

Ces Conditions Générales sont complétées par les Conditions Particulières telles que définies dans le cadre du devis auquel elles sont jointes. Cet ensemble indivisible forme le Contrat de Vente d'équipement avec installation ou de Dépannage, ci-après dénommé le Contrat. En signant le devis, le Client atteste avoir compris et accepté les présentes Conditions Générales qui lui ont été communiquées.

Applicable aux clients Consommateurs au sens du Code de la Consommation, étendu aux professionnels visés à l'Article L 221-3 de ce Code.

Les présentes Conditions Générales couvrent toutes prestations, ci-après « les/la Prestation(s) », de :

- **vente d'équipements** par le Prestataire indiqué dans le devis (chaudière, pompe à chaleur, chauffe-eau) ou tout autre équipement mentionné dans le devis) **avec installation** de l'équipement ;
- **dépannage d'équipement** de chauffage, eau chaude, ventilation ou tout autre équipement mentionné dans le devis, le cas échéant associé à la vente de pièces détachées par le Prestataire.

### 1. Devis - Visite préalable

Un **devis gratuit, détaillé et précisant sa durée de validité** sera établi préalablement à chacune de nos Prestations. En fonction de la Prestation, en cas de vente d'équipement avec installation notamment, le Prestataire pourra demander au Client un acompte figurant au devis ou un paiement complet d'avance.

Selon la Prestation concernée, une **visite préalable pourra être réalisée par le Prestataire chez le Client en amont de l'établissement du devis.**

Le cas échéant, les prestations de dépannage pourront être réalisées en partie à distance, notamment par des services de télémaintenance, par exemple dans le cadre de l'établissement d'un premier diagnostic, qui donnera lieu à l'établissement d'un devis.

### 2. Conclusion du Contrat

Les Prestations prévues au devis ne pourront intervenir qu'une fois le contrat conclu entre le Client et le Prestataire.

Le « Contrat » est constitué :

- du **devis accepté, c'est-à-dire daté et signé par le Client,**
- des **présentes Conditions Générales** jointes au devis

**L'intervention du Prestataire se limite** aux Prestations et/ou équipements et pièces spécifiés sur le devis. Aucune modification portée sur le devis ou sur tout autre écrit adressé par le Client au Prestataire ne peut en conséquence y déroger, sauf acceptation préalable et écrite du Prestataire. **Toute prestation complémentaire** non prévue au devis, dont la nécessité s'est révélée au cours de l'exécution de la (ou des) Prestation(s) au vu de l'état des installations et équipements du Client, fera l'objet d'un **devis complémentaire** établi par le Prestataire et remis au Client pour accord avant réalisation de la prestation complémentaire concernée.

**Les pièces détachées hors garantie seront facturées sur devis** (voir Article 9).

**Dans le cas d'une prestation conclue par voie électronique, ou d'une prestation payable par voie électronique :**

Les différentes étapes à suivre pour conclure le Contrat ou s'acquitter du paiement demandé, par voie électronique, sont les suivantes :

1. Si demandé : choix des prestations ou choix de la

prestation à payer par voie électronique ;

2. Si demandé : Saisie du code postal du lieu d'installation de l'équipement ;

3. Si demandé : saisie des informations relatives au logement et à l'équipement ;

4. Si demandé : Choix de la date de rendez-vous ;

5. Le cas échéant : Récapitulatif de la commande et du prix : le Client peut, lors de cette étape, vérifier sa commande et corriger le cas échéant les erreurs avant confirmation ;

6. Le Client consulte les CGV et coche la case relative à l'acceptation des CGV ;

7. Le Client est informé qu'en validant sa commande, il s'engage au paiement ;

8. Le cas échéant, selon la date de visite choisie, il est proposé au Client de renoncer à son droit de rétractation dans les conditions prévues par l'article L221-28 du Code de la consommation ;

9. Le cas échéant, le Client est informé de la création de son espace personnel ;

10. Validation de la commande ;

11. Paiement de la commande, du devis ou, le cas échéant de l'acompte demandé, selon le mode de règlement choisi parmi ceux proposés sur le site ;

12. Réception d'un email de confirmation de la commande ou du paiement et, le cas échéant, de la date de visite ;

Le Contrat est conclu en langue française. A tout moment, le Client peut consulter ou rectifier les informations fournies en se connectant à son espace client.

Le Client reconnaît et accepte que sauf disposition contraire les informations qui sont demandées en vue de la conclusion de la prestation ou celles qui sont adressées au cours de son exécution peuvent être transmises par courrier électronique.

