

## ESE sarl - Conditions Générales

—

### Clients consommateurs et non-professionnels

#### 1. Applicabilité et acceptation de ces conditions

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») s'appliquent, sans restrictions ni réserves à toute commande de services effectuée par des Clients consommateurs et non professionnels au sens de l'article liminaire du Code de la Consommation <sup>1</sup>(ci-après le « Client » ou les « Clients ») proposés par notre société :

ESE SARL, Société à Responsabilité Limitée au capital social de 27 780 euros, dont le siège/établissement principal est situé 3087 Rue de la Gare, 59299 BOESCHEPE, immatriculée au RCS de DUNKERQUE sous le numéro 517 562 914 (ci-après le « Prestataire » ou « ESE SARL »), numéro de TVA intracommunautaire : FR 54517562914.

ESE SARL et le Client étant également appelés ci-après « Les Parties ».

Elles précisent notamment les conditions de passation de commande, de paiement et de fourniture des Services commandés par les Clients.

Les caractéristiques principales des services sont présentées sur notre site internet.

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande.

Ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à la conclusion du contrat de fourniture de Services et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Ventes et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat de fourniture des Services. La validation de la commande de Services par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente et l'exclusion de ses propres conditions générales d'achat, quelles qu'en soient les dispositions.

Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat (signature du devis par le Client).

---

#### <sup>1</sup> Code de la consommation – Article liminaire

Pour l'application du présent code, on entend par :

1° Consommateur : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ;

2° Non-professionnel : toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles. (...)

Dernière date de mise à jour  
28/05/2025



Pour toute demande relative à une commande ou à l'application des présentes Conditions Générales de Vente, le Client a la possibilité de nous contacter aux coordonnées suivantes :

Adresse électronique de contact : [info@esegroup.fr](mailto:info@esegroup.fr)

Numéro de téléphone : 0033 3 74 17 80 00

## **2. Représentation et pouvoir d'agir au nom des Parties**

Le Client déclare, pour lui-même ainsi que ses représentants légaux, avoir la capacité et le pouvoir de contracter avec ESE SARL, et n'être restreint par aucune mesure conventionnelle ou légale, et ne faire l'objet d'aucune interdiction l'empêchant de conclure le contrat.

Aucun défaut de capacité, de pouvoir et aucune interdiction ne pourront être opposés à ESE SARL par le Client pour contester la force contraignante d'une commande.

## **3. Propositions, offres, prix et commandes**

Toutes nos propositions, dessins 3D et offres sont sans engagement, les prix mentionnés sur le site internet et/ou la page Facebook d'Eco Solar Energie SARL ne sont données qu'à titre informatif et ne nous engagent donc en aucun cas, tant qu'un devis n'est pas signé par le Client.

Nos prix peuvent être modifiés sans préavis, mais le prix final est toujours celui indiqué sur le devis signé par le Client.

Tout devis signé par le Client l'engage et est irrévocable (sous réserve d'un éventuel droit de rétractation), qu'un acompte ait été payé ou non. Les devis peuvent être envoyés électroniquement ou remis sur support papier. En cas d'acceptation du devis par e-mail, l'acceptation du Client par e-mail vaut signature du devis.

Notre prestation et nos prix comprennent, sauf indication contraire sur le devis :

- Le cas échéant, la gestion administrative préalable à l'installation (autorisations etc...) ;
- L'installation des biens ;
- Le cas échéant, la gestion administrative post-installation (notamment l'attestation CONSUEL)

Toutefois, ESE SARL se réserve le droit d'ajuster les prix de vente à tout moment avant la livraison et l'installation des biens en fonction des variations des coûts ou des fluctuations des taux de change des devises étrangères ; ce droit reste applicable

Dernière date de mise à jour  
28/05/2025



même si la confirmation de commande d'ESE SARL mentionne un autre prix de vente. Dans ce cas, le Client en est informé et a le droit d'annuler la commande au nouveau prix dans les 3 jours suivant la notification. En cas d'usage de cette faculté d'annulation, les sommes versées par le Client lui sont restituées.

Le prix convenu peut néanmoins être révisé par ESE SARL, sans faculté d'annulation, si la livraison ne peut avoir lieu par la faute du Client dans les six mois suivant la date de l'offre signée par le Client.

