

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS NTC 2024

**Aucune vente en ligne n'est possible. Toute commande a lieu dans les locaux de NTC**  
**Les dispositions spécifiques aux consommateurs sont prévues à l'article 12 des présentes**

### 1. Définitions et application des Conditions générales

Les termes utilisés, tant au pluriel qu'au singulier dans les présentes, auront la signification suivante :

<b>Client</b>	désigne toute personne physique ou publique ou privée, ayant la qualité de professionnel ou de Client consommateur, située en France et qui souhaite passer commande de Produits et/ou de Prestations à NTC.
<b>Client Consommateur</b>	désigne les Clients ayant la qualité de « consommateurs » au sens de l'article liminaire du Code de la consommation. Lorsque le Client est un consommateur, il bénéficie de l'application de dispositions spécifiques des présentes CGV, notamment à l'article 12.
<b>NTC</b>	désigne le prestataire et vendeur NOUVELLES TECHNOLOGIES DE CHAUFFAGE, SARL au capital de 23750 euros, immatriculée sous le numéro RCS 450 180 658 Aurillac et située 16 rue du Docteur Jean Civiale, 15000 Aurillac. Numéro TVA intracommunautaire : FR25450180658. Téléphone : 0471637788 Contact mail : ntc@ntcaurillac.fr
<b>Conditions Générales ou CGV</b>	désigne les présentes conditions générales de vente et de prestations de services.
<b>Conditions Particulières</b>	désigne tout document émanant de NTC précisant le détail des Prestations et des Produits, tels que les devis, les bons de commande, les grilles tarifaires, ou tout document intitulé conditions particulières.
<b>Contrat</b>	désigne ensemble les Conditions Générales et les Conditions Particulières.
<b>Informations confidentielles</b>	désigne toute information quel que soit le support (écrite, orale, numérique) communiquée dans le cadre des Prestations ou dont le Client a pu prendre connaissance pendant la même période se rapportant à l'activité de NTC, notamment son savoir-faire, ses produits, les esquisses, les plans, les projets, les noms de ses fournisseurs, partenaires, prestataires et sous-traitants, fichiers clients, business plans, études, supports, rapports, projets, informations techniques, commerciales, financières, administratives, légales, maquettes, idées, ainsi que tous les secrets des affaires tels que définis à l'article L.151-1 du Code de commerce.
<b>Partie</b>	désigne le Client et/ou NTC.
<b>Prestations</b>	désigne les prestations de services commandées par le Client telles que définies dans les Conditions Particulières. La maintenance des Equipements installés est exclue des Prestations proposées.
<b>Produits</b>	désigne l'ensemble des équipements et matériels vendus et installés par NTC chez ses Clients.
<b>Site</b>	désigne le lieu physique situé sur le Territoire sur lequel les Prestations ont vocation à être exécutées, appartenant ou légalement occupé par le Client.
<b>Territoire</b>	désigne les quatre départements suivants : 15/46/12/19

Toute commande de Produits et/ou de Prestations émanant du Client est régie par les présentes Conditions Générales. Toute commande du Client vaut acceptation par celui-ci sans exception ni réserve, de l'intégralité de ces Conditions Générales. Les présentes Conditions Générales s'appliqueront à l'exclusion de toutes conditions générales d'achat du Client et/ou de tout document émanant de celui-ci. Sauf pour les Prestations de dépannage d'urgence, toute commande est passée est conclue dans les locaux de NTC.

Le fait que NTC ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes Conditions Générales ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des dites Conditions Générales. NTC se réserve le droit de modifier et de mettre à jour, sans préavis, les présentes Conditions Générales. Les commandes sont soumises aux Conditions Générales en vigueur au moment de leur passation, sauf dispositions impératives ou d'ordre public contraires. Les Conditions Générales sont indissociables des Conditions Particulières et peuvent être communiquées sur simple demande faite par le Client auprès de NTC.

## **2. Commandes**

### **2.1. Informations générales – Approvisionnement**

L'exécution des commandes est subordonnée à un approvisionnement auprès des fabricants et fournisseurs. Le Client est informé que NTC ne dispose pas systématiquement d'un stock de Produits et que ces derniers sont commandés en fonction des commandes reçues. La responsabilité de NTC ne pourra être engagée pour défaut et/ou retard de livraison lié à un cas de force majeure ou à l'impossibilité de NTC de s'approvisionner.