### 3. Prix - TVA

**Les prix des Prestations** et/ou pièces détachées sont exprimés en euros et détaillés dans le devis signé par le Client, et s'entendent toutes taxes et, le cas échéant, contributions environnementales, comprises.

La TVA est appliquée au taux de TVA en vigueur à la date de signature du devis par le Client, sous réserve d'une modification de réglementation lors de l'exécution des travaux.

Pour bénéficier du taux de TVA réduit, le Client s'engage à compléter et remettre au Prestataire l'attestation prévue à cet effet. Si les mentions portées sur l'attestation s'avéraient inexactes du fait du Client et avaient pour conséquence une application erronée du taux réduit de la TVA, le Client pourrait être tenu au paiement notamment du complément de taxe (différence entre le montant de la taxe due et le montant de la TVA réduit).

### 4. Délai d'exécution - Issue des Prestations - Réception

**4.1** Le Prestataire réalisera la Prestation dans les délais d'exécution prévus au devis, sous réserve :

- de **l'acceptation du devis** par le Client, et, le cas échéant, **paiement complet d'avance ou règlement de l'acompte prévu** au devis ;
- **du respect du délai de rétractation dont dispose le Client** conformément à l'Article « Rétractation » ci-dessous, **sauf lorsque le Client a**

**expressément renoncé à ce droit ;**

- le cas échéant, **de l'acceptation de l'offre de crédit** dans le cas d'un achat d'équipement réalisé par le Client au moyen d'un crédit affecté au sens de l'Article L311-1 du Code de la Consommation ;

- **de la disponibilité des équipements et pièces** prévus au devis, commandés par le Prestataire auprès de fournisseurs tiers à l'issue des échéances ci-dessus.

En cas de survenance d'un événement de force majeure, ou de tout élément non identifiable au jour de l'établissement du devis, au démarrage ou en cours d'exécution des Prestations (indisponibilité des équipements et pièces notamment), les Parties conviendront d'un commun accord du report du délai d'exécution des Prestations.

En l'absence d'un tel accord, le Prestataire se réserve le droit d'annuler lesdites Prestations.

### 4.2 Selon sa nature, la Prestation achevée pourra donner lieu à :

- la fourniture par le Prestataire au Client d'un **Certificat de Conformité**, selon les obligations réglementaires ;

- la fourniture par le Prestataire au Client d'un rapport de mise en service de l'équipement si cette dernière est incluse au devis ;

- pour **l'installation d'équipements**, la signature par le Prestataire et le Client d'un **Procès-verbal de réception des travaux** sur lequel figureront les éventuelles réserves ;

- pour le dépannage **d'équipement**, la signature par le Prestataire et le Client d'un **compte-rendu d'Intervention**.

Dans le cas d'un équipement complet, la garantie commence à courir à compter de la date de mise en service ou de la date d'installation si la mise en service n'est pas faite à l'initiative du Client dans les 3 mois après celle-ci.

### 5. Dénonciation

Conformément aux dispositions de l'article L.216-2 du Code de la consommation, en cas de manquement du Prestataire de fourniture des prestations dans le délai convenu, le Client peut dénoncer le Contrat constitué du devis signé et des présentes conditions générales 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, le Prestataire d'effectuer les prestations dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. Le Contrat est, le cas échéant considéré comme rompu à la réception, par le Prestataire, de la lettre par laquelle le Client l'informe de sa décision, à moins que le Prestataire ne se soit exécuté entre-temps.

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre ou le cas échéant d'annuler la prestation en cas d'impossibilité technique d'exécution dans le respect des normes, des règles de l'art et de la sécurité auxquelles il est tenu (par exemple, en cas de vétusté, non-conformité, impossibilité d'accéder à l'équipement, etc.), ou en cas de faute grave de la part du Client entraînant des risques pour la sécurité ou la santé physique ou morale des salariés du Prestataire (techniciens, chargés de relation client, etc.). Tel sera le cas, par exemple, en cas de

comportement agressif, menaçant ou violent du Client.

Dans les cas visés à l'alinéa précédent, le Prestataire procédera au remboursement des sommes éventuellement versées par le Client au titre de la prestation : le Prestataire pourra cependant facturer au Client, le cas échéant, des frais de déplacement en cas de manquement de ce dernier.

## 6. Facturation - Paiement - Réserve de propriété

A l'issue de la Prestation, **une facture** sera délivrée par le Prestataire au Client. Dans le cas où la main d'œuvre ne fait pas l'objet d'un montant forfaitaire, **toute heure commencée est due par le Client. La Prestation devra être réglée par le Client dans son intégralité** une fois la Prestation réalisée et à réception de la facture, selon les modes de paiement disponibles spécifiés dans le devis et la facture. Le Prestataire n'accordera aucun escompte en cas de paiement anticipé.

