

CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT DE MAINTENANCE ET/ DE VENTE FICHET SECURITY SOLUTIONS FRANCE - PARTICULIERS

ARTICLE 1 - OBJET DU CONTRAT

Le présent Contrat a pour objet la réalisation par la Société des prestations de services de Maintenance et l'entretien des Produits de sécurité nécessaires à la réalisation des prestations, suivant les Conditions Particulières ci-jointes et les Conditions Générales ci-après. La mise en œuvre des prestations de Maintenance peut donner lieu au changement de Pièces Détachées, lesquelles seront vendues strictement dans ce cadre au Client.

Les termes ci-dessous sont définis comme suit :

Le Client : Personne Physique de plus de 18 ans et ayant la pleine capacité juridique, souscrivant à un ou plusieurs des services proposés par la Société.

Le Contrat : le présent Contrat est composé des Présentes Conditions Générales (ou des Conditions Générales ultérieures acceptées par le Client en application du dernier paragraphe du présent article, des conditions particulières).

Les Pièces Détachées : les pièces nécessaires à la réparation et/ou à l'entretien des Produits objet des présentes prestations de Maintenance.

La Société : **FICHET SECURITE SOLUTIONS FRANCE.** Société par Actions Simplifiée, dont le siège social est situé 7 rue Paul Dautier, 78140 Vélizy-Villacoublay, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Versailles sous le numéro 549 850 253,

Maintenance : Entretien et vérifications du bon fonctionnement des installations confiées par le Client à la Société.

Produits : Correspondent aux gammes de Produits commercialisées directement par la Société ou par ses réseaux de distribution en France.

Redevance : Le coût annuel de la Maintenance. Les règlements peuvent intervenir sur une base trimestrielle, semestrielle ou annuelle conformément aux Conditions Particulières.

SEPA (Single Euro Payments Area) : disposition européenne permettant une harmonisation des transactions bancaires à l'échelon européen. Depuis le 1^{er} février 2014, le Client doit, le cas échéant, signer un formulaire appelé « le mandat SEPA » à la place d'une autorisation de prélèvement.

La conclusion du Contrat fait suite à une présentation complète au Client des conditions particulières, des Produits et des services de la Société. Après présentation des brochures décrivant les fonctionnalités des Produits et après remise d'un document d'informations précontractuelles, le Client a librement opté pour la configuration des Produits et services retenus.

Le Client confirme avoir reçu l'ensemble des informations sur la typologie de Maintenance relative aux besoins de son installation.

Le bénéfice du Contrat est purement personnel et ne peut être cédé ou transféré par le Client à un tiers. Il concerne les seuls locaux désignés aux conditions particulières.

ARTICLE 2 - OBLIGATIONS DE FICHET

2.1 FICHET s'engage vis-à-vis du Client :

1 - A effectuer les opérations indiquées aux conditions particulières ;

2 - A l'issue de chaque intervention, à effectuer un essai général de fonctionnement et à établir un rapport d'intervention sous format papier ou dématérialisé, mentionnant la date, l'heure d'arrivée et de départ, et le lieu de l'intervention, toutes les anomalies constatées ainsi que les opérations effectuées ;

3 - A doter les personnes appelées à intervenir sur l'installation d'une carte BTP avec photographie et QR Code, à informer le Client si pour un travail particulier, il devait être fait appel à une assistance extérieure ;

4 - A respecter les dispositions légales en matière de code du travail et les règles de sécurité en vigueur dans les établissements du Client, qui lui auront été communiquées par ce dernier ;

5 - A se conformer à l'ensemble des procédures d'accès au site définies conjointement aux conditions particulières du Contrat.

2.2 Conditions d'intervention :

Suite à un appel Client au centre de relation client (01.78.42.56.56 (coût d'un appel local)), et en l'absence de Contrat en vigueur, la Société adresse un devis estimatif établi sur la base des informations communiquées par le Client. A réception de l'accord du Client adressé par ce dernier par courrier ou courriel (fichetrc@fichetgroup.com), la Société contactera le Client afin de planifier une intervention.

