

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE SOLUTION TIKO

En vigueur au [15/09/2022]

La Solution TIKO est proposée par la société TIKO SERVICES SAS :

Société par actions simplifiée

Capital social : 15.000€

Siège social : 37-39 avenue Ledru-Rollin  
75570 Paris CEDEX 12  
Immatriculée au RCS de Paris  
sous le numéro 903 535 060  
N°TVA Intracommunautaire :  
FR 41903535060

Courriel : [info@tiko.fr](mailto:info@tiko.fr)

Téléphone : 08.06.00.03.18

### ARTICLE PRELIMINAIRE : DEFINITIONS

**Application** : désigne l'application mobile « TIKO » mise à disposition du Client et permettant au Client de piloter, programmer et suivre la consommation du chauffage électrique de ses Locaux Éligibles.

**Client** : désigne toute personne physique ou morale qui souscrit au Contrat pour ses Locaux Éligibles, situés en France métropolitaine continentale.

**Contrat** : désigne le contrat conclu entre TIKO SERVICES et le Client, constitué de la commande, des Conditions Générales de Vente de TIKO SERVICES, du Procès-Verbal d'installation ainsi que des Conditions Générales d'Utilisation telles que figurant en Annexe 1.

**Effacement Résidentiel ou Diffus** : désigne le fait de réduire temporairement la consommation d'électricité d'un grand nombre de logements en interrompant brièvement et de façon coordonnée l'alimentation de radiateurs à l'intérieur de ces logements afin de réduire la demande totale d'une région ou d'un pays.

**Installateur Agréé** : désigne toute personne mandatée par TIKO SERVICES aux fins de procéder à l'installation et à la mise en service du Matériel dans les Locaux Éligibles du Client.

**Locaux** : désigne tout logement ou local professionnel situé en France Métropolitaine continentale doté :

- a) D'un minimum de trois (3) et d'un maximum de vingt (20) radiateurs électriques sous réserve d'être des convecteurs, radiateurs à inertie ou chaleur douce ou panneaux rayonnants non équipés de système connecté (hors salle de bain) ;
- b) D'un tableau électrique conforme aux normes en vigueur ;
- c) D'un compteur communicant Linky ;
- d) D'une connexion Internet avec une box Internet ;
- e) D'un port Ethernet disponible sur la box Internet ; et
- f) D'une prise courant libre moins de 1,80m de la box Internet ;

**Matériel** : désigne l'ensemble du matériel installé chez le Client, afin de lui permettre de suivre et piloter à distance sa consommation électrique, de prétendre à la Modulation des consommations et de participer à l'Effacement Diffus.

Ledit Matériel comprend :

- Un module communicant, lequel transmet des données de consommation au logiciel de gestion TIKO. Il sera branché sur une prise à proximité de la box internet du Client et relié via un câble Ethernet.
- Un ou des module(s) de pilotage raccordé(s) au(x) radiateur(s) permettant de le piloter et de le programmer.
- Un ou des capteur(s) de température par pièce permettant de mesurer la température.

**Modulation** : désigne la technique permettant de moduler la puissance soutirée du réseau à un instant T et pour une période donnée en décalant le cycle de chauffage aux fins de préserver l'équilibre entre la production et la consommation d'énergie en anticipant ou en retardant de quelques minutes le cycle de chauffage tout en maintenant le confort du Client.

**Partie(s)** : désigne TIKO SERVICES et/ou le Client.

**Portail** : désigne le site internet <https://particuliers-tiko.fr> mis à la disposition du Client afin de lui permettre de piloter et de programmer le chauffage électrique de ses Locaux Éligibles et d'en suivre la consommation électrique.

**Procès-Verbal d'Installation** : désigne le document attestant de la bonne installation du Matériel chez le Client.

**Service Assistance** : désigne le service mis à la disposition du Client en cas de question liée à l'utilisation de la Solution TIKO et joignable par téléphone au 08 06 00 03 18 du lundi au vendredi de 9h00 à 21h00 ou par courriel à [support-particuliers@tiko.fr](mailto:support-particuliers@tiko.fr)

**Solution TIKO** : désigne le Matériel ainsi que l'application fournis au Client aux fins de lui permettre de gérer et piloter à distance sur un espace personnel ses consommations électriques et à terme d'optimiser ses consommations d'électricité. L'activation et la gestion de ladite application sont administrées par une application à télécharger par le Client, lequel bénéficie d'une licence d'utilisation. Elle est aussi accessible via tout navigateur internet.