**Dans le cas où l'acompte prévu au devis** a été réglé par le Client, l'acompte viendra en déduction de la somme due par le Client. Cette somme sera remboursée au Client en cas d'exercice, par celui-ci, de son droit de rétractation dans les conditions prévues à l'Article « Rétractation » ci-dessous, sauf dans le cas où l'exécution a commencé à la demande expresse du Client avant la fin du délai de rétractation et pour lequel le dernier alinéa de l'Article « Rétractation » s'applique.

**Dans le cas où le Client a sollicité un prêt affecté** pour payer tout ou partie des Prestations, le Client réglera au Prestataire l'éventuelle différence entre le montant des sommes dues et le montant du prêt affecté, déduction faite de l'acompte éventuel versé.

**En cas de défaut de paiement à l'échéance non justifié**, et après relance, le Prestataire enverra au Client une mise en demeure de payer sous un délai de 30 jours.

Conformément à la clause de Réserve de propriété convenue en application de l'Article 2367 du Code civil, **les équipements ou les pièces détachées ne deviennent propriété du Client qu'après réalisation des Prestations et paiement intégral du prix convenu.** Le Prestataire peut donc revendiquer la restitution des équipements et pièces vendus par toute voie de droit, ceci jusqu'au paiement intégral par le Client des sommes dues.

## 7. Obligations et Responsabilité

### 7.1 Obligations du Client

Le Client est **responsable des démarches, demandes, déclarations et constitutions de dossier à réaliser le cas échéant auprès des entités concernées** :

- pour l'obtention des **éventuelles autorisations** nécessaires préalablement au démarrage des Prestations. Sauf information contraire, ces autorisations sont réputées obtenues par le Client avant exécution des Prestations ;

- pour l'obtention des **éventuels avantages fiscaux** ;
- pour l'obtention des **éventuels avantages financiers** auxquels il pourrait prétendre pour les équipements dont les Devis ne déduisent pas directement les aides financières liées à des opérations d'économies d'énergie.

Dans le cas où le(s) montant(s) des aides financières liées à des opérations d'économies d'énergie est/sont **déduite(s) du Devis** :

- Le Client bénéficiaire de la remise atteste sur l'honneur **fournir exclusivement au Prestataire et à ses partenaires les documents** permettant de valoriser cette opération ;

- Le Client bénéficiaire s'engage à **dater et signer l'Attestation sur l'Honneur et le procès-verbal de réception** à la fin des travaux puis de les retourner dès réception et au plus tard dans un **déla de un (1) mois** maximum après réception ;
- Le Client bénéficiaire devra **accepter la réalisation d'un éventuel contrôle** des travaux, par contact et/ou sur site, par un organisme dédié ;
- A défaut de respecter les engagements ci-

dessus, ou dans le cas d'une fausse déclaration ou de données inexactes, le Client bénéficiaire sera **redevable vis à vis du Prestataire du montant des primes déduites du Devis** et devra s'en acquitter dès réception de la facture correspondante. Pour les besoins de la bonne exécution des Prestations, **les lieux d'intervention seront préalablement dégagés** par le Client qui en permettra le libre accès au Prestataire pendant toute la durée des Prestations : en particulier, aucun aménagement ne devra gêner ou empêcher la réalisation des travaux, ou risquer de mettre en jeu la sécurité des techniciens du Prestataire.

Le Client s'engage également :

- à adopter un **comportement courtois et usuel** à l'égard des salariés du Prestataire, et notamment des techniciens intervenant et chargés de relation client, et à s'abstenir de tout comportement offensant ou inapproprié ;

- à fournir au Prestataire des **informations sincères, fiables, actualisées**, concernant notamment les contacts des locataires si le Client est le propriétaire. Dans ce dernier cas, le propriétaire Client devra avoir recueilli l'accord des locataires sur la communication des données les concernant en vue de l'exécution des prestations ;
- à **être présent ou représenté par un majeur désigné** pour assister aux rendez-vous fixés ;
- **prendre connaissance et signer** les documents récapitulatifs des visites ;

- **payer** toute somme due dans les délais ;
- à **utiliser les équipements** visés par le Contrat dans le respect des consignes et de la notice du fabricant qui lui seront remis.

### 7.2 Obligations du Prestataire

Le Prestataire déclare avoir souscrit une **police d'assurance couvrant sa responsabilité civile et le cas échéant décennale** dans le cadre des Prestations prévues au Contrat.

