

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## CHAUFFE-EAU 974

Référence : CGV-CE974-V5-2026-10-10

Date d'entrée en vigueur : 10 octobre 2026

### 1. Identité du professionnel

Les présentes Conditions Générales de Vente sont proposées par :

Entreprise : ELEC POWER PRO MULTISERVICES

Exploitant : Samuel Michel

Statut : Entrepreneur individuel / micro-entrepreneur

SIRET : 539 800 599 00026

Adresse : 151 chemin Robert, 97438 Sainte-Marie, La Réunion

E-mail : [contact@chauffeeau974.re](mailto:contact@chauffeeau974.re)

Téléphone : 06 93 32 54 74

Le service commercialisé sous le nom Chauffe-eau 974 concerne notamment les prestations de fourniture, remplacement, installation, dépannage et mise en service d'équipements liés à la production d'eau chaude sanitaire.

### 2. Objet

Les présentes CGV définissent les conditions dans lesquelles Chauffe-eau 974 réalise les prestations commandées par ses clients particuliers.

Elles s'appliquent aux prestations ayant fait l'objet d'un devis accepté par le client. Les caractéristiques précises de la prestation, les équipements concernés et le prix applicable sont définis dans le devis correspondant.

### 3. Demande de devis

Le client fournit les informations nécessaires à l'étude de sa demande, notamment :

- ses coordonnées ;
- l'adresse d'intervention ;
- les caractéristiques connues de l'installation ;
- les photographies demandées ;
- les informations relatives à l'accessibilité et aux équipements existants.

Le client s'engage à fournir des informations exactes et suffisamment complètes.

Le devis est établi à partir des éléments communiqués par le client. Lors de l'intervention, la découverte d'une situation différente de celle présentée dans la demande peut nécessiter une adaptation de la prestation ou l'établissement d'un devis complémentaire.

Aucune prestation supplémentaire payante ne sera réalisée sans l'accord préalable du client.

### 4. Devis

Chaque devis comporte notamment :

- une référence unique de devis ;

- une référence de dossier Chauffe-eau 974 ;
- la description de la prestation ;
- les fournitures prévues ;
- les options éventuellement choisies ;
- le prix applicable ;
- les modalités de paiement ;
- sa durée de validité.

Le devis n'engage le client qu'après son acceptation selon le processus prévu par Chauffe-eau 974. Le devis accepté constitue la référence commerciale de la prestation commandée.

Lors de l'acceptation du devis, le client confirme avoir pris connaissance des présentes CGV et les accepter. La version des CGV applicable au dossier est celle communiquée avec le devis.

## 5. Prix

Les prix indiqués sur le devis sont exprimés en euros et toutes taxes comprises lorsque la TVA est applicable.

Le prix figurant sur le devis accepté est celui applicable à la prestation décrite.

Toute prestation supplémentaire rendue nécessaire par une situation qui ne pouvait raisonnablement être identifiée à partir des informations transmises par le client fera l'objet d'une information préalable et, lorsque nécessaire, d'un devis complémentaire.

## 6. Acompte

Sauf indication contraire figurant sur le devis, un acompte correspondant à 40 % du montant TTC du devis accepté est demandé avant la planification de l'intervention.

Le montant de l'acompte est calculé automatiquement à partir du montant du devis accepté conformément aux règles commerciales applicables au dossier.

La réservation d'une date d'intervention n'est proposée qu'après confirmation de la réception de l'acompte.

Le paiement de l'acompte peut être réalisé par les moyens proposés au client, notamment par paiement en ligne ou, lorsqu'il est accepté, par un moyen de paiement manuel tel qu'un virement bancaire.

Une facture d'acompte est établie après confirmation du paiement.

## 7. Planification de l'intervention

Après paiement de l'acompte et traitement de la facture correspondante, Chauffe-eau 974 transmet au client un accès lui permettant de consulter les disponibilités proposées et de sélectionner une date.

La sélection d'une date par le client peut nécessiter une confirmation définitive par Chauffe-eau 974. La date d'intervention n'est considérée comme définitivement confirmée qu'après validation selon le processus de réservation du site.

Les disponibilités indiquées avant la réservation sont estimatives et ne constituent pas une réservation. Elles peuvent évoluer jusqu'à la sélection définitive d'une date.