Dans le cas de l'existence d'un Contrat entre les Parties, la Prestation sera réalisée selon les conditions contractuelles convenues.

ARTICLE 3 - OBLIGATIONS DU CLIENT

En complément du paiement de la Redevance conformément à l'article 6, le Client s'engage vis-à-vis de FICHET :

1 - à prendre toute disposition pour que le personnel de FICHET puisse accéder aux locaux et à l'installation et puisse travailler dans le respect de la législation en matière d'hygiène et de sécurité ;

2 - Le Client doit s'assurer que les techniciens de FICHET travaillent sans être gênés et dans de bonnes conditions de sécurité, ce qui implique notamment l'enlèvement par le Client, préalablement à l'intervention du technicien, de tout objet fragile et/ou de toute valeurs qui seraient susceptibles d'être endommagés pendant les interventions. Lorsque l'intervention concerne des Produits de type coffres forts, appareils de gestion d'espèces, etc., il appartient au Client de signaler la présence d'objets précieux à l'intérieur des Produits. Les biens et valeurs restent sous la seule responsabilité du Client à l'ouverture des Produits et pendant toute la durée de l'intervention du technicien.

3 - A tester son installation entre deux visites de FICHET ;

4 - A l'avertir de tout incident concernant son fonctionnement ;

5 - A ne pas intervenir, ni laisser intervenir une tierce personne sur l'installation faisant l'objet du Contrat sans l'accord préalable et écrit de FICHET ;

6 - A s'assurer que l'installation électrique sur laquelle est branchée le produit à maintenir est suffisamment dimensionnée et conforme à la réglementation en vigueur;

- 7 - A rendre possible les essais de fonctionnement prévus à l'issue de chaque intervention ;
- 8 - A prendre à sa charge et sous sa responsabilité toutes dispositions requises par l'exploitation ou la sécurité des locaux et des biens en cas d'interruption dans le fonctionnement de cette installation et/ou des éventuelles liaisons externes (centre de télésurveillance par exemple) quelle qu'en soit la cause, y compris pendant les opérations d'entretien ;
- 9 - A prendre en charge les frais et Redevances d'interventions des organes extérieurs à l'installation tels que les Interventions de Police, société de gardiennage, quelle qu'en soit la cause, y compris pendant les opérations d'entretien ;
- 10 - A informer FICHET par écrit de toute modification intervenue depuis l'installation d'origine, aussi bien dans la disposition que dans l'utilisation des locaux surveillés, susceptible d'avoir des conséquences sur la sécurité ;
- 11 - A effectuer, lorsque le système le permet, des sauvegardes systématiques de ses logiciels et données informatiques autant que de besoin et au minimum tous les mois ;
- 12 - A respecter les conditions normales d'utilisation des Matériels conformément aux instructions figurant dans les notices d'installation ou d'utilisation ;
- 13 - A se conformer à l'ensemble des procédures définies conjointement dans les conditions particulières, et notamment aux options qui ont été retenues par le Client (mise à disposition de clés, mesures spécifiques de sécurité, ...)
- 14 - A tenir à disposition du technicien de FICHET le dossier de Maintenance propre à l'installation ainsi que suivre et noter sur un registre toutes les observations faites en cours d'exploitation (alarmes, perturbations, ...) ainsi que toutes les anomalies ou incidents concernant les équipements, la date et l'heure de leur survenance et chacun de ses appels téléphoniques. Ce carnet sera à la disposition de tout technicien de FICHET intervenant sur les installations du Client.

ARTICLE 4 - PRESTATIONS COMPRISES DANS LA REDEVANCE

La Redevance comprend les prestations retenues aux conditions particulières du Contrat.