### ARTICLE 1 : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION DU CONTRAT

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles TIKO SERVICES fournit au Client, qui l'accepte, la Solution TIKO pour ses Locaux Éligibles.

Les ventes de la Solution TIKO sont régies exclusivement par le Contrat, à l'exclusion de tout autre document.



Les présentes Conditions Générales excluent expressément les conditions générales d'achat du Client, nonobstant toute mention contraire, et tout autre document émanant de lui et se rapportant à la Commande.

Toute commande émise par le Client entraîne de plein droit l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes Conditions Générales et la renonciation par le Client à ses propres conditions générales d'achat.

TIKO SERVICES se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales pour tenir compte notamment d'éventuelles évolutions réglementaires ou techniques. Dans ce cas, toute modification sera portée à la connaissance du Client par tout moyen. Ce dernier disposera, à compter de cette notification, d'un délai d'un (1) mois pour manifester son refus, par écrit, qui vaudra résiliation de son Contrat. A défaut, le Client sera réputé avoir accepté les nouvelles Conditions Générales qui s'appliqueront de plein droit.

Les caractéristiques principales de la Solution TIKO et notamment les spécifications, illustrations et indications de dimensions ou de capacité de la Solution TIKO sont présentées sur le site <https://www.tiko.fr> et ses sous-domaines, ce dont le Client est tenu de prendre connaissance avant de commander.

## ARTICLE 2 : COMMANDE

Le Client peut passer commande sur Internet via <https://reservation.tiko.fr>

Les offres de la Solution TIKO s'entendent dans la limite des stocks disponibles, tels que précisés lors de la passation de la commande.

- Le Client sélectionne la Solution TIKO en cliquant sur « Commander » sur la page dédiée ;
- Le Client répond aux questions d'éligibilité ;
- Le Client saisit son code postal afin de permettre à TIKO SERVICES de vérifier la disponibilité des installateurs dans sa région ;
- Le Client saisit ses données d'identification (nom, prénom, courriel, numéro de téléphone et adresse complète) ;
- Le Client accepte les présentes Conditions Générales de Vente ;
- Le Client sélectionne une date et un créneau en vue de l'installation du Matériel ;
- Le Client commande en cliquant sur « Commander »
- Le Client effectue le paiement en ligne ;
- TIKO SERVICES accuse réception de la commande en indiquant au Client que celle-ci a correctement été prise en compte via un écran web, sous réserve de disponibilité de la Solution TIKO ;
- TIKO SERVICES envoie un courriel de confirmation au Client détaillant l'ensemble de sa commande et son prix toutes taxes comprises.
- TIKO SERVICES envoie un courriel au Client avec la facture de la commande.

Toute commande implique l'acceptation expresse, entière et sans réserve par le Client, des présentes Conditions Générales de Vente et constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et TIKO SERVICES.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et feront l'objet d'une confirmation reprenant ces informations contractuelles au plus tard au moment de votre validation de commande.

La vente ne sera considérée comme valide qu'après paiement intégral du prix. Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande en vigueur et de signaler immédiatement toute erreur.

TIKO SERVICES se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

## ARTICLE 3 : PRIX ET MODALITES DE REGLEMENT

### 3.1. Prix de la Solution TIKO

En contrepartie de la participation du Client à la Modulation et l'Effacement Diffus, la Solution TIKO est cédée au Client au prix de neuf (9) euros TTC, TIKO SERVICES étant rémunérée par l'agrégation et la valorisation des effacements de consommations effectuées chez le Client sur les différents marchés de l'énergie accessibles aux opérateurs d'effacement.

Il est expressément convenu qu'en contrepartie de la cession de la Solution TIKO à neuf (9) euros, le Client renonce expressément aux éventuels bénéfices tirés de la valorisation de l'effacement de sa consommation sur les marchés de l'énergie.

### 3.2. Modalités de règlement

Le paiement s'effectue par carte bancaire.

Les données de paiement sont échangées de façon cryptée grâce au protocole défini par le prestataire de paiement agréé.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif par TIKO SERVICES des sommes dues.