La réservation porte sur une journée d'intervention complète. Sauf indication différente communiquée au client, l'intervention peut avoir lieu entre 8 h et 17 h. Cette plage est indicative et ne constitue pas un rendez-vous à une heure précise. Le client doit prévoir sa disponibilité ou permettre l'accès au logement pendant cette plage.

Les disponibilités peuvent varier selon la charge de travail, la localisation de l'intervention et les contraintes

techniques ou logistiques.

## **8. Accès au lieu d'intervention**

Le client doit permettre l'accès au logement et aux équipements concernés à la date prévue.

Il lui appartient notamment :

- de permettre l'accès au chauffe-eau et aux réseaux concernés ;
  - de signaler les difficultés particulières d'accès ;
  - de signaler la présence d'un vide sanitaire, d'une toiture, d'un sous-sol ou de toute zone difficilement accessible ;
  - de communiquer les informations utiles concernant la résidence, le bâtiment, l'étage ou l'appartement.
- Si les conditions réelles rendent impossible ou dangereuse l'intervention prévue, Chauffe-eau 974 pourra suspendre l'intervention afin de proposer une solution adaptée.

## **9. Travaux non prévus et anomalies existantes**

La prestation porte uniquement sur les travaux décrits au devis.

Chauffe-eau 974 ne peut être tenu de prendre en charge, dans le prix initial, des réparations ou adaptations concernant des anomalies préexistantes qui n'étaient pas visibles ou qui n'avaient pas été portées à sa connaissance lors de l'établissement du devis.

Lorsque la sécurité ou la bonne exécution de l'installation l'exige, le client sera informé des travaux complémentaires nécessaires avant leur réalisation.

## **10. Annulation ou modification d'un rendez-vous**

En cas d'empêchement, le client est invité à prévenir Chauffe-eau 974 dans les meilleurs délais.

Une demande de modification de rendez-vous ne garantit pas la disponibilité immédiate d'un nouveau créneau.

En cas d'événement empêchant Chauffe-eau 974 d'assurer l'intervention à la date prévue, une nouvelle date sera proposée au client.

Les éventuelles conséquences financières d'une annulation sont appréciées en fonction de l'état d'avancement réel de la commande, des fournitures éventuellement spécialement engagées et des dispositions légales applicables.

## **11. Droit de rétractation**

### **Nature du contrat et délai**

Lorsqu'un devis porte sur la fourniture et l'installation d'un chauffe-eau dans le cadre d'un contrat unique conclu à distance, ce contrat est assimilé à une vente de bien. Sous réserve des exceptions légales, le client consommateur dispose d'un droit de rétractation de quatorze jours à compter du jour où il prend physiquement possession du chauffe-eau, notamment lors de sa remise à l'occasion de l'intervention. Il peut également notifier sa rétractation avant la livraison, y compris après le paiement de l'acompte. Pour les contrats portant exclusivement sur une prestation de services, le délai court en principe à compter de la conclusion du contrat, sous réserve des dispositions légales applicables.

## **Comment exercer le droit**

Le client peut notifier sa décision au moyen du formulaire de rétractation accessible depuis le site Chauffe-eau 974, du formulaire figurant en annexe ou par une déclaration dénuée d'ambiguïté adressée à [contact@chauffeeau974.re](mailto:contact@chauffeeau974.re). La notification doit être envoyée avant l'expiration du délai applicable. Un accusé de réception est adressé au client lorsque la demande est faite au moyen du formulaire en ligne.

## **Rétractation avant la livraison**

Si le client se rétracte valablement avant la remise du chauffe-eau, l'intervention prévue est annulée et les sommes déjà versées, notamment l'acompte, sont remboursées selon les règles légales, en l'absence de prestation légalement facturable.

## **Rétractation après la remise et l'installation**

En cas de rétractation valable après livraison et installation, le client doit restituer le chauffe-eau à ELEC POWER PRO MULTISERVICES / Chauffe-eau 974, à l'adresse indiquée à l'article 1, ou à toute autre adresse de retour qui lui aura été communiquée. La restitution intervient sans retard excessif et au plus tard dans les quatorze jours suivant la notification de sa rétractation, sauf si le professionnel propose de récupérer lui-même l'équipement.