ESE SARL ne peut être tenue responsable de la non-exécution d'une commande en raison de la survenance d'un cas de force majeure, qui est définie d'un commun accord entre les Parties comme un évènement extérieur à ESE SARL auquel elle ne peut remédier dans l'immédiat, ce qui comprend les cas suivants :

- en cas d'épuisement des stocks d'un fournisseur,
- en cas de saisie ou de destruction du matériel d'ESE SARL ou d'un fournisseur,
- en cas de saisie ou de destruction du stock d'ESE SARL ou d'un fournisseur,
- en cas de pannes, perturbations électriques, informatiques, internet ou de télécommunication, de piratage informatique,
- en cas de manque de personnel imprévu pour quelque cause que ce soit,
- en cas de non-livraison par les fournisseurs d'ESE SARL,
- en cas de grèves, d'incendies, d'inondations, de pénurie de ressources (matières premières, carburant etc...), ou de toute catastrophe naturelle,
- En cas d'épidémie, de pandémie,
- En cas de guerre,
- En cas de décisions ou interventions gouvernementales, ou en cas de changement de législation,
- Cette liste n'est pas limitative.

Les Parties sont convenues d'exclure la définition légale de la force majeure, ainsi que les dispositions de l'article 1195 du Code civil concernant l'imprévision.

#### **4. Conditions de paiement**

Toutes nos factures sont payables à notre siège social, au comptant, nettes et sans escompte dans les quatorze (14) jours calendaires suivant la date d'émission de la facture, sauf indication contraire sur la facture.

En cas de retard ou de non-paiement, un intérêt égal à trois fois le taux d'intérêt légal sera dû de plein droit et sans mise en demeure sur le montant total TTC de la facture, ainsi qu'une indemnité forfaitaire égale à 10% du montant total TTC de la facture, avec un minimum de 150 euros.

Le non-paiement à l'échéance d'une seule facture, la protestation d'une lettre de change (même si elle n'a pas été acceptée), toute demande de délai de paiement, même non officielle, toute dissolution amiable, tout recours à/placement sous un régime de prévention des difficultés des entreprises, que ce soit une procédure amiable (mandat Ad Hoc, conciliation) ou une procédure collective

(sauvegarde, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire), ou de tout autre fait révélant l'insolvabilité du Client, rend le solde dû de toutes les autres factures, même non échues, immédiatement exigible de plein droit et sans mise en demeure.

En outre, ESE SARL se réserve le droit dans ces cas de suspendre toutes les livraisons sans mise en demeure préalable.

Si la facture n'est pas payée à temps, elle sera transmise à notre partenaire externe, C&J Credit Service, qui sera mandaté pour recouvrer le montant dû, majoré des frais de rappel et de recouvrement.

Le retard de paiement oblige le Client à payer à ESE SARL une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €, de plein droit et sans notification préalable, sans préjudice pour ESE SARL de la possibilité de demander au Client une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement engagés dépassent ce montant, sur présentation des justificatifs.

## **5. Qualification du contrat – Règles applicables aux ventes de biens accessoires**

Les Parties sont convenues que le contrat conclu entre elles revêt la qualification de prestation de service, même en présence d'une vente de biens par ESE SARL (notamment panneaux solaires, batteries, bornes), qui ne constituent que l'accessoire de la prestation de service, qui est la prestation principale et essentielle sans laquelle la vente accessoire n'aurait pas eu lieu. Le contrat de prestation de service et la vente accessoire forment un tout indivisible.

En cas de vente de biens accessoire par ESE SARL, lesdits bien sont soumis aux conditions suivantes :

### 5.1. Livraison des biens

En cas de livraison de bien accessoires (panneaux solaires, bornes de recharge, batteries etc...), les délais de livraison sont donnés à titre indicatif.

Un retard de livraison ne peut en aucun cas donner lieu à une pénalité, indemnité ou résolution du contrat. Toute dérogation à cette disposition ne peut se faire que par un accord exprès et écrit entre les Parties.

Pour respecter le délai de livraison prévu si les biens initialement commandés ne sont pas immédiatement disponibles, le Client donne son accord pour rechercher une solution avec l'équipe d'ESE SARL avec la flexibilité nécessaire. Par exemple, un autre type et/ou une autre marque de bien peut être choisi en tenant compte de la variation minimale de la puissance totale, du prix unitaire, etc..., et en maintenant autant que possible la configuration technique. Si aucune solution conjointe ne peut être trouvée, ESE SARL se réserve le droit de prolonger le délai de livraison jusqu'à 6

mois. Si au terme de ces 6 mois, les biens initialement commandés ne sont toujours pas disponibles, alors le contrat est résolu de plein droit, sans indemnité et sans mise en demeure préalable. ESE SARL restituera alors les éventuelles sommes versées par le Client.