Il est responsable de la mise en œuvre des moyens en usage dans la profession pour assurer la bonne exécution des Prestations.

**Les interventions du Prestataire sont réalisées exclusivement avec les équipements et pièces fournies par celui-ci**, les dépannages pouvant être 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.

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée pour tous les incidents ou accidents provoqués par la faute, fausse manœuvre, malveillance ou intervention du Client ou d'un tiers, les guerres, épidémies, émeutes, incendies ou sinistres dus à des phénomènes naturels tels que gel, inondations, orages ou tremblements de terre, les troubles sociaux, les grèves de toutes natures et notamment celles affectant les transports, et tous problèmes d'approvisionnement du Prestataire qui lui seraient extérieurs (influant notamment sur la disponibilité des pièces détachées).

Elle ne saurait l'être non plus pour d'éventuels incidents dus à des défauts relevés dans le circuit de chauffage ou/et l'eau chaude sanitaire ou du conduit de fumée ou encore à des incidents résultant de la vétusté ou de la non-conformité du matériel incombant au Client.

Après dénonciation du Contrat, ou en cas d'annulation par le Client d'un rendez-vous ou d'absence de ce dernier lors d'un rendez-vous, la responsabilité du Prestataire est dégagée de toutes les conséquences pouvant résulter du défaut d'installation ou de dépannage.

### 8. Organisation des rendez-vous

**Si le Prestataire se déplace chez le Client mais que ce dernier est absent** au rendez-vous, il devra prendre contact avec le Prestataire dans les 15 jours pour fixer un nouveau rendez-vous.

Si une nouvelle absence du Client est constatée, une facturation supplémentaire pourra être effectuée,

au titre des frais de déplacement, le Client restant redevable de l'intégralité du prix.

En l'absence du Client le jour de l'intervention, ce dernier pourra désigner une personne majeure pour assister à l'intervention et signer tout document en son nom et pour son compte, ce dont il s'efforcera d'informer le Prestataire au moins 24 heures à l'avance. La personne majeure qui sera présente lors de la visite sera considérée comme étant la personne désignée par le Client.

## 9. Garanties

### 9.1 Garanties légales

A condition d'avoir été fournis par le Prestataire, ce dernier est tenu des défauts de conformité des équipements et pièces détachées dans les conditions des articles L 217-4 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil. Le Client dispose ainsi de la possibilité d'invoquer pour ces seuls équipements et pièces détachées les garanties suivantes :

**Garantie légale de conformité** : Le Client bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du produit pour agir en garantie légale de conformité. Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation. Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du produit. La garantie de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

**Garantie contre les vices cachés** : Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice, et dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

Dans le cas où le Client souhaite mettre en œuvre la garantie légale de conformité ou des vices cachés, le Client contactera le Prestataire qui lui indiquera les démarches à réaliser pour mettre en œuvre la garantie.

*Article L217-4 du Code de la Consommation : Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.*

*Article L217-5 du Code de la Consommation : Le bien est conforme au contrat :*

*1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :*

- *s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;*

- *s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage*

*2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.*

*Article L217-12 du Code de la Consommation : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.*

*Article L217-16 du Code de la Consommation : Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été*

consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Article 1641 du Code Civil : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 Premier alinéa du Code Civil : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

## 9.2 Garantie commerciale

Toutes nos pièces détachées bénéficient, en complément des garanties légales, des dispositifs de garantie commerciale mis en place par les fabricants tels que précisés dans les documents établis par ces derniers.

Toute intervention du Prestataire, ne faisant pas l'objet d'une fourniture de pièce détachée par le Prestataire bénéficie d'une garantie gratuite de 3 mois pour la main d'œuvre et les déplacements, sur l'ensemble de la zone de chalandise du Prestataire, en cas de renouvellement de la défectuosité constatée à la précédente intervention, sous réserve que la demande de garantie ait été réalisée auprès du Prestataire signataire du Contrat et qu'il n'y ait pas eu d'intervention extérieure ou de mauvaise utilisation de l'équipement.

## 10. Rétractation

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter du jour de signature du Contrat pour exercer son droit de rétractation sans donner de motif. Pour exercer ce droit, le Client adresse au Prestataire sa décision de se rétracter du Contrat au moyen d'une déclaration écrite et dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). A cet effet, le Client peut utiliser le formulaire de rétractation inséré aux présentes Conditions Générales mais ce n'est pas obligatoire.

En cas de rétractation, le Prestataire rembourse le Client de la totalité des sommes versées au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle le Prestataire est informé de la décision du Client de se rétracter.

