

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE BWT SERVICE

## Article 1. Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent de plein droit aux visites d'entretien réalisées par BWT Service auprès de clients non-professionnels (ci-après le(s) « Client(s) »).

Elles s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions ; toute commande impliquant l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions.

Le Client déclare avoir pris connaissance des CGV et les avoir acceptées avant la passation de sa commande. Il déclare que les caractéristiques essentielles de la prestation, ainsi que le prix de cette dernière lui ont été transmis, de manière claire et compréhensible.

Ces CGV pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur sur le site internet [www.bwt.fr](http://www.bwt.fr) à la date de passation de la commande.

Le Client reconnaît avoir la capacité requise pour contracter.

## Article 2. Visites

2.1 Nature : Adoucisseur : les réglages de programmation de la vanne, le bon déroulement des cycles de régénération, la vérification du niveau de saumurage et le contrôle de la qualité de l'eau par la réalisation d'une analyse hydrotimétrique ou de la mesure adaptée au type de traitement.

BWT Service n'est pas responsable des travaux préparatoires à l'installation de raccordement et de génie civil, et notamment, de l'installation d'une prise électrique conforme, ni de l'adaptation de la plomberie.

Il est procédé à un nettoyage annuel du bac à sel si besoin, et à son rechargement avec le sel du client.

2.2 Organisation : Le Client se connecte sur le portail de prise de rendez-vous dédié ([www.bwt-monservice.com](http://www.bwt-monservice.com)), ou contacte le Service au numéro AZUR suivant : 0809 10 20 30 (appel gratuit), dans le mois anniversaire de son contrat. Le Client s'engage à honorer le rendez-vous prévu. En cas d'impossibilité, ce dernier doit contacter BWT Service 48 heures à l'avance ; un second rendez-vous lui sera alors proposé. A défaut, tout nouveau rendez-vous sera facturé au Client au tarif en vigueur, consultable sur BWT.fr.

2.3 Compte rendu : Pour chaque visite, une fiche d'intervention du technicien est signée par le Client ou toute personne habilitée. Cette fiche indique les réglages effectués, les résultats de l'analyse réalisée, la fourniture de sel, les pièces et main d'œuvre chiffrées, et toute remarque éventuelle. La fiche d'intervention certifie la bonne exécution de la visite. Le compte rendu est remis le jour même au Client. Après acceptation du Client, le compte rendu sera remis de manière dématérialisée par mail et sera consultable sur son espace du portail [bwt-monservice.com](http://bwt-monservice.com).

2.4 Visites hors Entretien programmé : Le Client peut, s'il le désire, bénéficier de visites supplémentaires, moyennant devis et paiement, selon contrat.

2.5 Option Assistance si Panne Avérée et non Prévisible : BWT Service s'engage à dépanner le client dans les meilleurs délais selon le calendrier du service. Dans le cas d'une intervention de dépannage, les frais de déplacement et de main d'œuvre seront facturés selon les conditions spécifiques au type de contrat. Si la panne survient suite à une usure, défaut d'entretien ou anomalie déjà signalée non réparée, ou l'usage de pièces ou de réparation par une autre société : les frais de déplacement, les pièces et main d'œuvre restent dans ce cas à la charge du client, et la responsabilité de BWT Service ne saurait être engagée. De même, le contrat pourra être résilié de plein droit par BWT Service sans délai.

Les pièces défectueuses ou d'usure normale (cartouche, désinfectant, piles, joints, canne de saumure, filtre, résines etc.) et la main d'œuvre sont fournies exclusivement par BWT Services ; et facturées selon les conditions spécifiques du contrat choisi.

### **Article 3. Obligations du client**

Le Client s'engage à s'assurer, par les moyens dont il dispose, que son poste de traitement d'eau est en état de bon fonctionnement.

Tout défaut d'alimentation électrique, de remplissage de bac à sel, fuites constatées, ou tout autre problème empêchant le bon fonctionnement du traitement en place doivent être signalés à BWT Service dans un délai de 48 heures (ouvrées).

L'appareil doit dès lors impérativement être mis hors service, à l'aide du bypass situé à l'arrière de l'appareil, en attendant une intervention. Toute réparation, réglage ou modification de l'appareil sous contrat doivent être effectués exclusivement par BWT Service.

Le matériel doit être utilisé dans les conditions prescrites par BWT Service ; à défaut, la garantie, ou le SAV ne pourront intervenir. Le Client veille à communiquer à BWT Service ses coordonnées à jour (dont adresse du lieu d'intervention, n° de téléphone fixe ou portable, adresse email) afin que BWT Service puisse honorer le rendez-vous. La présence d'une personne majeure et légalement responsable est obligatoire lors de la visite du technicien.

A date anniversaire du contrat, le Client est tenu de prendre rendez-vous pour la maintenance de son appareil via le portail dédié.

En l'absence d'une telle prise de rendez-vous par le Client, BWT Service se réserve le droit de résilier le contrat 3 mois après la date anniversaire du contrat.

Cette résiliation sera actée par l'envoi par BWT Service d'un courrier électronique.

### **Article 4. Durée**

Chaque contrat est conclu pour une période d'un an à compter de sa date de signature. Il se renouvelle ensuite par tacite reconduction, sauf résiliation de l'une ou l'autre des Parties, sous réserve du respect d'un préavis de trente (30) jours avant la fin de la période initiale ou de la période renouvelée. Le Client sera informé, par écrit au plus tard un mois avant le terme, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat.

