

## ISOGARD SAS - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE À DOMICILE (réf. cvd - mise à jour au 15/04/2021)

Les présentes conditions générales de vente sont établies en application de l'article L. 221-5 du code de la consommation. Les produits et services fournis par Isogard SAS (ci-après "Isogard ou le Vendeur") au consommateur (ci-après "Vous ou l'Acheteur") le sont aux conditions énoncées ci-après.

**1. Mentions légales.** Le professionnel vendeur est la société ISOGARD, société par actions simplifiée ; siège social : 1 rue Henri Giffard 78180 Montigny Le Bretonneux ; inscrite au registre du commerce et des sociétés de Versailles sous le numéro 382 814 077 ; capital social : 4 640 000 euros ; numéro de TVA intracommunautaire : FR73382814077 ; Numéro de téléphone : 0 970 809 180 ; Numéro de télécopieur : 04 78 90 19 10 ; adresse électronique : isogard.fr@ici.com.

Isogard bénéficie de la certification APSAD pour l'installation, l'entretien et la maintenance d'appareils extincteurs mobiles (Référentiel I4 - NF 285 - Certificat n° 431/07/04-285).

**2. Contrat - champ d'application.** La formation du contrat est matérialisée par l'acceptation du contrat de vente à domicile par l'acheteur. En signant le contrat de vente à domicile, l'acheteur reconnaît avoir reçu et pris connaissance des présentes conditions générales qu'il accepte expressément ; ce qui autorise le Vendeur à livrer les produits et prester les services commandés, sous réserve du droit de rétractation accordé au consommateur et mentionné à l'article 7 ci-dessous. Lorsqu'un "contrat d'Entretien ou de maintenance Isogard" est souscrit, ledit contrat et les présentes conditions générales forment la loi des parties. En cas de contradiction entre les présentes conditions générales et les clauses du contrat d'entretien/maintenance, ces dernières prévalent, sous réserve bien entendu de dispositions légales d'ordre public.

**3. Prix et modalités de paiement.** Les prix des produits et services sont ceux du tarif Isogard applicable au jour de la facturation. Les factures sont payables en totalité et comptant à l'adresse indiquée sur la facture. Il est expressément convenu que le défaut de paiement à réception de facture ou à son exacte échéance entraîne de plein droit pour Isogard et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure (i) la suspension ou la suppression des services et/ou des livraisons de produits par Isogard, (ii) l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues quel que soit le mode de paiement convenu, (iii) la mise à la charge de l'acheteur de tous les frais de recouvrement amiable ou judiciaire, (iv) la restitution des produits aux frais de l'acheteur. Et, après mise en demeure adressée par courrier recommandé avec avis de réception, les sommes dues sont de plein droit majorées de 10 % si le règlement intervient au plus tard trente jours au-delà de la mise en demeure, de 20 % jusqu'à soixante jours et de 50 % ultérieurement. Si l'acheteur est une entreprise, tout retard dans le paiement des factures sera productif d'intérêts au taux de trois fois le taux d'intérêt légal, et ce, outre le paiement de plein droit d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante euros (40 €). Des dépenses excédentaires pourront également être réclamées sur justification.

**4. Livraison, transfert de propriété et des risques.** Le lieu ainsi que la date ou le délai de livraison du produit et/ou du service sont indiqués sur le contrat de vente à domicile. En cas de dépassement dudit délai du fait du Vendeur, et si vous n'avez pas souhaité accepter un délai supplémentaire de livraison, vous avez la possibilité de résoudre le contrat et d'obtenir un remboursement des sommes versées comme prévu à l'article L. 216-3 du code de la consommation. Le transfert de propriété des produits et fournitures vendus par Isogard est subordonné au paiement intégral du prix total. Le transfert des risques (notamment vol, perte, détérioration, dégradation) a lieu au moment de la livraison ; aucun remboursement ne pouvant être demandé à Isogard à ce titre. Isogard dispose d'un droit de rétention et de préférence sur tout le matériel qui lui est confié pour entretien, rechargement, re-épreuve, réparation ou toute autre opération. Ce droit sert de garantie complémentaire pour toutes créances, mêmes nées à propos d'opérations antérieures ou étrangères au matériel retenu.