ARTICLE 5 - PRESTATIONS NON COMPRISES DANS LA REDEVANCE

La Redevance ne comprend pas :

- 1 - les prestations non sélectionnées aux conditions particulières du Contrat ;
 - 2 - les interventions qui font suite :
 - . A des accidents, négligences, malveillances, déprédations, actes de sabotage ou de vandalisme,
 - . A des défauts, défaillances et coupures des lignes électriques ou de télécommunication,
 - . Au non-respect des préconisations du constructeur en matière de consommables utilisés (papier, ruban, piles ...),
 - . A des modifications des normes d'installation,
 - . A des interventions techniques sur le matériel sous Contrat effectuées par un tiers et non approuvées préalablement par FICHET,
 - . A des modifications horaires (type été/hiver...),
 - . A des modifications du système de numérotation téléphonique ou du système d'adressage du réseau informatique,
 - . A des causes externes à l'installation y compris celles occasionnées par les conditions climatiques (foudre, inondation...), celles qui font suite à des événements présentant les caractères de la force majeure et du cas fortuit ;
 - 3 - La vérification, la remise en état de marche et/ou les corrections des Produits, logiciels ou des installations (installation électrique notamment) non fournis par FICHET ;
 - 4 - Les changements de version (fonctionnalités supplémentaires des logiciels maintenus) ;
 - 5 - Les modifications à apporter aux logiciels pour leur utilisation sur un autre matériel que celui prévu ;
 - 6 - Les extensions ou modifications du support informatique du Client rendues nécessaires par l'installation des mises à jour ou des nouvelles versions ;
 - 7 - La reconstitution des fichiers en cas de destruction ;
 - 8 - Les sauvegardes des fichiers et saisies d'exploitation ;
 - 9 - Les dysfonctionnements engendrés par toute modification des caractéristiques du réseau informatique interne du Client, si ce réseau constitue le support de communication des systèmes maintenus par FICHET ;
 - 10 - Les incidents provenant de bris de Produits, de conditions d'environnement non conformes, de conditions d'exploitation anormales, de conditions d'utilisation non conformes aux spécifications contenues dans les documentations associées des équipements, de managements incorrects de l'installation, de l'inobservation des prescriptions d'entretien, de mise en service ou d'entretien fourni par FICHET au Client ;
 - 11 - Les changements de législation ayant des incidences sur les prestations (notamment environnement, protection des travailleurs, établissements recevant du public, ...) entraînant des surcoûts sur les pièces et prestations ;
 - 12 - Les interventions demandées par le Client ou rendues nécessaires en dehors des créneaux horaires de service de FICHET ;
 - 13 - L'approvisionnement en fournitures et consommables (de type piles, ampoules, papier, ...) autres que ceux explicitement précisés dans les conditions particulières ;
 - 14 - Les prestations supplémentaires demandées par le Client, tels que travaux de modification et d'aménagement ainsi que les visites préventives supplémentaires ;
 - 15 - Les demandes d'intervention pour lesquelles il apparaît que le matériel est en parfait état de fonctionnement ;
 - 16 - La fourniture d'échafaudages, de nacelles ou tout autre moyen de levage pour vérification de matériel installé en hauteur.
- Les fournitures et prestations relatives à ces exclusions seront facturées en plus de la Redevance.
Ce Contrat est indépendant de toute prestation de télésurveillance, de gardiennage ou de télé-services.

ARTICLE 6 – PRIX DES PRESTATIONS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

6.1 Redevance

- 1 - En contrepartie des obligations découlant du présent Contrat, le Client versera à FICHET, une Redevance correspondant au montant défini dans les Conditions Particulières du Contrat.
- 2 - La facturation relative à la Redevance est établie terme à échoir. Elle est payable à trente (30) jours nets date de facture.

3 - Le montant de la Redevance est révisable annuellement. A défaut de toute autre formule figurant dans les conditions particulières, la révision interviendra par application de la formule d'indexation suivante : $P = P_0 \times (ICH/ICH_0)$, dans laquelle :

P = prix révisé

P₀ = prix d'origine

ICH = Indice du coût horaire du travail tous salariés des industries mécaniques et électriques publié au moment de la révision,

ICH₀ = Même indice que "ICH" mais publié 12 mois avant "ICH".

6.2 Prestations non comprises dans la Redevance

Les prestations non comprises dans la Redevance seront facturées après service fait, sur la base du tarif applicable en vigueur au moment de la réalisation de la prestation. Les factures sont payables à trente (30) jours nets date de facture.