## 5.2. Transfert de propriété et des risques

Sans préjudice des autres dispositions des présentes conditions générales, les biens livrés restent la propriété d'ESE SARL jusqu'à leur paiement complet (ce qui inclus le principal, les intérêts, les frais et indemnités associés), nonobstant l'obligation du Client de supporter les risques liés à la chose vendue et de la conserver en tant que dépositaire.

Le Client supporte les risques liés à la chose dès le moment où les biens sont, soit :

- Livrés chez le Client, si l'installation n'a pas lieu le jour-même,
- Installés/intégrés/fixés aux meubles/immeubles dont est propriétaire le Client, si l'installation a lieu le jour-même de la livraison,

Le Client ne peut pas transférer la propriété des biens à des tiers, les mettre en gage ou les grever d'une quelconque garantie ou privilège, ni exercer un quelconque droit de rétention.

Tant qu'ESE SARL reste propriétaire des biens, le Client nous autorise à enlever les biens déjà installés chez lui, même s'ils ont déjà été intégrés ou fixés à un autre bien meuble et/ou immeuble.

En cas de retrait des biens déjà installés par suite d'une faute imputable au Client, les prestations et frais supplémentaires engendrés par le retrait seront facturés au Client.

Sans préjudice des autres dispositions des présentes conditions générales, les biens livrés restent la propriété d'ESE SARL jusqu'à leur paiement complet (ce qui inclus le principal, les intérêts, les frais et indemnités associés), nonobstant l'obligation du Client de supporter les risques liés à la chose vendue et de la conserver en tant que dépositaire.

Le Client supporte les risques liés à la chose dès le moment où les biens sont, soit :

- Déposés chez le Client, si l'installation n'a pas lieu le jour-même,
- Installés/intégrés/fixés aux meubles/immeubles dont est propriétaire le Client, si l'installation a lieu le jour-même.

Le Client ne peut pas transférer la propriété des biens à des tiers, la mettre en gage ou la grever d'une quelconque garantie ou privilège, ni exercer un quelconque droit de rétention.

Tant qu'ESE SARL reste propriétaire des biens, ESE SARL est autorisé à enlever les biens déjà installés chez le Client, même s'ils ont déjà été intégrés ou fixés à un autre bien meuble et/ou immeuble.

### 5.3. Garantie des biens

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 portée 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.

Si l'installation ne peut pas être effectuée ou est retardée en raison de l'inexactitude des données fournies par le Client ou du non-respect par le Client des mesures nécessaires pour permettre l'installation, l'installation est réputée avoir été effectuée dans le délai initialement prévu et ESE a le droit de facturer de plein droit et sans mise en demeure préalable 10 % du prix total de l'installation.

## **6. Délais de livraison, délais de pose, retards**

L'installation est réalisée au jour convenu entre les Parties ou sur la période convenue si l'installation nécessite plusieurs jours.

L'installation peut être retardée dans les cas suivants :

- A cause de retards dus aux conditions météorologiques,
- A cause de retards dus à la non-livraison des biens à installer par les fournisseurs d'ESE SARL,
- Cette liste n'est pas limitative.

Dernière date de mise à jour  
28/05/2025



Les retards de livraison et/ou de pose et d'exécution des prestations ne donnent droit à aucune indemnité et n'autorisent pas le Client à mettre fin au contrat.

La réception des travaux est matérialisée par la signature d'un bon de travail, par lequel le Client reconnaît la conformité des travaux réalisés à ce qui avait été commandé.

Si l'installation ne peut pas être effectuée ou est retardée en raison de l'inexactitude des données fournies par le Client ou du non-respect par le Client des mesures nécessaires pour permettre l'installation, l'installation est réputée avoir été effectuée dans le délai initialement prévu et ESE SARL a le droit de facturer de plein droit et sans mise en demeure préalable une indemnité égale à 10 % du prix pour le préjudice subi.