Il est précisé qu'en cas d'annulation ultérieure de la commande, le montant correspondant à la Solution TIKO sera remboursé au Client dans un délai maximum de trente (30) jours ouvrés à compter de l'annulation.

### 3.3 : Imprévision

Par dérogation à l'article 1195 du Code civil, le présent Contrat est conclu sur la base des données économiques, légales, commerciales et monétaires actuellement en vigueur. Si, par suite de l'évolution de ces données, l'équilibre du Contrat était bouleversé au point d'en rendre l'exécution excessivement onéreuse par l'une des parties, celle-ci pourrait solliciter de l'autre la renégociation du Contrat. Cette demande est possible alors même que le changement de circonstances lui serait en partie imputable, sans que puisse toutefois lui être reprochée une faute quelconque.

Chaque partie s'engage alors à renégocier le Contrat de bonne foi, de manière à parvenir à un accord, lequel, réalisant l'aménagement des conditions du Contrat initial, n'aura aucune portée novatoire.

Si en dépit des efforts des parties, aucun accord n'a pu être trouvé dans les trente (30) jours de la demande de renégociation, chaque partie pourra alors mettre fin librement au Contrat, sans

indemnité, par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation du Contrat prendra alors effet quinze (15) jours après la réception de ladite lettre.

Pendant toute la durée des négociations, le Contrat se poursuit aux conditions initialement définies.

#### **ARTICLE 4 : INSTALLATION ET PARAMETRAGE**

A la date convenue entre TIKO SERVICES et le Client, le Matériel est installé, paramétré et activé par un Installateur Agréé selon les conditions prévues dans les Conditions Générales d'Utilisation. Les frais d'installation et d'exploitation du Matériel sont intégralement pris en charge par TIKO SERVICES.

L'installation est effectuée sans que l'Installateur Agréé n'ait à entreprendre de déplacement de mobilier sauf si les circonstances l'y obligent pour mener à bien sa mission et sous réserve de l'accord préalable du Client. Dans ce dernier cas, le Client accepte que le l'Installateur Agréé ne puisse être responsable en cas de dégradation ou dommage matériel affectant le matériel déplacé.

A l'issue de l'installation du Matériel, l'Installateur Agréé procédera à l'établissement d'un Procès-Verbal d'Installation qui sera signé par le Client. Par sa signature, le Client reconnaît avoir été conseillé, informé et avisé par l'Installateur Agréé sur la Solution TIKO.

L'Installateur Agréé demeure exclusivement responsable des dommages causés par son intervention et de la non-conformité de son installation à la réglementation en vigueur.

S'il apparaît, au moment de l'installation, que les Locaux Éligibles sont inaptes à recevoir la Solution TIKO ou que le fonctionnement conforme de la Solution TIKO ne peut être garanti, le Contrat sera résilié de plein droit selon les conditions prévues à l'article 13.2 ci-dessous, à l'exclusion des erreurs imputables aux déclarations du Client. Toute somme que le Client aura d'ores et déjà versée lui sera intégralement remboursée, dans un délai maximum de trente (30) jours.

En cas d'absence du Client et sans information préalable à la date d'installation convenue avec TIKO SERVICES ou ses prestataires, TIKO SERVICES se réserve le droit de lui facturer la somme de cinquante (50) euros.

#### **ARTICLE 5 : TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ ET DE RISQUES**

Le transfert de propriété de la Solution TIKO au Client ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date d'installation de la Solution TIKO.

Les risques de perte et de détérioration de la Solution TIKO sont transférés au Client une fois le Matériel installé conformément à l'article 4 ci-dessus.

#### **ARTICLE 6 : AUTORISATION DE MODULATION ET D'EFFACEMENT DIFFUS**

Une fois le Matériel installé, le Client autorise TIKO SERVICES et tout sous-traitant de son choix à l'exploiter en vue de la participation du Client :

- Aux Services Systèmes
- Au dispositif NEBEF (Notification d'Échange de Blocs d'Effacement)
- Au Mécanisme d'Ajustement
- Au Mécanisme de Capacité

(règles relatives à la participation aux différents services et mécanismes ci-dessus dans leur dernière version approuvée par la CRE et disponibles sur le site de RTE)

- À faire valoriser chacune de ces modulations de consommation en tant que Services Systèmes auprès de RTE et en tant qu'effacements sur le Mécanisme d'Ajustement de RTE et ou sur les marchés de l'énergie via le dispositif réglementaire NEBEF

Le client accepte que RTE puisse accéder aux Locaux, suite à prise de rendez-vous, afin que RTE puisse réaliser les audits nécessaires concernant les systèmes de télémesure, de transmission et des chaines de commande de l'activation des Réserves pour les mécanismes suscités.