**5. Informations importantes à l'acheteur.** L'acheteur reconnaît avoir été parfaitement informé par Isogard d'une part, du mode de fonctionnement du produit vendu, vérifié ou entretenu, qui est désormais placé sous sa garde exclusive et à ses risques et périls, et d'autre part, de la nécessité d'utiliser l'extincteur dès les premières manifestations d'un incendie pour une efficacité optimale. L'acheteur s'engage en conséquence à (i) respecter les indications et prescriptions d'Isogard et des fabricants quant à l'utilisation, la conservation, l'entretien, le rechargement et la protection des produits, (ii) exiger des techniciens et agents vérificateurs d'Isogard, seuls accrédités à visiter la clientèle, la présentation de leur carte de service en cours de validité et interdire toute intervention étrangère à Isogard pour quelque motif que ce soit sur les produits vendus ou maintenus, (iii) assister lui-même ou le cas échéant déléguer son personnel pour assister aux opérations de vérification, d'entretien et de rechargement effectuées sur place, signer les bons correspondants, certifiant ainsi de leur parfaite exécution, (iv) n'effectuer aucune modification ou détérioration volontaire ou involontaire sur les produits vendus ou maintenus, (v) informer Isogard, dans les meilleurs délais, de tout usage ou détérioration des produits vendus ou maintenus afin de procéder à leur remise en état ou leur changement, (vi) se conformer aux exigences de sa police d'assurance. Les pièces détachées indispensables à l'utilisation des produits livrés devraient être disponibles pour les professionnels et réparateurs agréés pendant 3 ans à compter de leur mise sur le marché.

En cas de défaillance d'un extincteur objet du contrat utilisé sur un début d'incendie ayant eu des conséquences dommageables, l'acheteur doit en aviser Isogard par écrit au plus tôt et en tout cas dans un délai de trois jours au plus, sous peine de déchéance de ses droits. L'appareil défectueux sera alors placé sous scellés, aux fins d'expertise dont les résultats seront communiqués aux parties intéressées.

Le respect des obligations visées au présent article concourt directement à la fiabilité et à l'efficacité de l'installation, et plus généralement à la sécurité des locaux. Tout manquement à l'une d'entre elles est de nature à dégrader Isogard de toute responsabilité.

**6. Garanties légales.** Le consommateur bénéficie de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-13 du code de la consommation, ainsi que la garantie relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil.

**Article L. 217-4 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 L. 217-5 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 être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

**Article L. 217-12.** L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

**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.

Conformément à l'article L.223-2 du code de la consommation, nous vous informons que vous disposez de la possibilité, si vous le souhaitez, de vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

**7. Droit de rétractation et de renoncement.** Le consommateur dispose d'un droit de rétractation pendant quatorze jours à compter du lendemain de la date de conclusion du contrat de vente à domicile. Les informations afférentes mentionnées aux 2°, 3° et 4° de l'article L. 221-5 du code de la consommation sont intégralement reproduites sur l'avis d'information figurant en annexe audit contrat de vente à domicile.

Nous vous informons également de la possibilité que vous avez de demander l'exécution de la prestation avant la fin du délai de rétractation. Nous reproduisons ci-dessous les articles correspondants du code de la consommation :

**Article L. 221-25.** Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 221-18, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement. Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenue dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni. Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° de l'article L. 121-5.

**Article L. 221-28.** Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

**8. Traitement des réclamations - règlement extrajudiciaire des litiges.** En cas de réclamations, nous vous conseillons de vous adresser en priorité aux service réclamations de l'entreprise, sis à l'adresse suivante : Isogard SAS - service Qualité - 1 rue Henri Giffard 78180 Montigny Le Bretonneux. Téléphone 04 72 47 20 20. En l'absence de solution directe avec Isogard dans les vingt et un jours qui suivent votre réclamation, vous pourrez saisir la commission paritaire de médiation de la vente directe, sise au 1, rue Emmanuel Chauvière - 75015 Paris <http://mediation-vente-directe.fr/> qui recherchera gratuitement une solution amiable.

