

Conditions générales de souscription

PREAMBULE

M-ENERGIES propose la souscription de prestations de services et de contrats d'entretien de chaudières à gaz, fioul, pompe à chaleur air/eau, pompes à chaleur air/air et ballon thermodynamique par l'intermédiaire de son site web.

Les conditions générales de souscriptions présentées ci-dessous s'appliquent au consommateur agissant pour son propre compte et ayant la capacité juridique de le faire.

PERIMETRE

Les présentes conditions générales sont applicables à toutes les souscriptions de prestations réalisées sur le site web en France métropolitaine.

Le client devra en prendre connaissance et les avoir validées avant de finaliser sa commande de prestation.

Ces conditions pourront faire l'objet de modifications qui seront applicables à toute commande postérieure à leur mise en vigueur.

IDENTIFICATION DU VENDEUR

Société M-ENERGIES et ses filiales M-ENERGIES SERVICE, ECOTEC SERVICE, MULLIEZ.

Société par actions simplifiée au capital de 1 836 349 €, RC B 449 469 113, dont le siège se situe 96, impasse Pierre et Marie Curie 54710 LUDRES.

DIFFERENTES ETAPES DE LA SOUSCRIPTION

Les étapes de souscription sur le site M-ENERGIES-SOLUTIONS.FR sont les suivantes.

Etape 1

Le client indique le type de prestation, l'énergie associée ainsi que le code postal de son installation pour identifier son éligibilité à nos offres commerciales.

Etape 2

Le client indique les caractéristiques de son installation actuelle (pour les prestations d'entretien) ou souhaitée (pour les prestations de remplacement).

Etape 3

Les différentes offres commerciales disponibles sont proposées au client. Elles sont présentées en tant que prestations renouvelables (contrat d'entretien annuel). Le client peut sélectionner des options spécifiques (par exemple l'inclusion des pièces détachées).

Etape 4

Suite à la sélection d'une offre, un récapitulatif des critères de choix et de l'offre sélectionnée sont présentées. Le client est invité à renseigner un formulaire de demande de souscription précisant des éléments administratifs et valide sa demande.

Etape 5

Le client effectue le prépaiement en ligne de sa prestation (paiement de la première année du contrat).

Etape 6

Pour une souscription à un contrat d'entretien, le client reçoit une confirmation par mail de sa demande de souscription.

Etape 7

Le client est rappelé par l'agence en charge de sa prestation pour définir avec lui la planification de l'intervention de son entretien.

PRIX

Les prix sont exprimés en euro. Le taux de TVA proposé est défini en fonction des informations fournies par le client.

Le client qui fournirait des informations erronées pour bénéficier d'un taux réduit de TVA encourt des poursuites de la part de l'administration fiscale.

La commande de prestation nécessite un prépaiement par carte bancaire. Le tarif proposé en prépaiement (visite annuelle ou première année du contrat de maintenance) intègre une remise par rapport au tarif public.

CONDITION RESOLUTOIRE

Le contrat sera résolu s'il est constaté par M-ENERGIES que l'installation concernée ne permet pas la fourniture de la prestation d'entretien, cela concerne notamment les cas suivants :

- Installation non conforme
- Modèle d'appareil non pris en charge par la société
- Absence d'alimentation en gaz ou électricité
- Absence d'accessibilité

En cas de résolution du contrat, un mail d'information est envoyé au client et les sommes déjà versés sont remboursées.

DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L.221-18 du code de la consommation, le client dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation sans donner de motif. Ce délai de 14 jours court à compter de la conclusion du contrat (ce qui correspond au jour de la souscription de la prestation en ligne.)

Conformément à l'article L.228-28 du code de la consommation, le droit ne peut être exercé :

D'une part, pour les prestations de service pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après l'accord préalable et exprès du client et renoncement exprès à son droit de rétractation. Ainsi si le client demande la résiliation de la prestation (pour une visite d'entretien) avant l'expiration du délai de rétractation, il renonce à son droit de rétractation sur cette prestation de service ;

D'autre part, s'agissant de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser d'urgence au domicile du client et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Le client pourra adresser par lettre recommandée avec accusé de réception le formulaire ci-dessous, M-ENERGIES remboursera alors la totalité des sommes versées au plus tard dans les quatorze jours de la date à laquelle elle est informée de cette décision.

PROGRAMME FIDELITE

Chaque contrat d'entretien souscrit fait l'objet d'une adhésion automatique au programme de fidélité M-Energies Service. Ce programme consiste à cumuler des points convertissables en euros à chaque contrat d'entretien payé par le Client. Le Client peut par la suite utiliser sa cagnotte, la



convertir en euros et l'utiliser pour avoir une réduction sur le remplacement de son système de chauffage principal.

Ce programme est automatique, aucune demande du Client n'est nécessaire pour en profiter. Le Client peut demander à ne pas adhérer au programme fidélité. Le programme fidélité ne collecte pas de données confidentielles du Client.

[Accéder au CGV fidélité](#)

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat : [télécharger le formulaire de rétractation](#).

DROIT APPLICABLE

Les présentes conditions sont soumises au droit français.

Le client peut adresser une réclamation à l'adresse suivante :

M-ENERGIES
Service clients
96, impasse Pierre et Marie Curie
54710 LUDRES.