Le chauffe-eau est à restituer avec ses éléments et accessoires, dans un état aussi proche que possible de son état initial. Le fait qu'un appareil ait été installé ou utilisé ne rend pas, à lui seul, la rétractation irrecevable. Une éventuelle dépréciation résultant de manipulations excédant celles nécessaires à l'établissement de sa nature, de ses caractéristiques et de son bon fonctionnement pourra engager la responsabilité du client dans les conditions de l'article L. 221-23 du Code de la consommation.

Pour rendre la restitution possible, le client organise, lorsque cela est nécessaire, les opérations de déconnexion, de vidange et de dépose par une personne compétente, dans le respect des règles de sécurité. Chauffe-eau 974 ne réalise pas automatiquement une prestation gratuite de dépose à la suite d'une rétractation. L'imputation des frais techniques éventuellement nécessaires reste soumise aux dispositions légales applicables ; ils ne constituent pas une pénalité de rétractation.

## **Frais de restitution**

Les frais directs de renvoi de l'équipement sont à la charge du client lorsqu'il en a été informé avant la conclusion du contrat, sous réserve des cas où la réglementation prévoit leur prise en charge par le professionnel. Compte tenu de la nature et de l'encombrement d'un chauffe-eau, les modalités et l'estimation des frais de renvoi ne pouvant être effectués normalement par la poste doivent être indiquées au client avant la commande, notamment dans l'information précontractuelle associée au devis.

## **Remboursement et absence de restitution**

Conformément à l'article L. 221-24 du Code de la consommation, en cas de rétractation valable, Chauffe-eau 974 rembourse les sommes dues, y compris l'acompte, sans retard injustifié et en principe dans les quatorze jours suivant la notification de la rétractation. Pour une vente de bien, à moins que Chauffe-eau 974 ne propose de récupérer lui-même le bien, le remboursement peut être différé jusqu'à récupération du chauffe-eau ou jusqu'à réception d'une preuve de son expédition, la date retenue étant celle du premier de ces deux événements.

Ainsi, la seule notification de rétractation ne donne pas droit à un remboursement immédiat lorsque le chauffe-eau n'a pas été restitué et qu'aucune preuve d'expédition n'a été communiquée, dans les conditions prévues par la loi. L'absence de retour ne rend toutefois pas automatiquement la rétractation nulle. Si le matériel est restitué après le délai légal de quatorze jours, ce retard constitue un manquement à l'obligation de restitution, sans entraîner à lui seul la perte automatique du droit de rétractation. Chauffe-eau 974 se réserve la possibilité de demander réparation d'un préjudice directement imputable à ce retard, dans les conditions prévues par la loi. Le remboursement est réalisé par le même moyen de paiement que celui utilisé initialement, sauf accord exprès pour un autre moyen sans frais supplémentaires pour le client.

## **Prestations de services seules**

Pour une prestation exclusivement de services dont l'exécution commence, à la demande expresse du client, avant la fin du délai légal, les sommes éventuellement dues en cas de rétractation et l'éventuelle perte du droit après exécution intégrale sont déterminées selon les conditions prévues aux articles L. 221-25 et L. 221-28 du Code de la consommation. Ces règles ne sont pas appliquées automatiquement à une vente de chauffe-eau avec installation.

## **12. Exécution de l'intervention**

Chauffe-eau 974 réalise les prestations conformément au devis accepté et aux règles professionnelles applicables.

Après installation, les opérations nécessaires à la mise en service sont réalisées selon la nature de la prestation, notamment :

- raccordements ;
- remplissage ;
- purge ;
- contrôles d'étanchéité ;
- essais ;
- mise en service.

À l'issue de l'intervention, une réception des travaux est proposée au client ou à son représentant. Un procès-verbal de réception constate la date de remise de l'équipement, les contrôles réalisés, les éventuelles réserves et l'identité du signataire. Il peut être signé électroniquement sur le téléphone ou l'appareil mobile du professionnel. Une copie du procès-verbal signé est transmise au client par e-mail. Cette réception ne prive le client d'aucune garantie légale ni d'un droit de rétractation applicable.

## **13. Facturation du solde**

À l'issue de la prestation, une facture finale est établie.

Elle reprend les prestations correspondant au devis accepté et fait apparaître l'acompte déjà versé.