Le Client est informé que les photographies illustrant les Produits (qui sont la propriété de NTC ou des fournisseurs) n'entrent pas dans le champ contractuel. Les Produits sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. Néanmoins, certaines de leurs caractéristiques peuvent être différentes en fonction de l'évolution technique apportée aux Produits par les fabricants.

### **2.2. Modalités de commande**

Toute commande est systématiquement précédée d'un devis établi par NTC. Le Client s'engage à fournir toute information nécessaire à l'établissement de ce devis notamment sans que la liste ne soit exhaustive : la nature exacte du Produit ou de la Prestation commandée, ses nom et prénom, dénomination sociale et n° RCS lorsque le Client est une personne morale, son adresse postale, son adresse de facturation, la durée et le calendrier de réalisation souhaité des Prestations et toute autre information utile à l'exécution du Contrat. NTC se réserve le droit de demander toute autre information nécessaire à la réalisation des commandes. D'une manière générale, plus le Client sera précis, plus le devis sera complet. La communication d'informations incomplètes ou erronées peut entraîner une modification du calendrier et/ou du coût de la Prestation.

Sur la base des informations communiquées, NTC établira un ou plusieurs devis à destination du Client ayant une durée de validité de trente (30) jours calendaires, comprenant notamment la description et la quantité de Produits et de la Prestation, les délais de livraison / réalisation, le coût et le cas échéant la mention du caractère urgent de l'intervention. A défaut d'acceptation du devis par le Client dans ce délai, l'offre sera considérée comme caduque. En tout état de cause, la commande ne deviendra ferme et définitive qu'après :

- Envoi par le Client du devis signé accompagné des pièces justificatives demandées et des CGV signées.
- Réception et encaissement de l'acompte tel que mentionné à l'article 5.
- Et sous conditions suspensives de :
  - o l'obtention par le Client de toutes les autorisations / déclarations et autres formalités nécessaires à l'exécution des travaux avant la date de début des Prestations ;
  - o le cas échéant, la réalisation d'une visite du Site par NTC en vue de vérifier la faisabilité technique de la demande du Client (ce qui ne préjudicie pas le risque de survenance d'aléa techniques non vérifiables ou non prévisibles au moment de la visite, le jour de l'intervention) ;
  - o ou de l'obtention d'un prêt lorsque le Client a expressément indiqué sur le devis vouloir financer sa commande par un prêt auprès d'un établissement de crédit. Cette condition sera considérée comme remplie si le Client n'adresse pas à NTC dans un délai de deux (2) mois suivant la signature du devis du refus de prêt.

Une fois que les commandes sont devenues fermes et définitives, elles ne peuvent être annulées ou modifiées par le Client sans l'accord exprès, préalable et écrit de NTC. Toute demande de modification d'une commande par le Client devra être notifiée par écrit à NTC et, pour être opposable, faire l'objet d'un accord écrit et exprès par NTC. Les modifications de commande pourront donner lieu à l'établissement d'une nouvelle offre de prix et à une modification du calendrier d'intervention. NTC se réserve le droit de refuser toute modification de commande sans que son refus puisse donner lieu au versement par NTC de dommages-intérêts, ni à retenue ni à annulation des autres commandes en cours. Seront notamment considérées comme une modification de commande donnant lieu à l'établissement d'une nouvelle offre de prix (i) toute demande de modification du calendrier d'exécution des commandes, non imputable à NTC, (ii) toute nouvelle spécification transmise par le Client qui s'avérerait en contradiction ou en inadéquation avec la spécification transmise au moment du Contrat. En cas d'annulation d'une commande acceptée par NTC, cette dernière sera en droit de facturer au Client les frais afférents aux diligences effectuées et le paiement des prestations d'ores et déjà effectuées, mais également les frais de personnel et de matériel d'ores et déjà engagés.

