

## CONDITIONS GENERALES D'ENTRETIEN DE POMPE A CHALEUR

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute souscription en ligne sur le site et en direct avec le technicien, de la prestation d'entretien des pompes à chaleur d'une puissance utile maximale de 23 KW inclus dans le cadre d'un contrat d'entretien formule confort ou sérénité (voir conditions ci-dessous) auprès de MEN IN PAC.

Les présentes conditions générales sont applicables aux seuls consommateurs, au sens qu'en donne l'article liminaire du Code de la consommation, agissant exclusivement pour leur propre compte et ayant la pleine capacité juridique de contracter (ci-après dénommés le/les Client(s) ». Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales avant la souscription du Contrat d'entretien. La souscription du Contrat d'entretien vaut ainsi acceptation sans restriction ni réserve des présentes conditions générales (ensemble, le « Contrat »).

### 1. IDENTIFICATION DE L'AUTEUR DE L'OFFRE :

#### MEN IN PAC

Société par actions simplifiée à associé unique, au capital de 5000euros,

immatriculée au Registre du commerce de RENNES sous le numéro RCS : 930783220 -

2 Rue Ambroisine Garnier Leray- 35000 RENNES

### 2. LA FORMULE DE CONTRAT :

La formule de Contrat d'entretien proposée : « **CONFORT** ». Cette formule de Contrat d'entretien proposée au Client comprend une visite d'entretien annuel qui inclut les opérations et prestations décrites à l'article 2.1 ci-après.

#### 2.1. Une visite d'entretien annuel obligatoire

La formule comprend : une visite d'entretien annuel qui inclut les opérations et prestations décrites dans le présent article.

- Opération de nettoyage :
- Nettoyage des filtres et/ou remplacement de ceux préconisés par le constructeur (si présents) ;
- Nettoyage de l'unité extérieure et de(s) l'unité(s) intérieure(s) (si présentes) ;
- Nettoyage des bacs de réception des condensats et vérification de l'écoulement (si présent) ;
- Nettoyage de(s) filtre(s) à tamis et du pot à boue (si présent) ;
- Nettoyage des échangeurs : Condenseur / Evaporateur.

Points de contrôles réalisés :

- Contrôle visuel et auditif de l'ensemble des unités intérieures et extérieures (si présentes) (bruit anormal, panneau détaché, calorifuge, trace d'eau...) ;
- Contrôle d'étanchéité des installations de fluide frigorigène, et accompagnement du Client en cas de mesures de prévention des fuites de fluides frigorigènes qui pourraient être détectées conformément à la réglementation en vigueur (articles R543-79 à R543-123 du Code de l'environnement) ;
- Apposition des macarons correspondants et de l'étiquette d'identification (conformément à la réglementation F-GAS)
- Vérification et resserrage des connexions électriques ;
- Vérification des circuits électriques et des organes de sécurité ;

- Vérification des courroies et leur tension (si présentes) ;
- Vérification du bon fonctionnement de la pompe à chaleur et de l'appoint électrique éventuel ;
- Vérification du fonctionnement de la régulation et des réglages ;
- Contrôle des performances (températures entrée et sortie d'air ou d'eau) ;
- Contrôle des paramètres de fonctionnement ;
- Relevé des températures, des pressions, de la tension, de l'intensité de fonctionnement ;
- Vérification des échangeurs et de leur bon échange thermique : Condenseur / Evaporateur
- Vérification de toutes les vis et écrous (capot, support...) ;
- Vérification de l'état du calorifuge ;
- Contrôle du fluide caloporteur (glycol) si présent dans l'appareil ;
- Contrôle du pot à boues et contrôle d'absence de gaz en points hauts ;
- Appoint d'eau si nécessaire ;
- Contrôle du désembouage.

## **2.2. Services ou prestations non compris dans le Contrat**

Ne sont pas comprises dans les opérations d'entretien de la pompe à chaleur air/eau : la main d'œuvre, les pièces de rechange et le déplacement (hors visite d'entretien annuel) liés aux opérations techniques nécessitant une vidange totale ou partielle du circuit frigorifique ou liée aux mesures de prévention des fuites de fluides frigorigènes, ainsi que les recharges en fluide frigorigène font l'objet d'un devis préalable et sont facturés en sus au Client au tarif en vigueur. Sont exclus également :

- Les analyses et traitement de l'air,
- L'entretien et dépannage des dispositifs extérieurs au matériel (régulation...),
- La vérification et entretien des tableaux et des lignes électriques de l'habitation.