**9. Protection de vos données - RGPD.**

Johnson Controls International plc. et ses sociétés affiliées, dont fait partie Isogard SAS, s'engagent à protéger les données à caractère personnel conformément aux pratiques équitables de traitement de l'information et aux lois en vigueur concernant la protection des données personnelles. Notre déclaration de confidentialité des données personnelles peut être consultée sur [www.johnsoncontrols.com/privacy](http://www.johnsoncontrols.com/privacy), elle explique la façon dont nous recueillons, utilisons et protégeons les données à caractère personnel dans les différentes régions ou nous opérons. Cette déclaration explique également comment nous gérons les données recueillies sur nos sites web, quels transferts internationaux peuvent intervenir, comment exercer vos droits et comment contacter notre bureau chargé de la protection des données personnelles. Johnson Controls a adopté des règles d'entreprise contraignantes (BCR, Binding Corporate Rules), accessibles également sur [www.johnsoncontrols.com/privacy](http://www.johnsoncontrols.com/privacy), et approuvées par les autorités de protection des données personnelles européennes. Ces BCRs garantissent une protection adéquate des données personnelles au cours de leur transfert depuis l'Espace Economique Européen (EEE/EEA) vers l'une de nos sociétés affiliées dans le monde, en conformité avec la directive européenne 95/46/EC et la nouvelle loi européenne RGPD (GDPR). De plus, les entreprises de Johnson Controls sont certifiées par le bouclier de protection des données UE-États-Unis et Suisse-États-Unis (EU-US & Swiss-US Privacy Shield) concernant le traitement de données personnelles transférées depuis l'Union européenne et la Suisse vers les États-Unis.

**10. Propriété Intellectuelle.** Tous les droits de propriété intellectuelle (marques, brevets, logiciels, dessins et modèles, savoir-faire, etc.) sur les produits ou services fournis par Isogard restent dévolus à Isogard qui, en tant que de besoin, concède à l'acheteur des licences d'utilisation non cessible, non transmissible et non exclusive en vue de l'utilisation et/ou de la maintenance des produits.

**11. Cession et sous-traitance.** Isogard peut céder, sous-traiter ou transférer ses droits ou obligations en tout ou partie à un tiers, après avoir obtenu votre accord ou vous avoir informé lorsque ceux-ci n'engendrent pas de diminution de vos droits. Vous ne pouvez céder, sous-traiter ou transférer vos droits qu'avec l'accord écrit d'Isogard.

**12. Résiliation.** Chaque partie peut résilier le contrat si l'autre : (i) commet un manquement grave ou persistant à ses obligations contractuelles et ne les répare pas dans les trente (30) jours suivant une mise en demeure écrite ; ou (ii) devient insolvable ou incapable de payer ses dettes à leur date d'exigibilité.

**13. Responsabilité - Assurances.** Isogard s'engage à exécuter ses prestations et fournitures avec soin, diligence et conformément aux règles de l'art en usage dans sa profession. Isogard a uniquement une obligation de moyens en ce qui concerne notamment la contribution de son matériel extincteur mobile à l'extinction d'un départ d'incendie. La responsabilité d'Isogard pourra être recherchée en cas de dommage corporel résultant d'un défaut ou vice du produit ou du service, ou encore en cas de dommage causé par la négligence grave ou la faute intentionnelle d'Isogard ou de ses employés, agents ou sous-traitants désignés. Isogard décline toute responsabilité pour (i) les dommages dont vous avez eu connaissance avant la survenance du préjudice et dont Isogard n'est pas en mesure d'avoir eu connaissance, (iii) les dommages qui sont la conséquence directe d'une utilisation anormale ou non conforme à sa destination du produit, (iv) les dommages que vous pourriez éviter en respectant les conseils et instructions d'Isogard. De même, Isogard ne saurait être tenue pour responsable de tout préjudice n'ayant pas de lien direct avec les produits livrés ou les prestations effectuées, tels que : manque à gagner, perte de chance, perte d'exploitation, préjudice commercial, perte de données. La responsabilité d'Isogard est, de convention expresse, limitée à 125% du prix du produit et/ou du service concerné. La responsabilité d'Isogard est dérogée en cas de force majeure ou de cas fortuit.

Isogard est couvert par une police d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile, dans la mesure où celle-ci serait engagée à la suite d'un sinistre résultant de ses fournitures ou de sa prestation.

**14. Loi applicable et Juridiction.** Les présentes conditions générales de vente sont soumises au Droit français.

Nous vous remercions d'avoir choisi les produits et services Isogard.

### NOTICE D'INFORMATION CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

**Droit de rétractation** - Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services, et de la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par vous, pour les contrats de vente de biens et les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté adressée à l'adresse suivante : Isogard SAS - 1 rue de la mare blanche - Service comptabilité clients - 77148 Noisiel Cedex 02. Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

**Effets de la rétractation** - En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous

### NOTICE D'INFORMATION CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

**Droit de rétractation** - Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services, et de la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par vous, pour les contrats de vente de biens et les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté adressée à l'adresse suivante : Isogard SAS - 1 rue de la mare blanche - Service comptabilité clients - 77148 Noisiel Cedex 02. Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

**Effets de la rétractation** - En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous

les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Nous récupérerons le bien à nos propres frais. Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informés de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Nous récupérerons le bien à nos propres frais. Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informés de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.