### **3. Modalités de livraison et d'exécution des Prestations**

#### **3.1. Engagements du Client**

Le Client s'engage à communiquer à NTC toutes les informations nécessaires à la réalisation des Prestations. Le Client est seul responsable i) des informations qu'il transmet à NTC dans le cadre de la réalisation des Prestations et ii) des éléments qu'il valide et/ou accepte. Les frais supplémentaires résultant d'erreurs ou de non-transmission d'informations par le Client seront à la charge exclusive de ce dernier. Le Client déclare être propriétaire ou occupant légitime et autorisé du Site et disposer de toutes les autorisations pour confier à NTC la réalisation des Prestations objet de sa commande. Le Client s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour faciliter et autoriser NTC à intervenir, et notamment à :

- lui permettre l'accès permettant Site et bâtiments concernés par les travaux (codes d'entrée, accès aux compteurs, etc.) ;
- lui fournir toutes les ressources nécessaires à leur réalisation (électricité, eau, etc.).

Le Client s'engage et déclare avoir effectué toutes les démarches préalables indispensables à la réalisation des Prestations auprès des instances compétentes (déclaration préalable de travaux, permis de construire, assurance, contrat d'achat, demande de raccordement au réseau public, demande de mise en service, etc.).

Le Client s'engage à exécuter tous les travaux préparatoires nécessaires à la réalisation des Prestations et non compris dans la commande tels que notamment le démontage des éléments à retirer, l'élagage d'arbres, la réalisation de saignées, la mise au normes du bâtiment et du Site, etc.). Le Client s'interdit toute intervention et manipulation des Produits et matériaux présents sur le Site au cours de l'installation. Le Client devra en outre :

- être présent ou représenté aux rendez-vous organisés avec NTC ;
- lorsque les Prestations bénéficient d'un taux réduit de TVA, transmettre à NTC l'attestation CERFA correspondante confirmant qu'il respecte les conditions requises.

#### **3.2. Engagements de NTC – Installation des Produits**

NTC livre et exécute les Prestations décrites dans la commande exclusivement sur le Territoire. Les délais de livraison des Produits et de réalisation des Prestations sont indiqués aussi exactement que possible dans les Conditions particulières. Pour les Clients professionnels, ce délai est indicatif. NTC s'engage à mettre en œuvre la plus grande diligence pour respecter les délais. Les dépassements de délais ne peuvent donner lieu au versement par NTC de dommages-intérêts, ni à retenue ni à annulation des commandes en cours par le Client professionnel. Les conditions spécifiques de livraison pour le Client consommateur sont prévues à l'article 12.1.

Le Client peut demander à reporter la date d'intervention en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure ou pour toute cause légitime dûment justifiée et notifiée par écrit à NTC dans un délai minimum de cinq (5) jours ouvrés avant la date prévue des travaux. En tout état de cause, NTC ne pourra être responsable des retards ou reports causés :

- par un cas de force majeure, ou tout cas fortuit, aléa technique non prévisible rencontré lors de l'installation (ex : nécessité d'adapter les équipements existants à raccorder / non-conformité du réseau électrique aux normes en vigueur, etc.) ;
- par le fait du Client (notamment en cas de fourniture tardive ou erronée d'informations / impossibilité d'accéder au Site ou au toit, etc.) ou par le fait de tout tiers (notamment intervention retardée de précédents prestataires du Client, etc.).

NTC est libre de sous-traiter à tout moment tout ou partie de la réalisation des Prestations à tout prestataire de son choix, ce que le Client reconnaît et accepte expressément. Le nom du Prestataire sera transmis dans les meilleurs délais au Client.

**Le Client consommateur est informé qu'il peut, s'il le souhaite, demander à conserver les équipements ou pièces remplacés.**

#### **3.3. Réception des Prestations**

Une réception des travaux réalisés et des équipements installés sera réalisée par les Parties. A cette occasion, une présentation des Produits sera effectuée et le Client devra vérifier la conformité des Produits et des Prestations à sa commande. Un PV de réception ou tout autre document équivalent sera signé par les Parties. En cas de défaut constaté contradictoirement par les Parties lors de la réception, NTC procédera à la modification de la Prestation défectueuse.