## **2.3. La formule CONFORT**

### PRESTATIONS INCLUSES

Diagnostic sur l'ensemble de l'installation

Réparations de pannes d'origine électrique ou hydraulique

Recherche de fuite sur le circuit frigorifique

Reconduction automatique

Sans engagement de renouvellement

Rendez-vous annuel planifiée automatiquement.

Ne sont pas comprises dans la formule CONFORT les pièces de rechange. Celles-ci sont facturées en sus et sont dues lors de l'intervention et payables au comptant au technicien, hors application des garanties légales et/ou commerciales. Les recharges du circuit du fluide frigorigène, les recharges d'azote et azote hydrogénée (pièces, main d'œuvre et déplacement) sont payantes et facturées au tarif en vigueur. La formule CONFORT ne peut être souscrite qu'avant la 10ème année de l'appareil.

#### **2.4. Exclusion**

Lors de la première visite, dans l'hypothèse où la pompe à chaleur est en panne et qu'un dépannage s'avère nécessaire, un devis de réparation sera établi conformément à la réglementation en vigueur et sera facturé au Client. Le contrat Intervention en cas de panne : inclus tous les dépannages justifiés (hors dépannages injustifiés listés ci-dessous) en nombre illimité d'entretien sera alors résolu conformément à l'article 5.

#### **3. DUREE DU CONTRAT ET DENONCIATION :**

Le Contrat d'entretien est conclu pour une durée d'un an. Il est renouvelable par tacite reconduction, sauf dénonciation par écrit par le Client avant son échéance ou par la Société moyennant le respect d'un préavis de trente (30) jours avant son échéance. La durée de ce préavis sera ramenée à un délai de sept (7) jours dans l'hypothèse d'une résiliation résultant d'une interruption de connectivité du fait du Client et pour des raisons indépendantes de la volonté de la Société, telle que visée à l'article 3.3. Dans le cas de dénonciation ou d'annulation, la responsabilité de la Société est dérogée de toutes les conséquences pouvant résulter de la cessation de l'entretien.

Rappel des dispositions légales :

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.»

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. »

De plus, conformément aux dispositions de l'article L.216-6 du Code de la consommation, le client peut dénoncer le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, la Société d'effectuer la fourniture du service dans un délai supplémentaire raisonnable, cette dernière ne s'est pas exécutée dans ce délai. Ce contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par la Société, de la lettre par laquelle le client l'informe de sa décision, à moins que la Société ne se soit exécutée entre-temps.

#### **4. CONDITION RESOLUTOIRE :**

Le Contrat d'entretien sera résolu de plein droit s'il est constaté par la Société, notamment lors de la première intervention, que la pompe à chaleur concernée ou son environnement ne permet pas la réalisation de la fourniture de la prestation de service d'entretien. Cela sera notamment le cas dans les situations suivantes :

- Panne de l'appareil nécessitant un dépannage au sens de l'article 2.4 ;
- Appareil hors périmètre des compétences de la Société ;
- Demande de souscription d'une formule INTEGRAL pour un appareil mis en service depuis au moins 10 ans ;
- Absence d'alimentation ou de raccordement en énergie de l'installation (électricité/eau) ;
- Non accessibilité à l'installation ;

- Présence d'amiante ;

## **5. PRIX- REGLEMENT - CONDITIONS DE REVISION - FACTURATION :**

### **5.1. Prix**

Les prix des prestations sont exprimés en euros et s'entendent toutes taxes et contributions environnementales comprises. La T.V.A. est appliquée au taux en vigueur au moment de la conclusion du Contrat. Pour bénéficier du taux de T.V.A. réduit, le Client s'engage à compléter l'attestation prévue à cet effet. Le Client qui fournirait des informations erronées à la Société et aurait pu ainsi bénéficier indûment du taux réduit de T.V.A. sur les travaux demandés, engagerait sa responsabilité auprès de l'administration fiscale : il s'exposerait ainsi à payer à l'administration fiscale le complément de T.V.A. légalement dû (soit la différence entre le taux normal et le taux réduit).

### **5.2. Règlement**

- Le paiement des prestations s'effectue en ligne :
- Soit, par carte bancaire ou chèque du montant total du Contrat,
- Soit par prélèvement automatique mensuel ou annuel en remplissant en ligne un formulaire SEPA.