Le montant restant dû correspond au montant total de la prestation, diminué de l'acompte effectivement payé.

La facture finale est transmise au client avec les modalités permettant de régler le solde.

## **14. Paiement du solde**

Le solde doit être réglé selon les modalités indiquées sur la facture finale.

Lorsque le paiement en ligne est proposé, le client reçoit un lien de paiement sécurisé.

Lorsque le paiement est réalisé par un autre moyen accepté par Chauffe-eau 974, sa réception est enregistrée après vérification.

## **15. Garanties**

Les fournitures et prestations bénéficient des garanties légales applicables.

Lorsque le fabricant du matériel installé propose une garantie commerciale spécifique, celle-ci s'applique conformément aux conditions définies par ce fabricant.

Les garanties ne couvrent pas les détériorations résultant notamment d'une utilisation anormale, d'une modification ultérieure par un tiers, d'un défaut affectant une partie de l'installation non comprise dans la prestation ou du non-respect des prescriptions d'utilisation et d'entretien, sous réserve des droits impératifs du consommateur.

## **16. Responsabilité**

Chauffe-eau 974 est responsable de la bonne exécution des prestations qui lui sont confiées dans les limites prévues par la réglementation applicable.

Le professionnel ne saurait toutefois être tenu responsable d'un dysfonctionnement provenant d'un équipement, d'une canalisation, d'une alimentation électrique ou d'une installation existante qui ne faisait pas partie des travaux prévus au devis, sauf lorsque sa responsabilité est légalement engagée.

Aucune disposition des présentes CGV ne peut avoir pour effet de supprimer ou limiter un droit dont bénéficie obligatoirement le consommateur en vertu de la loi.

## **17. Réclamations**

Toute réclamation relative à une prestation peut être adressée à :

E-mail : [contact@chauffeeau974.re](mailto:contact@chauffeeau974.re)

Téléphone : 06 93 32 54 74

Adresse : 151 chemin Robert, 97438 Sainte-Marie, La Réunion

Le client est invité à indiquer son numéro de dossier afin de faciliter le traitement de sa demande.

## **18. Médiation de la consommation**

En cas de litige qui n'aurait pas pu être résolu directement avec Chauffe-eau 974 après une réclamation préalable, le consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation désigné par le professionnel :

Médiateur : CM2C - Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice

Adresse : 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris

Site internet : [www.cm2c.net](http://www.cm2c.net)

Téléphone : 01 89 47 00 14

## **19. Données personnelles**

Les données personnelles collectées dans le cadre d'une demande de devis ou d'une intervention sont utilisées pour la gestion du dossier, l'établissement des documents commerciaux, la facturation, le paiement, la planification et le suivi de l'intervention.

Les modalités détaillées concernant le traitement des données personnelles sont précisées dans la Politique de confidentialité de Chauffe-eau 974.

## **20. Force majeure**

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution directement causée par un événement présentant les caractéristiques de la force majeure au sens du droit français.

## **21. Droit applicable**

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de litige, les règles légales relatives à la compétence territoriale des juridictions et à la protection du consommateur restent applicables.

## Annexe - Formulaire de rétractation

À utiliser uniquement lorsque le droit de rétractation est applicable. Le client peut également utiliser le formulaire accessible sur le site Chauffe-eau 974 ou transmettre toute déclaration dénuée d'ambiguïté.

À l'attention de :

ELEC POWER PRO MULTISERVICES / Chauffe-eau 974

151 chemin Robert, 97438 Sainte-Marie, La Réunion

contact@chauffeeau974.re

Je vous informe par la présente de ma décision de me rétracter du contrat portant sur la fourniture et l'installation du chauffe-eau / la prestation de services suivante (rayer la mention inutile) :

Numéro de dossier : \_\_\_\_\_

Numéro de devis : \_\_\_\_\_

Date d'acceptation : \_\_\_\_\_

Date de réception du chauffe-eau (si livré) : \_\_\_\_\_

Nom et prénom du client : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

E-mail : \_\_\_\_\_

Commande ou prestation concernée : \_\_\_\_\_

Date de la demande : \_\_\_\_\_

Signature du consommateur (uniquement si formulaire papier) :

\_\_\_\_\_