## **7. Réclamations - Responsabilité**

Toute réclamation relative aux biens livrés et installés doit nous être communiquée immédiatement lors de la réception ou l'installation afin que nos équipes puissent effectuer les ajustements souhaités et/ou nécessaires le jour même de la réception ou de l'installation.

Si tout s'est déroulé conformément à l'accord, le bon de travail est signé par le Client. Les modifications souhaitées qui n'étaient pas incluses dans l'accord initial (modifications de la disposition, etc.) peuvent toujours être effectuées, mais moyennant un complément de prix, qui fait l'objet d'un avenant au devis initial, signé par les deux Parties.

En cas de dommages, d'incomplétude, d'erreur ou de tout autre défaut visible ou de non-conformité, le Client est tenu de refuser les biens ou de les accepter sous réserve écrite.

Toute réclamation relative aux biens livrés ou à la prestation délivrée doit nous être communiquée par courrier électronique ou Lettre Recommandée avec Accusé Réception dans les CINQ (5) jours suivant la réception en mentionnant le numéro du devis, de la facture ou du bon de travail. Passé ce délai, la réclamation ne sera plus prise en compte.

Toute réclamation relative à nos factures doit nous être communiquée par courrier électronique ou Lettre Recommandée avec Accusé Réception dans les DIX (10) jours suivant leur réception. À défaut, elles seront considérées comme acceptées sans réserve.

Une réclamation ne peut en aucun cas justifier une suspension de paiement.

## 8. Garanties et conditions de garantie

La qualité de la pose est garantie par ESE SARL si la structure du toit, la couverture du toit et, par extension, l'état physique de la propriété du Client le permettent. Si lors de l'installation il s'avère que la structure du toit n'est pas conforme (par exemple en raison de la pourriture du bois, d'une structure porteuse trop légère invisible, de tuiles anciennes trop fragiles, etc... cette liste n'étant pas limitative), les coûts nécessaires à la mise en conformité sont à la charge du Client ou l'installation est annulée moyennant le paiement d'une indemnité de 10% du prix total TTC par le Client. Si la qualité du toit est suffisante, ESE SARL garantie une étanchéité de CINQ (5) ans sur les interventions réalisées.

ESE SARL n'est en aucun cas tenue de payer une indemnité au Client ou à des tiers, y compris expressément une indemnité pour des dommages directs ou indirects, une perte de profit, des dommages aux biens ou des dommages aux personnes, notamment si les biens ou matériaux ont été transformés ou modifiés si les instructions d'ESE SARL ou de ses représentants n'ont pas été suivies correctement, si les biens ou matériaux ont été utilisés ou manipulés de manière inappropriée, si les biens n'ont pas été utilisés conformément à leur destination ou si les dommages résultent d'une faute ou d'une imprudence du Client.

Le Client bénéficie de la garantie décennale, ainsi que de la garantie de bon fonctionnement d'une durée de 2 ans, établies par les articles 1792 et suivants du Code civil, à compter de la réception des travaux.

## 9. Solidarité

Si la facture a été établie à la demande du donneur d'ordre au nom d'un tiers, le donneur d'ordre et le tiers sont solidairement responsables de l'exécution des obligations de paiement et autres découlant des conditions générales et particulières de vente.

## 10. Clause résolutoire expresse

Les Parties conviennent expressément que les dispositions du présent article constituent une clause résolutoire expresse.

Sans préjudice de son droit à indemnisation, ESE SARL se réserve le droit, si bon lui semble, de résilier ou de rompre le présent contrat à tout moment sans mise en demeure ni indemnité, en cas :

- De non-exécution d'une de ses obligations par le Client, notamment en cas de non-paiement à l'échéance d'une seule facture,
- de protestation d'une lettre de change (même si elle n'a pas été acceptée),
- de toute demande de délai de paiement, même non officielle, de tout recours à/placement sous un régime de prévention des difficultés des entreprises, que ce soit une procédure amiable (mandat Ad Hoc, conciliation) ou une procédure collective (sauvegarde, redressement

judiciaire ou liquidation judiciaire), ou de tout autre fait révélant l'insolvabilité du Client.

ESE SARL informera le Client de sa décision de mettre fin au contrat par application de la présente clause résolutoire, au choix, par courrier électronique ou Lettre Recommandée avec Accusé Réception.

Le Client n'est pas autorisé à rompre le contrat sans l'autorisation d'ESE SARL.