### **5.3. Conditions de révision**

Le prix est révisable chaque année au moment du renouvellement du Contrat. La Société informera le Client du prix du Contrat pour l'année N+1 au moins deux mois avant le terme de l'année en cours afin que le Client puisse éventuellement dénoncer le Contrat si ce prix ne lui convient pas.

### **5.4. Facturation**

Le Client sera averti par voie électronique de la mise à disposition de la facture.

Le Client recevra alors exclusivement ses factures au format électronique. Si le Client n'a pas communiqué une adresse mail ou un numéro de téléphone portable, à la Société, ce dernier ne bénéficiera pas du Service E-Factures et recevra ses factures uniquement au format papier, à l'adresse indiquée par le Client. Si le Client a opté pour le règlement mensualisé de son Contrat d'entretien, le Client recevra par courrier électronique une notification de disponibilité de son nouvel échéancier de paiement pour chaque période de reconduction du Contrat d'entretien. Ce nouvel échéancier sera annexé à la facture annuelle du Client.

Conformément à la réglementation, le Client est informé qu'il dispose du droit de demander à tout moment et sans frais, auprès de MEN IN PAC, une copie de sa facture au format papier. La Société ne peut être tenue pour responsable de l'échec de distribution des courriers électroniques et/ou de la notification SMS, informant le Client que sa facture.

Adresse de messagerie et/ou numéro de téléphone mobile du Client erroné(e) ;

Mémoire de messagerie électronique insuffisante empêchant la réception de nouveaux courriers électroniques et/ou de nouveaux SMS ;

Avarie technique du serveur hébergeant la messagerie électronique du Client. Le Client est redevable du paiement de la facture, même en l'absence de courrier électronique.

## **6. DEMANDE ET DELAIS D'INTERVENTION – ORGANISATION DES VISITES :**

### **6.1. Les interventions (visites d'entretien et/ou dépannages)**

Les demandes d'intervention doivent être réalisées auprès de l'agence MEN IN PAC dont les coordonnées et horaires d'ouverture figurent sur le Contrat.

Lors d'une intervention, le Client s'engage à être présent ou à se faire représenter par une personne majeure qu'il aura mandatée pour ce faire. En cas d'empêchement, du Client ou de la Société, la partie empêchée doit informer l'autre partie au moins un jour ouvré avant la date fixée afin de reporter le rendez-vous concerné, sauf cas de force majeure.

Les interventions sont effectuées par un technicien MEN IN PAC, à l'adresse d'installation indiquée par le Client. Lors des interventions, le technicien est susceptible de prendre des photos et/ou des vidéos des équipements et installations, à l'exclusion de toute image de

personne. L'utilisation de ces photos et/ou vidéos est strictement nécessaire à l'exécution du Contrat, à des fins pédagogiques internes ou relève de l'intérêt légitime de la Société.

La Société ne saurait être mise en cause et tenue pour responsable des conséquences de tous événements échappant à sa volonté, notamment les cas de force majeure, qui tendraient à retarder ou empêcher la réalisation des prestations.

En cas d'absence du Client ou de son représentant, lors du passage du technicien, un constat d'absence est laissé par le technicien chez le Client ou envoyé par E-mail. Le Client est invité à recontacter son agence, . En cas de seconde absence du Client, la Société se réserve le droit de facturer au Client les frais de déplacement selon les tarifs en vigueur.

Le Client devra libérer l'accès à l'emplacement afin que le technicien puisse travailler dans un environnement dégagé.

La réalisation des prestations donnera obligatoirement lieu à l'établissement d'un bon d'intervention tel que défini à l'article 7.4 des présentes. \*Sauf weekend et jours fériés \*\* Sous réserve d'avoir une adresse E-mail et/ou numéro de téléphone portable valide(s).

## **6.2. Visite d'entretien annuel**

Dans le cadre de la souscription en ligne du Contrat d'entretien, pour la première visite d'entretien, le Client a la possibilité de choisir en ligne une date et un créneau horaire souhaités pour la réalisation de cette visite.

L'intervention correspondant à la visite périodique d'entretien est annoncée au Client une quinzaine de jours à l'avance par un courrier, E-mail et/ou SMS, lequel précise la date planifiée de cette visite, avec une plage horaire à la demi-journée.

Lorsque le Client reçoit l'avis de passage par E-mail ou par SMS.

En cas de confirmation du rendez-vous, le Client recevra un E-mail et/ou un SMS de confirmation. En cas d'indisponibilité du Client à la date de visite d'entretien prévue, ce dernier est invité à nous contacter.