Conformément à l'Article L221-28 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

- de réparation à réaliser en urgence au domicile du Client et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces détachées et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Si le Client exerce quand même son droit de rétractation du Contrat dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, le Client verse au Prestataire, conformément à l'article L221-25 du Code de la consommation, un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

## 11. Protection des données à caractère personnel

Le Client fournit au Prestataire des données à caractère personnel (coordonnées, informations relatives à son habitat) au cours de la conclusion et de l'exécution du Contrat. Ces informations recueillies auprès du Client sont regroupées dans un fichier informatisé géré par le Prestataire et font l'objet d'un traitement ayant pour finalités de :

- gérer les demandes d'intervention, réclamations et paiements du Client ;

- recevoir des offres adaptées aux besoins du Client et actions promotionnelles.

Dans la mesure où le Client ne fournirait pas ces données, le Prestataire ne serait pas en mesure de conduire les missions correspondantes.

Ces données sont communiquées aux éventuels sous-traitants de manière sécurisée pour les besoins de l'exécution du Contrat. Les données personnelles sont conservées avec toutes les mesures physiques, techniques, et organisationnelles appropriées pour assurer leur sécurité et leur confidentialité en vue de les protéger contre toute perte, destruction accidentelle, altération et accès non autorisé. Ces données sont conservées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées. Elles sont conservées pour une durée mentionnée à la charte de protection des données personnelles disponible sur le site internet [www.iziconfort.com](http://www.iziconfort.com).

Conformément au règlement européen n°2016/679, dit Règlement général pour la Protection des Données, et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de portabilité et de limitation de ses données. Le Client peut dès à présent définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données en cas de décès. Le Client peut exercer ses droits auprès de

[conformite-rgpd@iziconfort.fr](mailto:conformite-rgpd@iziconfort.fr). Pour en savoir plus, le Prestataire invite le Client à prendre connaissance de sa charte de protection des données personnelles disponible sur [www.iziconfort.com](http://www.iziconfort.com). En cas de réclamation contre le Prestataire, le Client peut s'adresser à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

## 12. Médiation de la consommation

En cas de différend relatif à la conclusion, l'exécution ou la fin du Contrat, le Client et le Prestataire s'efforceront de régler à l'amiable leur différend et se rapprocheront afin de confronter leurs points de vue et effectuer toutes constatations utiles pour leur permettre de trouver une solution au différend qui les oppose.

En l'absence de règlement amiable du différend, les Parties ont la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends. A ce titre, et conformément à la directive européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013 transposée en France par l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et le décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, le Prestataire met à la disposition du Client un dispositif gratuit de médiation des litiges de la consommation, accessible en ligne sur internet ou par courrier : [mediateur.edf.fr](mailto:mediateur.edf.fr) - Médiateur du groupe EDF - TSA 50026 - 75804 Paris Cedex 08. Le recours à la médiation n'est possible que sous réserve que le Client ait d'abord tenté de résoudre le litige directement auprès du Prestataire par une première réclamation écrite et que (i) aucune réponse du Prestataire n'a été apportée dans un délai de deux mois ou que (ii) le Client ait ensuite porté sa réclamation auprès du Service National Consommateurs du Prestataire joignable par email à l'adresse [service-consommateurs@iziconfort.fr](mailto:service-consommateurs@iziconfort.fr) ou à l'adresse postale IZI confort Siège social - 11 rue du saule trapu - CS 85605 - 91882 MASSY Cedex et n'ait obtenu aucune suite satisfaisante dans ce délai, que la demande du Client ne soit pas manifestement infondée ou abusive et que le litige n'ait pas déjà été examiné par un autre médiateur ou par un tribunal. Le Client dispose d'un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite au Prestataire pour introduire sa demande auprès du médiateur.

Les Parties pourront également saisir les tribunaux compétents.

**FORMULAIRE DE RETRACTATION**  
**Article L221-18 et suivants du Code de la consommation**

*Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du Contrat :*

- Compléter et signer ce formulaire
- L'envoyer par courrier à l'adresse de l'Agence IZI confort indiquée sur le Devis
- L'expédier au plus tard le quatorzième jour à partir du jour de la conclusion du Contrat ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

Je vous notifie par la présente ma rétractation du Contrat portant sur la Vente d'équipement avec installation - Dépannage d'équipement suivant :

Devis n° : \_\_\_\_\_ Signé le : \_\_/\_\_/----

Nom du Client : \_\_\_\_\_

Adresse du Client : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

N° de client : \_\_\_\_\_

Date : \_\_/\_\_/----

Signature du Client :