En cas de rupture du contrat à l'initiative Client :

- En cas de versement d'un acompte, celui-ci sera conservé par ESE SARL à titre d'indemnité,
- En cas d'absence de versement d'un acompte, le Client sera redevable envers ESE SARL d'une indemnité forfaitaire égale à 30% de la valeur TTC de la commande,
- Dans le cas où les biens auraient déjà été Installés/intégrés/fixés aux meubles/immeubles dont est propriétaire le Client, ce dernier sera redevable, en supplément, d'une indemnité forfaitaire égale à 20% de la valeur TTC de la commande.

## 11. Environnement

ESE SARL ne peut être tenue responsable par le Client des obligations en matière de législation environnementale du Client, autres que celles comprises dans les prestations mentionnées sur le devis signé par le Client. Les coûts imposés dans le cadre de la législation environnementale, y compris la législation sur les emballages, la reprise des équipements électriques et électroniques usagés et la taxe environnementale sur les batteries, ne font pas Partie du prix de vente. ESE SARL a le droit de facturer séparément au Client les coûts dans le cadre de cette législation environnementale et d'autres législations, si applicable.

Conformément aux dispositions légales relatives à l'exécution de l'obligation d'acceptation des panneaux photovoltaïques usagés, ESE SARL facturera séparément une contribution environnementale légale pour les produits relevant de la réglementation sur l'obligation d'acceptation. Les remises habituelles, qu'elles soient mentionnées ou non dans les présentes conditions générales de vente, ne s'appliquent pas à ces contributions environnementales légales.

## 12. Données personnelles

Les données personnelles recueillies auprès des Clients font l'objet d'un traitement informatique réalisé par ESE SARL. Elles sont enregistrées dans son fichier clients et sont indispensables au traitement de sa commande. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des commandes et des garanties éventuellement applicables.

Le responsable du traitement des données est ESE SARL. L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Client soit nécessaire.

Dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, ESE SARL s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime.

Si les données sont amenées à être transférées en dehors de l'UE, le Client en sera informé et les garanties prises afin de sécuriser les données (par exemple, adoption de clauses types de protection validées par la CNIL, adoption d'un code de conduite, obtention d'une certification CNIL, etc.) lui seront précisées.

Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse postale ou email suivante : [info@esegroup.fr](mailto:info@esegroup.fr).

En cas de réclamation, le Client peut adresser une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

### **13. Aménagement du chantier et médias sociaux**

ESE SARL a le droit de faire de la publicité sur le chantier et les réseaux sociaux. Cela concerne la pose de panneaux de chantier, de bannières et d'autres publicités éventuelles. Le Client s'engage à ne pas retirer la publicité d'ESE SARL sans autorisation.

Le Client conserve cependant le droit de refuser la publicité sur le chantier dans le cas où il serait soumis à une réglementation interdisant la présence de publicité sur sa propriété ou aux alentours.

### **14. Droit de rétractation**

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision.

Le délai de QUATORZE (14) jours court à compter du jour de la signature du devis par le Client.

## 15. Droit applicable - Tribunal compétent - Médiation - Litiges

Les contrats conclus avec le Client ainsi que les présentes Conditions Générales de Vente sont régis et interprétés exclusivement selon le droit français.

Tout Client a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à ESE SARL.

La liste des médiateurs existant est disponible au lien suivant :

<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references> .

A titre de rappel, l'article L 612-2 du Code de la consommation dispose que :

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

1° Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;

2° La demande est manifestement infondée ou abusive ;

3° Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;

4° Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;

5° Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation. »

Conformément au 1° de l'article cité, avant tout recours à la médiation, le client consommateur devra au préalable s'adresser à ESE SARL par courrier recommandé ou email aux adresses indiquées à l'article 1 des présentes Conditions Générales de Vente, afin de tenter de trouver une solution amiable au litige qu'il souhaite résoudre.

Si le client consommateur et ESE SARL parviennent à la conclusion qu'aucun accord amiable ne pourra être conclu, ou qu'un accord amiable n'est pas conclu dans un délai de 3 mois à compter de la réception de la demande du Client, la négociation amiable sera réputée avoir échoué.

Tout litige relatif aux présentes Conditions Générales de Vente et aux contrats qui y sont liés (notamment le contrat de vente, les conditions particulières) sera porté devant la juridiction compétente de droit commun.

**[Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales et les accepter sans réserves]**

**[SIGNATURE PAR LE CLIENT]**