Une fois que la date de la visite d'entretien est confirmée, le Client a la possibilité de la modifier en contactant son agence par téléphone.

En cas de non-réponse du Client, ce dernier recevra un E-mail et/ou un nouveau SMS de rappel du rendez-vous, 1 jours avant la date planifiée de la visite.. A défaut de réponse, la visite d'entretien se déroulera à la date prévue.

Si la visite d'entretien n'est pas effectuée dans l'année, du fait du Client, et notamment, en cas de modification systématique des dates de rendez-vous, la Société ne peut être tenue responsable du défaut d'entretien de l'équipement.

Durant la première visite, le technicien évaluera, notamment et en premier lieu, la conformité de l'installation et si la pompe à chaleur concernée ou son environnement permet bien la réalisation de la fourniture de la prestation de service d'entretien. Si cela n'est pas le cas, l'article 4 « Condition résolutoire » des présentes aura vocation à s'appliquer.

Si la visite d'entretien n'est pas effectuée dans l'année du fait de la Société, et si aucune visite de dépannage n'a eu lieu durant cette période, le Contrat sera reconduit sans frais pour la période annuelle suivante. Si un dépannage est nécessaire, c'est à l'occasion de celui-ci que sera effectué l'entretien. Les échéances suivantes seront reconduites suivant le tarif actualisé.

## **6.3. Délais d'intervention en cas de dépannage**

Le délai d'intervention d'un technicien, en cas de dépannage, et sauf cas de force majeure, est de 48 heures (décomptées en jours ouvrables) à compter de la demande d'intervention.

Cas particulier des délais d'interventions relatifs à la prévention des fuites de fluides frigorigènes - Lorsque des fuites sont constatées lors du contrôle d'étanchéité réalisé à l'occasion de la visite d'entretien annuel ou à l'occasion de toute intervention, la réglementation impose au Client, détenteur d'un équipement contenant des gaz à effet de serre fluorés, de mettre en œuvre de mesures de prévention des fuites de fluides frigorigènes (arrêtés des 29 février 2016 et 19 avril 2017 relatifs à certains fluides frigorigènes et aux gaz à effet de serre fluorés) dans les conditions suivantes :

- Si la Société peut réparer la fuite constatée dans un délai maximal de 4 jours ouvrés à compter du contrôle d'étanchéité, l'équipement pourra rester en service,
- Si la fuite ne peut pas être réparée dans ce même délai, l'équipement devra être mis à l'arrêt et vidangé. Il ne pourra faire l'objet d'opération de recharge en fluide frigorigène et être remis en service qu'après réparation. Ces prestations ne sont pas comprises dans le Contrat et feront l'objet d'un devis préalable. Suite aux opérations nécessitant une manipulation de fluides frigorigènes, le technicien remet au Client un formulaire Cerfa FI-BSD n°15497\*02, document soumis à signature du Client, conformément à l'arrêté du 29 février 2016 sur les fluides frigorigènes cf. articles R. 541-45 et R. 543-82 du Code de l'environnement.

## **6.4. Rapport d'intervention**

Chaque intervention fait l'objet d'un rapport d'intervention comportant : le matériel (type, marque, modèle), le motif de l'intervention, les opérations réalisées, les causes de panne si panne, la(es) non-conformité(s), la(es) pièce(s) remplacée(s). Le bulletin d'intervention est signé par le Client et la Société, un exemplaire étant remis au Client. Le technicien est équipé d'un outil de gestion électronique, les signatures sont recueillies sur ce support, et un exemplaire est adressé au Client.

## **7. 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 du jour de la conclusion du Contrat (ce qui correspond au jour de la souscription des prestations en ligne c'est-à-dire du clic sur l'icône « Je valide ma commande avec obligation de paiement ».)

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé :

- d'une part, pour les prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable et exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation. Ainsi, si le Client demande la réalisation de la prestation (par exemple 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 exercer son droit de rétractation en adressant à la Société, par lettre recommandée avec accusé de réception, le formulaire de rétractation reproduit au terme des présentes. Le formulaire de rétractation est également disponible sur le Site,

En cas de rétractation, la Société remboursera alors au Client la totalité des sommes versées par celui-ci au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle elle est informée de la décision du Client de se rétracter.

Conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation, le Client qui exerce son droit de rétractation s'agissant de prestation de services dont l'exécution a commencé à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, verse à la Société un montant correspondant au service fourni jusqu'à communication de la décision de se rétracter. Ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu au Contrat.

Les sommes pourront être compensées de plein droit.