6.3 Contestation – Retard de paiement

Toute contestation sur les factures émises doit être formulée dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de la facture.

ARTICLE 7 - GARANTIE LEGALE

Concernant la garantie légale des vices cachés et conformément aux articles 1641 à 1649 du Code Civil reproduits partiellement ci-après, le Client bénéficie d'une garantie légale contre les vices cachés pour les Produits vendus par la Société.

Le Client doit notifier le vice caché à la Société par lettre recommandée avec accusé de réception.

Lorsqu'il agit sur le fondement de la garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;

- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation ;

- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du bien pour les Produits neufs, durant les six (6) mois suivant la délivrance du bien pour les Produits d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Le consommateur 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 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.

Il est précisé que lorsque cette garantie s'applique et que vous choisissez le remplacement du bien, ce remplacement sera opéré par un produit de même catégorie (un produit neuf sera remplacé par le même modèle neuf ; un produit d'occasion par le même modèle d'occasion s'il est disponible).

« Garantie légale de conformité » (extrait du Code de la consommation)

Art. L. 217-4. « 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 ».

Art. L. 217-12. « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux (2) ans à compter de la délivrance du bien »

Art. L. 217-5. « 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 ».

« De la garantie des défauts de la chose vendue » (extrait du Code civil)

Art. 1641. « 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 ».

Art. 1648 - alinéa 1er. « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice ».

Ordonnance du 29 Septembre 2021 :

Pour les ventes réalisées à partir du 1er janvier 2022 :

- Si un bien doit être réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité (dont le délai était jusqu'à présent de deux (2) ans à partir de l'achat), il bénéficie automatiquement d'une extension de garantie de six (6) mois.

- Si le consommateur avait choisi la réparation et que le vendeur ne la réalise pas mais remplace le bien (par exemple parce que la réparation était impossible ou trop onéreuse) alors la garantie repart à zéro à partir de ce remplacement pour ce nouveau produit.

ARTICLE 8 - DUREE DU CONTRAT

Le Contrat prend effet à la date indiquée aux conditions particulières. Sauf dispositions spécifiques indiquées aux conditions particulières, il est conclu pour une durée d'un (1) an. Il se renouvellera ensuite par tacite reconduction par période d'un (1) an, sauf dénonciation intervenant par lettre recommandée avec accusé réception avec un préavis de trois (3) mois.

La date à compter de laquelle devra intervenir la dénonciation est mentionnée aux conditions particulières.

ARTICLE 9 - SUSPENSION - RESILIATION

En cas d'événement indépendant de la volonté des parties ne permettant pas l'exécution des prestations de Maintenance dans les conditions prévues contractuellement, la partie qui y aura intérêt pourra demander la suspension qui ne pourra pas excéder une durée d'un (1) mois. Toutefois, dans l'hypothèse où cet événement se prolongerait au-delà d'un (1) mois, chacune des parties aurait la faculté de résilier de plein droit le Contrat par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception produisant effet immédiat.

En cas de non-respect par le Client de ses obligations contractuelles, FICHET aura la faculté, huit (8) jours après mise en demeure intervenant par lettre recommandée restée infructueuse :

. soit de suspendre le service d'entretien. FICHET sera alors dégagée de toute responsabilité pour les conséquences qui pourraient en résulter, tous les frais éventuels de remise en état incombant au Client. Le service d'entretien ne reprendra qu'après exécution par le Client de ses obligations contractuelles et exécution de la remise en état si elle s'avère nécessaire. La période de suspension (y compris l'inexécution des visites préventives du fait du Client) ne pourra en aucun cas donner lieu à un remboursement quelconque, ni à une remise sur le montant de la Redevance d'entretien ou à une prolongation du Contrat ;

. soit de résilier le Contrat de plein droit.

FICHET se réserve par ailleurs la possibilité de résilier le Contrat dans l'hypothèse où il deviendrait impossible de fournir des pièces de rechange compatibles avec l'installation, soit du fait de l'obsolescence des Produits soit du fait du fabricant desdits Produits. En pareil cas, FICHET en informera le Client avec un préavis d'un (1) mois.