Le client s'engage à être libre à la date de rattachement effective au Périmètre de Réserve, d'Effacement et d'Ajustement de TIKO Services et tout sous-traitant de son choix de tout contrat signé antérieurement avec un autre Responsable de Réserve, d'Effacement et/ou d'Ajustement pour l'Habitation.

Le Client peut demander au Service Assistance l'interruption de sa participation à l'Effacement Diffus au Service Assistance pour une durée maximale de vingt-quatre (24) heures. Le Client conservera néanmoins pendant cette période la possibilité de suivre et piloter sa consommation d'électricité.

#### **ARTICLE 7 : OBLIGATIONS DU CLIENT**

Pour permettre le bon fonctionnement de la Solution TIKO, le Client s'engage à :

- Fournir à TIKO SERVICES et à l'Installateur Agréé l'ensemble des informations nécessaires à la configuration et au paramétrage du Matériel à installer ;
- Se conformer aux Conditions d'Utilisation annexées aux présentes Conditions Générales ;
- Être présent ou se faire représenter par un tiers habilité à signer en son nom (personne adulte) à la date de l'installation du Matériel convenue avec TIKO SERVICES ou ses prestataires ;
- Être titulaire du contrat d'énergie lié au logement à équiper avec la Solution TIKO ;
- Payer son abonnement au fournisseur d'énergie et au fournisseur d'Internet ;
- Faire son affaire de la déconnexion de l'éventuel précédent matériel de pilotage et de suivi de consommation déjà installé dans les Locaux Éligibles, non fourni par TIKO SERVICES ;
- Ne pas effectuer ni faire effectuer, sur le Matériel, d'intervention de quelque nature que ce soit par une personne non mandatée par TIKO SERVICES ;

Le Client doit également disposer d'une adresse électronique pour se connecter sur son espace client dédié ainsi que d'un smartphone, d'une tablette (nécessite iOS 11 ou version ultérieure ou Android 5.0.2 ou version ultérieure) ou d'un

ordinateur (avec navigateur Chrome, Microsoft Edge, Safari ou Firefox).

Si, à la suite du non-respect de ses obligations, par erreur de manipulation de quelque nature que ce soit, ou sa décision de remplacer un ou plusieurs radiateurs, le Client provoque un déplacement d'un technicien-conseil, il s'engage à régler à TIKO SERVICES, pour chaque intervention les frais de déplacement et d'intervention d'un tarif de 150 (cent cinquante) euros.

## ARTICLE 8 : ESPACE ABONNE

TIKO SERVICES met à la disposition du Client un Espace Abonné accessible par Internet à l'adresse <https://particuliers-tiko.fr> ainsi qu'une application. Le Client trouvera plus d'informations à ce sujet dans les Conditions Générales d'Utilisation. En s'y connectant avec son identifiant et son mot de passe personnel, l'Abonné pourra accéder et paramétrer certains services.

## ARTICLE 9 : DROIT DE RETRACTATION

### 9.1 : Délai de rétractation

Sous réserve des termes ci-dessous, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter du jour de la signature du Procès-Verbal d'installation par les Parties pour se rétracter sans avoir à justifier de motif ni payer de pénalités.

Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au 1<sup>er</sup> jour ouvrable suivant.

### 9.2 : Bénéficiaires du droit de rétractation

Ledit droit de rétractation est exclusivement ouvert aux Clients consommateurs ainsi qu'aux professionnels répondant aux conditions fixées à l'article L. 121-16-1 du Code de la consommation.

### 9.3 : Modalités de rétractation

Le Client informe TIKO SERVICES de sa décision de se rétracter en adressant avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours le formulaire de rétractation annexé au Contrat, ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter, à TIKO SERVICES, soit par courriel à [retraction@tiko.fr](mailto:retraction@tiko.fr) soit par courrier à l'adresse postale suivante :

TIKO SERVICES  
37-39 avenue Ledru-Rollin  
75570 Paris CEDEX 12

### 9.4 : Effets de la rétractation

En cas de rétractation du Client, TIKO SERVICES récupérera le Matériel à ses frais.