## **8. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE :**

### **8.1. Obligations du Client**

Le Client est tenu de conserver les documents d'intervention relatifs au présent Contrat et les CERFA 15497\*02 (Contrôle d'étanchéité et mouvement de fluide frigorigène) pendant 5 ans.

Le Client fera effectuer toutes modifications, si une réglementation nouvelle les imposait, sur les appareils faisant l'objet de ce Contrat. Il s'interdira d'apporter, ou de faire apporter quelque modification que ce soit, aux appareils pris en charge par le présent Contrat, sans en informer préalablement la Société.

Il s'interdira pendant la durée du Contrat de modifier le réglage de ceux-ci et de faire intervenir un tiers. Le libre accès des appareils devra être constamment garanti à la Société ; en particulier, aucun aménagement postérieur à la signature du Contrat ne devra gêner ou empêcher les opérations d'entretien. Dans le cas contraire, la Société se réserve le droit de suspendre les prestations du Contrat en cours ou de le résilier par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce cas, la résiliation prendra effet dès réception.

Par ailleurs, en cas de modification ou difficulté constatées par le Client eu égard à la connexion Internet de son logement, à tout désordre affectant l'intégrité physique de sa pompe à chaleur, il s'engage à en informer immédiatement la Société.

### **8.2. Obligations de la Société**

La Société déclare avoir souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile dans le cadre de ses activités liées aux présentes. Elle est responsable de la bonne qualité de l'entretien effectué, ainsi que de la bonne exécution des dépannages réalisés avec des pièces neuves garanties par le fabricant ou « en échange standard » également garanties et reconnues conformes par le fabricant et telles que l'appareil sera conforme à la définition du produit par le constructeur.

### **8.3. Limites de responsabilité de la Société**

La responsabilité de la Société est subordonnée au contrôle de la conformité de l'installation effectué lors de la première visite, d'entretien ou de dépannage, par un technicien.

La responsabilité de la Société ne saurait être engagée pour tous les incidents, dysfonctionnements ou accidents provoqués par :

- Fausse manœuvre du Client ou d'un tiers ;
- Malveillance ou intervention étrangère imputables au Client ;
- Guerre, acte de terrorisme, pandémie, incendie ou sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondations, orages ou tremblements de terre ;

## **9. DEMENAGEMENT :**

En cas de déménagement en cours de Contrat, le Client bénéficie, à sa demande, de la poursuite de celui-ci jusqu'à son échéance dans son nouveau logement, avec ajustement des conditions selon le/les appareils de son nouveau logement. Pour cela, le Client doit en informer la Société par téléphone en composant le 02 21 81 21 18 (appel non surtaxé) ou par lettre simple à l'adresse suivante :

MEN IN PAC - 2 Rue AMBROISINE GARNIER LERAY - 35000 RENNES

## **10. FICHIERS ELECTRONIQUES-PROTECTION DE LA VIE PRIVEE**

### **10.1. Responsable de traitement, collecte des données personnelles, finalités et bases juridiques**

Dans le cadre de son activité, la Société, agissant en qualité de responsable de traitement, procède à un traitement informatisé des données de ses Clients et prospects dans le respect de la réglementation en vigueur relative à la protection des données personnelles.

#### **10.1.2 Collecte des données personnelles**

Les catégories de données collectées indirectement sont les données d'identification et de contact (comme nom, prénom, un numéro de téléphone, une adresse e-mail), les équipements du foyer ou ceux qui pourraient l'intéresser, les caractéristiques du foyer (par exemple composition, statut locataire/propriétaire, catégorie socio-professionnelle), celles du logement (par exemple ancienneté, surface, type d'énergie, mode de chauffage).

#### **10.1.3 Finalités et bases juridiques**

Le traitement des données personnelles est effectué pour les finalités et sur le fondement des bases juridiques suivantes. Vente d'Equipements et prestations d'entretien et de dépannage - L'utilisation des données collectées est strictement nécessaire à l'exécution du Contrat ou relève de l'intérêt légitime de la Société. Le nom, le prénom, l'adresse et les caractéristiques du logement, le numéro de téléphone et l'adresse mail du Client, et le cas échéant, les coordonnées de l'utilisateur des équipements si celui-ci est différent du Client, ou du propriétaire si le Client est locataire, ainsi que l'ancienneté du logement sont essentiels à l'exécution du Contrat. Pour l'exécution du Contrat, la collecte et le traitement des données sont nécessaires pour la création du compte Client, la programmation des interventions de la Société, la gestion des commandes, la fourniture de la prestation de suivi à distance, et la facturation.