Dans tous les cas de résiliation et plus généralement dans tous les cas de cessation du Contrat, pour quelque cause que ce soit, toutes les sommes dues en vertu du présent Contrat deviennent immédiatement exigibles.

En cas de redressement judiciaire ou de liquidation du Client, le Contrat pourra être résilié dans les conditions prévues par la loi.

ARTICLE 10 - CESSION

Le présent Contrat ne pourra être cédé de quelque manière que ce soit par l'une des parties, notamment en cas de vente ou mise en location par le Client des locaux dans lesquels l'installation visée au présent Contrat est entretenue, sans l'autorisation écrite de l'autre partie. Toutefois, cette autorisation sera acquise de plein droit en cas de fusion, apport partiel ou cession du fonds de commerce de l'une des parties, sous réserve d'une notification écrite et préalable à l'autre partie.

ARTICLE 11 - FORCE MAJEURE

10.1 Aucune des parties ne pourra être tenue pour responsable de son retard ou de sa défaillance à exécuter l'une des obligations à sa charge si ce retard ou cette défaillance sont l'effet direct ou indirect d'un cas de force majeure rendant l'exécution impossible ou plus onéreuse, tels que non limitativement : survenance d'un cataclysme naturel, tremblement de terre, tempête, incendie, inondation, conflit, épidémie, guerre, attentats, actes de terrorisme, lock-out, grève totale ou partielle chez FICHET ou les fournisseurs, sous-traitants, prestataires de services, transporteurs, services publics... ; injonction des pouvoirs publics (interdiction d'importer, embargo) ; accidents d'exploitation, bris de machines, explosion etc... ; pénurie de semi-composants et /ou de matières premières.

10.2 Chaque partie informera l'autre partie, sans délai, de la survenance d'un cas de force majeure dont elle aura connaissance et qui, à ses yeux, est de nature à affecter l'exécution du Contrat. Les parties devront se concerter dans les plus brefs délais pour examiner de bonne foi les conséquences de la force majeure et envisager d'un commun accord les mesures à prendre.

10.3 Si les circonstances de Force Majeure durent pendant une période excédant trois (3) mois, chacune des parties pourra résilier par écrit le Contrat sans indemnité de part ni d'autre.

ARTICLE 12 - RESPONSABILITE ET ASSURANCE

Les parties seront civilement responsables des fautes commises dans l'exercice de leurs obligations contractuelles.

FICHET déclare avoir souscrit une assurance garantissant sa responsabilité civile et s'engage à fournir une attestation d'assurance en cours de validité à première demande du Client.

Les Produits et/ou l'installation entretenus par FICHET étant seulement destinés à réduire les risques de vol et/ou d'intrusion, les obligations de FICHET au titre du présent Contrat sont des obligations de moyen et non de résultat.

En toutes circonstances, le Client reste garant de la cohérence du système de protection de son installation.

En aucun cas FICHET ne sera tenue à réparation du préjudice indirect que pourrait subir le Client, son obligation ne portant que sur le préjudice découlant directement de l'inexécution fautive du Contrat. De convention expresse entre les parties, sont considérés notamment comme préjudices indirects, tout préjudice moral ou commercial, perte de bénéfice, de chiffre d'affaires, de commande ou de clientèle.

En outre les dommages et intérêts dus par FICHET ne pourront jamais excéder le montant total hors taxe de la Redevance annuelle du Contrat ou le montant HT du bon de commande concerné par l'inexécution, sauf le cas de faute dolosive ou intentionnelle de FICHET.

ARTICLE 13 - CONFIDENTIALITE

Pendant la durée du présent Contrat et pendant une durée de deux (2) ans à l'expiration de celui-ci pour quelque cause que ce soit, FICHET s'engage à observer et à faire observer par son personnel, la plus stricte confidentialité sur les activités, les Produits et les informations appartenant au Client dont il pourrait avoir connaissance à l'occasion du présent Contrat, hors des cas où la loi l'oblige à de telles révélations.