Après la période de rétractation, toute période commencée est due.

### **Article 5. Rétractation**

Lors de la première souscription du contrat d'entretien, le Client bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours. Si ce dernier souhaite user de ce droit, il doit le signaler à BWT Service par lettre recommandée dans le délai imparti.

### **Article 6. Prix et paiement**

Les prix, établis dans le contrat, sont fermes et définitifs pour la première année. Ils sont susceptibles d'être réactualisés annuellement.

Pour les clients mensualisés, un échéancier de paiement actualisé leur est adressé un mois avant le paiement de la première échéance appliquant ce nouveau tarif.

A titre d'exemple, un Client souscrivant un contrat en année N, se verra appliquer les tarifs de l'année N+1. Il est précisé que les tarifs sont révisés annuellement au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année.

Le présent contrat est consenti et accepté moyennant soit le paiement annuel soit un paiement mensuel.

A titre indicatif, les prélèvements mensuels se feront au plus tard le 15 du mois.

A défaut de paiement, BWT Service adressera une relance de paiement au client. Le non-paiement sous dix (10) jours met fin immédiatement au bénéfice du contrat, BWT Service procédera alors au recouvrement des sommes dues.

## Article 7. Garanties - Généralités

BWT Service est garant de la conformité des prestations au contrat, permettant au client de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-11 et suivants du code de la consommation ou de la garantie des défauts de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du code civil.

Cette garantie couvre les défauts de conformité ou vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des services commandés dans les conditions et selon les modalités définies aux présentes conditions générales de vente.

Le client doit faire connaître à BWT Service les vices et/ou défauts de conformité dès lors qu'il en a connaissance et est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires et raisonnables en son pouvoir pour ne pas les aggraver.

La garantie de BWT Service est limitée au remboursement des services effectivement payés par le client et BWT ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure.

BWT Service ne pourra être tenu pour responsable de la défaillance d'un appareil vétuste, même correctement entretenu.

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.

## **Article 8. Traitements de données à caractère personnel**

### Objet du traitement :

BWT Service est amené à traiter des données à caractère personnel pour exécuter les prestations objets des présentes.

Tout traitement de données à caractère personnel réalisé par BWT Service sera fait en conformité avec les dispositions applicables, notamment le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données – « RGPD » ; la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés telle qu'elle résulte des modifications appliquées par la LOI n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, ainsi que le décret n° 2019-536, publié le 30 mai 2019.

Ces données ont pour objet la gestion des commandes, l'exécution des prestations, la gestion du paiement et de la livraison. La base légale du traitement de ces données est l'exécution d'un contrat, en vertu des dispositions de l'article 6.1.b du RGPD

### Catégories de données traitées :

Les catégories de données collectées sont les suivantes :

- Identité : civilité, nom, prénom, adresse, adresse de livraison, numéro de téléphone, adresse électronique, date de naissance, code interne de traitement permettant l'identification du client.
- Données relatives aux commandes : numéro de la transaction, détail des achats, montant des achats, données relatives au règlement des factures (règlements, impayés, remises), retour de produits.
- Données relatives aux moyens de paiement : numéro de carte bancaire, date de fin de validité de la carte bancaire, cryptogramme visuel (lequel est immédiatement effacé).

### Destinataires des données :

Les services clients et facturation de BWT Services sont destinataires de l'ensemble des catégories de données.

Ses sous-traitants, chargés de la livraison de ses commandes, sont destinataires de l'identité, de l'adresse et du numéro de téléphone de ses clients.

### Durée de conservation des données :

- Données nécessaires à la gestion des commandes et à la facturation : pendant toute la durée de la relation commerciale et dix (10) ans au titre des obligations comptables ;
- Données relatives aux moyens de paiement : ces données ne sont pas conservées par BWT ; elles sont collectées lors de la transaction et sont immédiatement supprimées dès le règlement de l'achat.

### Droits des personnes concernées :

Le Client peut accéder aux données le concernant, les rectifier ou les faire effacer.

Concernant l'exercice du droit à l'effacement, il s'exerce sous réserve de la nécessité de conservation de ces données pour l'exécution d'un contrat ou d'une commande en cours.

Le Client dispose également d'un droit à la portabilité et d'un droit à la limitation du traitement de vos données (Informations disponibles sur le site [cnil.fr](http://cnil.fr)).

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement des données dans ce dispositif, le Client peut contacter le DPO de BWT.

Par voie électronique : [dpo@bwt.fr](mailto:dpo@bwt.fr)

Par courrier postal :

Le délégué à la protection des données  
BWT France  
103 rue Charles Michels  
93200 SAINT-DENIS

Si le Client estime, après avoir contacté la société BWT France, que ses droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation en ligne à la CNIL.

#### **Article 9. Langue du contrat**

Les présentes CGV sont rédigées en langue française.

Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

#### **Article 10. Médiation**

Le client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

#### **Article 11. Droit applicable et juridiction compétente**

En cas de litige de toute nature ou de contestation relative à la formation ou l'exécution de la prestation de service, les Tribunaux de Bobigny seront seuls compétents, nonobstant toutes dispositions particulières convenues entre les Parties.

Cette clause s'applique en cas de référé, de demande incidente, de pluralité de défendeurs et en cas de litige international.

Les présentes CGV sont régies par le Droit français.