En cas de refus du Client de communiquer ces données personnelles, la Société ne sera pas en mesure de conclure le contrat de service demandé et de fournir les services concernés.

Gestion des avis, réclamations et litiges - Les données des Clients ou prospects sont utilisées afin de gérer les avis clients, traiter les éventuels réclamations, litiges ou contentieux et assurer le recouvrement des impayés et ce, sur la base de l'intérêt légitime de la Société à répondre et traiter les réclamations éventuelles afin de favoriser la relation client et de protéger et défendre ses intérêts notamment en justice.

### **10.2 Durée de conservation**

Les données traitées sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus, dans la limite des délais de prescription en vigueur ou des obligations légales de conservation des contrats conclus par voie électronique et des documents comptables. En matière de prospection commerciale, les données sont conservées pendant un délai maximum de trois (3) ans à compter de leur collecte par la Société ou du dernier contact émanant du prospect.

### **10.3 Destinataires ou catégories de destinataires**

Les données traitées sont destinées aux services internes de la Société, à ses prestataires, aux établissements financiers et postaux, aux tiers autorisés en vertu d'une disposition légale ou réglementaire.

#### **10.4 Droits des personnes**

Le Client ou prospect dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'information complémentaire, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité de ses données, dans les conditions prévues par la loi Informatique et libertés et le règlement européen relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, auprès de la Société.

#### **11. FORCE MAJEURE :**

L'exécution par la Société de tout ou partie de ses obligations sera suspendue en cas de survenance d'un cas majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution au sens qu'en donne l'article 1218 du Code civil.

De convention expresse, est également considéré comme cas de force majeure un dysfonctionnement partiel ou total résultant de perturbations ou d'interruption des moyens de communication fournis par les opérateurs de télécommunications.

La Société informera le Client d'un semblable cas de force majeure dans les sept jours de sa survenance. Au cas où cette suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de quinze jours, le Client ou la Société aurait alors la possibilité de résilier le Contrat.

#### **12. DROIT APPLICABLE, MEDIATION ET JURIDICTION COMPETENTE :**

Les présentes conditions générales de fourniture, et plus généralement le Contrat conclu avec la Société, sont exclusivement soumis au droit français.

En cas de litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution, le Client est tenu d'adresser ses réclamations par écrit au Service Consommateurs de la Société à l'adresse suivante :

MEDIMMOCONSO, 1 Allée du Parc de Mesemena – Bât A – CS 25222 – 44505 LA BAULE CEDEX.

A défaut de résolution amiable du litige avec la Société dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de réception par la Société de la réclamation écrite, le Client peut saisir gratuitement le médiateur MEN IN PAC - MEDIMMOCONSO par courrier à l'adresse suivante :

MEDIMMOCONSO, 1 Allée du Parc de Mesemena – Bât A – CS 25222 – 44505 LA BAULE CEDEX.

• **SOUSCRIPTION SIGNATURE CLIENT :**

La souscription du présent Contrat d'abonnement vaut acceptation par le Souscripteur, sans restriction ni réserve, des Conditions Générales et Particulières. Le Souscripteur déclare en avoir pris connaissance avant la souscription du Contrat, fait en 2 exemplaires dont un remis au Souscripteur.

Fait à \_\_\_\_\_

Le \_\_/\_\_/\_\_\_\_

En 2 exemplaires, dont un remis à chaque partie

**Signature du Souscripteur (client)**

**Cachet et signature du Prestataire (MEN IN PAC)**

**Précédée De la mention « lu et approuvé »**

• **Formulaire de rétractation**

Code de la consommation, Articles L.221-18 à L.221-28 et Décret n° 2014/1061 du 17 septembre 2014 et Annexe à l'article R221-1 créé par Décret n°2016-884 du 29 juin 2016

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat d'entretien souscrit en ligne. Expédier ce formulaire au plus tard le quatorzième jour à partir de la conclusion du contrat d'entretien ou si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

Courrier à nous adresser par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse ci-dessous ou par email à l'adresse suivante : [contact@meninpac.fr](mailto:contact@meninpac.fr)

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous [*inscrire le nom de la formule souscrite en ligne.*] : .....

Commandé le : ...../...../20.....

Nom du consommateur : .....

Adresse du consommateur :

.....

Signature du consommateur :

Date : ...../...../20.....

---

A l'attention MEN IN PAC/ Annulation de commande