors qu'il change de domicile ou que son foyer fiscal évolue.

ARTICLE L. 215-1-1 DU CODE DE LA CONSOMMATION

Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.

À cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.

Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur.

ARTICLE L. 215-2 DU CODE DE LA CONSOMMATION

Les dispositions du présent chapitre, à l'exception de l'article L. 215-1-1, ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement.

ARTICLE L. 215-3 DU CODE DE LA CONSOMMATION

Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

ARTICLE L. 241-3 DU CODE DE LA CONSOMMATION

Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.