#### **3.4. Réserve de propriété et transfert des risques**

**Le transfert des risques attachés aux Produits s'opère au fur et à mesure de leur installation ou dès son déchargement sur le Site pour les installations au sol, nonobstant la réserve de propriété. Les Produits sont vendus sous réserve de propriété : le transfert de propriété est subordonné au complet paiement du prix en principal et accessoires, à l'échéance convenue, par le Client et ce nonobstant le transfert des risques à la date de mise à disposition des Produits. Le complet paiement du prix est entendu comme l'encaissement effectif par NTC des sommes dues par le Client.**

## **4. Modalités financières**

### **4.1. Prix**

**Toute passation de commande implique un règlement du Client.** Sauf disposition contraire convenue entre les Parties dans les Conditions Particulières, un acompte équivalent à 30% du montant total de la commande sera exigé à la signature de la commande et le solde sera dû au jour de la réalisation des Prestations. Les prix applicables sont précisés dans les Conditions particulières. Les prix s'entendent hors taxes, hors frais de livraison et hors pose.

### **4.2. Modalités de paiement**

Les factures sont payables dans un délai de trente (30) jours date de facture. NTC se réserve le droit de demander un paiement anticipé. Le paiement se fera en euros par chèque ou par virement bancaire via les coordonnées bancaires fournies par NTC. Par principe, compte tenu du montant des commandes, le paiement en pièces de monnaie ou billet de banque n'est pas autorisé. Toutefois, lorsque celles-ci sont autorisées et pour les Clients Consommateurs uniquement, le paiement en pièces de monnaie ou des billets de banque ayant cours légal en France, pourra être reçue par NTC sous réserve de faire l'appoint conformément à l'article L.112-5 du Code monétaire et financier.

Les établissements bancaires sont seuls responsables du traitement des données personnelles bancaires saisies par le Client relatives aux moyens de paiement. Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte de paiement dont il fait usage et que cette carte donne accès à des fonds suffisants pour couvrir les coûts de la commande et s'engage à communiquer à ces établissements des informations exactes. NTC ne saurait être tenu pour responsable d'une commande enregistrée et payée à l'aide d'informations propriétés du Client détenues par un tiers.

A l'exclusion des Clients Consommateurs, à défaut de paiement dans les délais, le Client sera redevable de plein droit et sans mise en demeure préalable, de pénalités de retard, équivalent à 5% du montant hors taxe du montant de la facture sans que ce taux ne puisse être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal, jusqu'au jour du paiement intégral effectif, sans préjudice de tout dommage et intérêt. Par ailleurs, le Client (hors consommateur), en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur, à l'égard de NTC, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement égale à quarante euros. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant précité, NTC sera en droit de demander une indemnisation complémentaire, sur justification. En cas de défaut de paiement de tout ou partie de la facture, NTC aura également la faculté de :

- De suspendre ou de résilier les commandes et livraisons en cours.
- D'exiger de plein droit le règlement immédiat de l'intégralité des sommes restant dues par le Client afférent à d'autres contrats en cours.
- De retenir les Produits jusqu'à complet paiement du prix.
- D'exiger un paiement anticipé pour les commandes ultérieures.

En aucun cas les paiements ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une réduction ou compensation sans accord écrit de NTC.

## **5. Force majeure**

Dans l'hypothèse où l'exécution du Contrat serait empêchée en raison d'un cas de force majeure, à savoir tout évènement, circonstance ou état de fait imprévisible irrésistible et hors de la volonté et du contrôle des Parties et notamment en cas de guerre actuelle ou à venir, attentats, intervention des autorités civiles ou militaires, conditions météorologiques défavorables, émeutes, grèves, catastrophes naturelles, intempéries, incendie, dégât des eaux et conflits sociaux, accidents d'exploitation, bris de machine, les difficultés d'approvisionnement, blocages, interruptions ou retards des transports, les interruption ou retard de transport, les incendies, les grèves, les pénuries de matières premières, conditions climatiques défavorables, pandémies, crises sanitaires, toutes législations ou mesures d'urgence, toutes mesures entraînant confinement ou réquisition le Contrat pourra être suspendu pendant une durée de soixante (60) jours. Si à l'expiration de ce délai de soixante (60) jours, le cas de force majeure n'a pas disparu, le Contrat pourra être résilié avec effet immédiat, par l'une ou l'autre des Parties au moyen d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie, sans qu'il soit dû d'indemnité de part et d'autre.