ARTICLE 14 - DONNÉES PERSONNELLES

Le Client est informé que ses données à caractère personnel, les données de sécurité y compris les conversations téléphoniques entre lui-même et la Société, les échanges intervenus entre les Parties, peuvent faire l'objet d'enregistrements auxquels il consent personnellement.

Les informations nominatives communiquées par le Client à la Société pour les besoins de l'exécution du présent Contrat sont protégées par les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée prévoyant notamment un droit d'accès et de rectification au profit du Client.

Le Client pourra exercer ce droit auprès de la Société par demande écrite formulée préalablement auprès du Service gestion des données personnelles ou à l'adresse suivante : **dpo.fichetgroup@dposystem.fr**, en joignant une copie d'un titre d'identité.

La Société assure, tant pour elle-même que pour ses personnels et sous-traitants, qui souscrivent des engagements identiques, la confidentialité des informations nominatives confidentielles fournies par le Client, notamment celles de sécurité, et leur protection à l'égard des tiers par des moyens appropriés et sécurisés.

ARTICLE 15 - DROIT DE RÉTRACTATION

Le Client bénéficie d'un droit de rétractation conformément à l'article L.121-21 du Code de la Consommation, qu'il peut exercer sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités, durant quatorze (14) jours à compter de la date de la signature du Contrat. Pour exercer son droit à rétractation, le Client devra compléter le coupon détachable du présent Contrat ou celui figurant sur le devis estimatif (ou toute autre déclaration écrite, signée du Client, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter) et le retourner par lettre recommandée avec accusé de réception au Service Facturation de la Société.

En cas d'exercice du droit de rétractation par le Client, la Société s'engage à résilier le Contrat, à ses frais.

Le Client sera remboursé de la totalité des sommes versées (en ce inclus les frais afférents à l'envoi par lettre recommandée avec accusé de réception, sur présentation des justificatifs par le Client), dans les quatorze (14) jours à compter de la résiliation du Contrat. La Société effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client, sauf accord exprès de ce dernier pour qu'un autre moyen de paiement soit utilisé et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client.

Conformément à l'article L.121-21-5 du Code de la Consommation, le Client qui demande l'exécution d'une prestation de service avant la fin du délai de rétractation peut toutefois exercer son droit de rétractation. Dans une telle hypothèse, la Société est en droit de lui réclamer le versement d'un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, pour autant que la Société ait recueilli la demande expresse du Client dans les conditions particulières pour l'exécution dudit service pendant la durée de son droit de rétractation.

ARTICLE 16 - LISTE D'OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

En application de l'article L.121-34 du Code de la Consommation, il est rappelé que si, en dehors de la relation avec la Société, d'une manière générale, le Client ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, il peut gratuitement s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique auprès du service Bloctel (<https://www.bloctel.gouv.fr>).

ARTICLE 17 - RÉCLAMATIONS ET LITIGES - MEDIATEUR

Pour toute réclamation ou question concernant le fonctionnement et/ou l'exécution du Contrat, le Client peut appeler le numéro 01.78.42.56.56 (appel non surtaxé) ou envoyer un courriel à l'adresse suivante : serviceclient@fichetgroup.fr. Tout litige pouvant survenir du fait de l'exécution, l'application et/ou la résiliation du présent Contrat et qui ne pourrait être réglé de façon amiable sera soumis aux tribunaux compétents.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la Consommation, notre Société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est :

SAS CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION.

En cas de litige, le consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site :

**<http://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION
27, avenue de la Libération – 42400 SAINT-CHAMOND**

Bon de rétraction -----

Conditions :

- Compléter et signer ce formulaire,
- L'envoyer par lettre recommandée avec avis de réception,
- Utiliser l'adresse figurant au dos,
- L'expédier au plus tard le 14ème jour à partir de la date de signature du procès-verbal d'installation.

Je soussigné(e) ----- déclare annuler la commande N°-----

Nature du bien ou service commandé : -----

Date de commande : _____

Nom du client : _____

Adresse du client : _____