## **6. Responsabilité**

### **6.1. Garanties**

NTC garantit à ses Clients que les Produits et les Prestations sont conformes à la législation française en vigueur, à l'exclusion de toute autre garantie. NTC est assurée conformément à sa qualité de fournisseur et installateur de Produits.

### **6.2. Exclusion de responsabilité et de garantie**

NTC ne pourra être tenue responsable en cas de force majeure ou du fait du Client ou de tout tiers, notamment mais non exclusivement :

- lorsque le Client n'a pas suivi les instructions ou manuel d'utilisation des Produits,
- lorsque le Client a imposé certaines prestations à NTC malgré les recommandations et mises en garde de NTC,
- en cas d'abstention ou de non-communication ou de communication erronée ou tardive par le Client et d'informations et/ou de données nécessaires à la bonne exécution des Prestations,
- en cas de dispositions réglementaires ou juridiques spécifiques à l'activité du Client, non-communicuées à NTC.

De plus, NTC ne garantit pas les conséquences dommageables résultant de mauvais stockage ou d'une utilisation anormale des Produits ou contraire à leur destination. NTC ne sera en aucun cas responsable envers le Client de l'évolution et de l'usure des matériaux naturels utilisés pour la fabrication des Produits dues aux conditions climatiques, à l'écoulement du temps, ou à l'usure naturelle des Produits. A ce titre, le Client s'engage à entretenir le Produit conformément à leur nature.

L'obligation de NTC ne s'applique pas en cas de vice provenant d'installations de tiers, de matières ou d'équipements fournis par le Client, ou causé par l'intervention d'un tiers ou du Client lui-même.

### **6.3. Limitation de responsabilité – hors Clients Consommateurs**

**A l'exclusion des Contrats conclus entre NTC et un Client Consommateur, la responsabilité de NTC est limitée aux dommages matériels directs résultant d'une faute grave et prouvée de NTC. La responsabilité de NTC est limitée au remplacement de la marchandise reconnue défectueuse, à condition qu'elle n'ait subie aucune modification et à l'exclusion de toute autre indemnité. NTC ne sera en aucun cas responsable envers le Client, ses agents, employés, successeurs ou ayant cause, d'un quelconque dommage indirect ou immatériel de quelque nature que ce soit, incluant et ce sans limitation les pertes, coûts, dommages, pertes de revenu ou de profit, subis par le Client ou un quelconque tiers dans le cadre de ses obligations contractuelles. La responsabilité totale et cumulée de NTC dans le cadre de l'exécution du Contrat ne pourra en aucun cas excéder le montant total de la commande litigieuse.**

### **7. Propriété intellectuelle**

NTC détient la propriété exclusive des marques, des produits, des dessins, croquis, plans modèles et d'une façon générale tous les documents de toute nature remis ou envoyés par NTC au Client. Il est donc expressément interdit d'effectuer toute reproduction, imitation de ces marques et/ou de tout autre signe distinctif identique ou similaire, à titre de marque, de nom de domaine ou pour tout autre usage.

NTC se réserve le droit d'agir en contrefaçon contre toute personne ne respectant pas ces dispositions. De la même manière, les produits, dessins, croquis, plans ne peuvent ni être exécutés ni reproduits, ni représentés sans l'autorisation expresse préalable et écrite de NTC ni faire l'objet d'aucune revendication de quelque droit de propriété intellectuelle de quelque nature qu'il soit.

La vente des Produits n'entraîne aucun transfert de propriété intellectuelle au profit du Client. Les droits de propriété intellectuelle, déposés ou non, restent la propriété pleine et entière de NTC. Toute imitation ou reproduction intégrale ou partielle des Produits et nom des produits, ou d'un droit de propriété de NTC sur quelque support que ce soit, est strictement interdite. La reproduction ou l'utilisation de ces éléments pourra faire l'objet de poursuites.

### **8. Données personnelles**

Le Client est informé que, dans le cadre de l'exécution de ses relations contractuelles, NTC, en tant que responsable de traitement, collecte des données personnelles au sens Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen du 27 avril 2016 et de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par l'Ordonnance n°2018-1125 du 12 décembre 2018. Ces données sont collectées aux fins exclusives d'assurer la gestion et le suivi des contrats ainsi que la preuve des obligations qu'ils renferment. La fourniture de ces informations conditionne la conclusion et la bonne exécution du contrat. En cas de non-communication de ces informations, la conclusion et/ou l'exécution du contrat pourra s'en voir retarder ou pourra être compromise. Aucune prise de décision automatisée n'est effectuée sur la base des données ainsi collectées. NTC peut utiliser également les données personnelles à des fins de prospection commerciale, notamment par l'envoi par mail ou courrier de lettres d'informations (ou newsletters). Vous avez, à tout moment, la possibilité de vous opposer sans frais à la prospection commerciale en cliquant sur le lien prévu à cet effet au sein de l'email ou en envoyant un courrier ou un courriel aux adresses indiquées ci-dessous. Ces données seront conservées pendant la durée de la relation contractuelle augmentée des durées de prescriptions légales applicables. Ces données sont transmises exclusivement aux personnes ayant besoin de les connaître, à savoir les salariés de NTC et les éventuels sous-traitants, experts comptables, conseils et autorités judiciaires, et les potentiels auditeurs, acquéreurs/ investisseurs le cas échéant. Les données sont stockées sur les serveurs de NTC. Les données personnelles récoltées peuvent faire l'objet d'un transfert vers l'étranger via l'intermédiaire de nos sous-traitants. En cas de transfert de données en dehors de l'Union Européenne, des règles assurant la protection et la sécurité des données ont été mises en place par NTC.

Le Client est informé qu'il bénéficie, dans les conditions prévues par la loi, d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, d'effacement des données, d'un droit à la portabilité, à la limitation du traitement et d'un droit d'opposition au traitement de ses données pour raisons légitimes. Le Client bénéficie également du droit de définir des directives relatives au sort de ses données après sa mort. En cas de contestation, le Client peut également former une réclamation auprès de la CNIL dont les coordonnées figurent à l'adresse suivante : <https://www.cnil.fr>. Pour toute information complémentaire et/ou exercice de ses droits, le Client peut contacter à l'adresse mail suivante [nroquesntc@orange.fr](mailto:nroquesntc@orange.fr). Le Client s'engage à communiquer la présente clause à ses collaborateurs et salariés et les informer de leurs droits relatifs aux données personnelles les concernant.

## **9. Confidentialité**

Pour l'exécution des commandes, NTC pourra être amenée à divulguer au Client certaines Informations Confidentielles, sans que cela ne constitue pour lui une obligation. Le Client s'engage à ne pas communiquer ou divulguer à des tiers à quelque titre que ce soient les Informations Confidentielles en provenance de ou concernant NTC, à ne pas reproduire ni utiliser directement ou indirectement ces Informations Confidentielles à d'autres fins que l'exécution du présent Contrat.

Le Client professionnel prendra toutes les précautions raisonnables pour assurer efficacement la protection des Informations Confidentielles. En particulier, ils ne communiqueront les Informations Confidentielles qu'aux membres de leur personnel qui ont besoin d'en connaître pour l'exécution du présent Contrat, après les avoir informés de leurs obligations résultant du Contrat et de tenir à jour les listings des noms des personnes ayant accès aux Informations confidentielles.

Le Client reconnaît que tout manquement à la présente clause entraînerait pour NTC un grave préjudice, qui nécessitera d'être réparé intégralement et notamment dans les conditions des articles L.152-6 et suivants du Code de commerce (y compris les mesures de publicité, d'interdiction et de confiscation).

Les dispositions du présent article resteront en vigueur pendant la durée du Contrat et tant que les Informations Confidentielles ne seront pas tombées dans le domaine public par une action ou inaction fautive du Client et pendant une durée minimum de 10 ans à compter de l'expiration du Contrat.

## **10. Divers**

### **10.1. *Intuitu Personae***

Le Contrat est conclu « *Intuitu personae* » en considération de la personne du Client. Le Client ne pourra transférer ou céder par fusion, scission, apport partiel d'actifs, cession et/ou location-gérance de fonds de commerce ou toute opération ayant pour objet un transfert de patrimoine, tout ou partie de ses droits et obligations lui incombant au titre des présentes, sauf accord expresse, écrit et préalable de NTC. A défaut, NTC se réserve le droit de résilier le Contrat. NTC est libre de céder, transférer, apporter le Contrat dans le cadre d'une opération spécifique ou globale de cession par fusion, scission, apport partiel d'actifs, cession et/ou location-gérance de fonds de commerce ou toute opération ayant pour objet un transfert de patrimoine.

### **10.2. *Relation entre les Parties***

Aucune disposition des présentes Conditions Générales et/ou des Conditions Particulières n'a pour objet de créer une relation de subordination et/ou de joint-venture. Ainsi aucune des Parties n'est habilitée à s'engager, négocier pour le compte de l'autre Partie n'y même engager l'autre Partie, sans l'accord expresse et préalable de cette Partie.

### **10.3. *Abandon de clause et renonciation***

Le fait pour l'une ou l'autre des Parties de ne pas exiger à un moment quelconque l'exécution stricte par le Client d'une disposition ou condition quelconque des présentes Conditions Générales et/ou des Conditions Particulières ne sera pas réputé constituer une renonciation définitive à cette disposition ou condition. En conséquence, cette Partie pourra à tout moment demander l'exécution stricte et intégrale par le Client des dispositions et conditions du présent Contrat.

Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales étaient tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement national ou international ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée et les Parties procéderont sans délai aux modifications nécessaires en respectant, dans toute la mesure du possible, l'accord de volonté existant au moment de la signature du Contrat.

## **11. Droit applicable – Règlement des litiges**

**Le droit applicable est le droit français à l'exclusion de toute autre convention internationale.** En cas de litige qui viendrait à naître entre les Parties à propos de la validité, de l'exécution du Contrat, les Parties s'engagent à coopérer avec diligence et bonne foi en vue de trouver une solution amiable.

### **11.1. Pour les Clients professionnels**

Si toutefois, aucun accord n'est trouvé dans un délai de trois (3) semaines à compter de la réception d'un courrier notifiant à l'autre Partie l'existence d'un différend, pour toute contestation, litige qui pourrait s'élever dans l'interprétation, la validité ou l'exécution des présentes, le Tribunal d'Aurillac sera seul compétent, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou sur requête.

### **11.2. Pour les Clients Consommateurs**

En cas de réclamation ou de litige, le Client Consommateur devra contacter NTC. A défaut de solution convenant au Client Consommateur, ce dernier pourra, conformément aux articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation, recourir à un médiateur de la consommation et contacter le médiateur dont relève NTC : Médiation solution consommation. Les modalités de saisine sont disponibles sur son Site Internet : [sasmediationsolution-conso.fr](http://sasmediationsolution-conso.fr) / Médiation Solution 222, chemin de la bergerie 01800 SAINT JEAN DE NIOST / Téléphone / +33 04 82 53 93 / [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr).

Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

- le Client Consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de NTC par une réclamation écrite comprenant les éléments suivants (le devis, la facture, un descriptif précis et détaillé de la réclamation);
- La demande est manifestement infondée ou abusive ;
- Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal;
- Le Client Consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel;
- Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Par ailleurs, la Commission Européenne met également à disposition des consommateurs une plateforme en ligne de résolution des différends, que le Client aurait avec NTC, à laquelle le consommateur peut accéder directement en cliquant sur le lien : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **12. Dispositions particulières applicables aux Clients Consommateurs**

### **12.1. Retard d'exécution d'une commande**

Les délais de livraison et délais d'exécution des Prestations sont indiqués aussi précisément que possible dans les Conditions particulières.

En cas de retard imputable à NTC, le Client Consommateur pourra mettre en demeure NTC par lettre recommandée avec accusé de réception d'effectuer la livraison ou d'exécuter les Prestations **dans un délai supplémentaire raisonnable**. Si, dans ce délai, cette dernière ne s'est pas exécutée, le Client Consommateur pourra résoudre le Contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable. Dans pareil cas, le Contrat sera considéré comme résolu à la réception par NTC de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que NTC ne se soit exécutée entre-temps. En cas de résolution du Contrat dans les conditions exposées ci-dessus, NTC s'engage à rembourser le Client des sommes déjà versées au plus tard dans les quatorze (14) jours calendaires suivant la date à laquelle le Contrat a été dénoncé.

### **12.2. Pièces détachées des Produits**

Le Client Consommateur est informé que les pièces détachées indispensables au fonctionnement des Produits sont reportées sur les notices des fabricants remises avec les Produits.

### **12.3. Bloctel**

Le Client Consommateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL ([www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)) afin de ne plus être démarché téléphoniquement. Tout Client a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur cette liste sur le site <https://conso.bloctel.fr/index.php/inscription.php>.

### **12.4. Droit de rétractation**

#### **a) Principe et modalités du droit de rétractation**

Par principe, toutes les commandes sont conclues dans les locaux de NTC en présence simultanée des Parties. Toutefois, dans le cas exceptionnel d'une commande conclue hors établissement ou à distance, le Client peut se rétracter du contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la livraison des Produits (contrats mixtes). Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier à NTC sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Il peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation joint aux présentes mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit de transmettre la communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

## **b) Exclusions au droit de rétractation**

Par exception, le Client consommateur ne bénéficie pas d'un droit de se rétracter pour les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence (article L.221-28) quand bien même ce sont des contrats conclus hors établissement. **De plus, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation à la demande expresse du Client consommateur.**

## **c) Effets de la rétractation**

En cas d'exercice de son droit de rétractation par le Client, NTC remboursera tous les paiements reçus de lui, y compris les frais de livraison sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où NTC est informée de la décision de rétractation. NTC procédera au remboursement desdites sommes en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf si les Parties conviennent expressément d'un moyen différent. Ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client. Le remboursement peut être différé jusqu'à la réception du bien ou jusqu'à la fourniture d'une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le Client devra renvoyer à NTC ou lui rendre le Produit s'il a déjà été livré (avant installation) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après communication de sa décision de rétractation du Contrat. Ce délai est réputé respecté s'il renvoie le bien avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours. Le Client doit prendre en charge les frais directs de renvoi du bien..

## **12.5. Garanties légales**

**Les conditions de garanties légales (conformité et vices cachés) sont rappelées ci-après :**

Il est rappelé que le Client Consommateur bénéficie de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-13 du Code de la consommation et de celle des défauts de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil.

**Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.**

**« Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.**

**La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.**

**La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.**

**Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.**

**Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.**

**Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :**

**1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;**

**2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;**

**3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;**

**4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.**



Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation. « Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel ([article L.241-5 du code de la consommation](#)).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des [articles 1641 à 1649 du code civil](#), pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien ».

---

### **ANNEXE 1 : FORMULAIRE DETACHABLE DROIT RETRACTATION**

#### **FORMULAIRE DE RETRACTATION - ANNULATION D'UNE COMMANDE (Code de la consommation : articles L. 221-18 à L. 221-28 et R. 221-1)**

*Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat de vente*

*Les modalités et conditions d'exercice du droit de rétractation sont prévues à l'article 12.4 des CGV NTC.*

**A l'attention de :** la Société **NTC NOUVELLES TECHNOLOGIES DE CHAUFFAGE**, SARL au capital de 23750 euros, immatriculée sous le numéro RCS 450 180 658 Aurillac et située 16 rue du Docteur Jean Civiale, 15000 Aurillac.  
Tél : 0471637788 - Email : ntc@ntcaurillac.fr

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) décision de rétractation du contrat conclu à distance ou hors établissement portant sur la vente des Produits et/ou Prestations suivants :

Description du (ou des) Produit(s) / des Prestations : \_\_\_\_\_

Numéro de commande : \_\_\_\_\_

Références : \_\_\_\_\_

Autres : \_\_\_\_\_

Commandé le (\*) : \_\_\_\_\_

Date de livraison des Produits ou d'exécution prévue des Prestations (\*) : \_\_\_\_\_

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.