TIKO SERVICES prendra attaché avec le Client pour convenir d'un rendez-vous de désinstallation du Matériel.

Le Client est tenu de se rendre disponible sous quatorze (14) jours afin de permettre à TIKO SERVICES de procéder à la désinstallation du Matériel, faute de quoi le Client sera

redevable, au-delà de la période de quatorze (14) jours suivant l'appel de TIKO SERVICES, d'une indemnité d'immobilisation du Matériel de 10 euros / jour jusqu'à sa désinstallation.

TIKO SERVICES fera ses meilleurs efforts pour laisser les Locaux en bon état après désinstallation du Matériel. Toutefois, TIKO SERVICES ne pourra être tenue de remettre les lieux dans leur état d'origine.

Dans le cas où le Matériel récupéré par TIKO SERVICES en trouverait en mauvais état de fonctionnement ou en cas de détériorations imputables au Client, hors cas de vice propre du Matériel, TIKO SERVICES procèdera à la facturation d'une indemnité forfaitaire de deux-cents (200) euros.

TIKO SERVICES procédera au remboursement du paiement reçu du Client au plus tard quatorze (14) jours suivant le jour où TIKO SERVICES est informée de la décision de rétractation du Client en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale, sous réserve que le Matériel soit récupéré par TIKO SERVICES en parfait état.

## ARTICLE 10 : GARANTIES

### 10.1 : Garantie légale de conformité

TIKO SERVICES reste tenue des défauts de conformité de la Solution TIKO au contrat dans les conditions prévues aux articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de garantie légale de conformité de deux (2) ans à compter de la délivrance de la Solution TIKO ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement de la Solution TIKO, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-12 du Code de la consommation. A défaut, si la réparation ou l'échange est impossible ou n'a pu être mis en œuvre dans le mois suivant sa prise en charge, TIKO SERVICES remboursera au Client le prix de la Solution TIKO.
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité de la Solution TIKO pendant cette durée.

Il est rappelé que 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 et que 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.

Conformément aux dispositions des garanties légales de conformité et des vices cachés visées dans l'encadré ci-dessus, TIKO SERVICES rembourse ou échange les produits apparemment défectueux ou ne correspondant pas à la commande. Toute demande de remboursement doit s'effectuer par téléphone au 08.06.00.03.18 (numéro gratuit) ou par courriel à [support-particuliers@tiko.fr](mailto:support-particuliers@tiko.fr)

La réparation de la Solution TIKO dans le cadre de la garantie légale de conformité entraînera une prolongation de six (6) mois de ladite garantie.

Lorsque la Solution TIKO est échangée dans le cadre de la garantie légale de conformité en raison de l'impossibilité pour TIKO SERVICES de pouvoir la réparer dans le délai d'un mois suivant la demande du Client, la garantie de la Solution TIKO de remplacement est alors renouvelée pour une durée de deux (2) ans. En revanche, lorsque le bien est remplacé à la demande du Client, la garantie légale de conformité ne pourra faire l'objet d'un renouvellement.

## 10.2 Garantie légale contre les vices cachés

Lorsque la Solution TIKO présente un défaut, le Client peut également mettre en œuvre la garantie contre les vices cachés dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice. Il reviendra alors au Client de prouver notamment que le défaut existait au moment de l'achat, qu'il était caché et qu'il rend le produit inutilisable. Les dispositions de cet article ne privent pas le Client du bénéfice du droit de rétractation prévu à l'article 9 ci-dessus.

## ARTICLE 11 : RESPONSABILITE

TIKO SERVICES ne répond que des dommages matériels directement causés par un manquement à ses engagements au titre des présentes, à l'exclusion de tout dommage indirect ou immatériel tel que le manque à gagner, l'atteinte à l'image, la perte d'exploitation, la perte de chance, la perte de profit ou la perte d'utilisation.

Sa responsabilité ne pourra être engagée du fait notamment de dommages et évènements suivants :

- non-respect par le Client et/ou des personnes dont il répond des obligations prévues à l'article 8 ci-dessus ;
- utilisation non conforme aux Conditions Générales d'Utilisation de la Solution TIKO ;
- éventuelles dégradations volontaires ou involontaires de la Solution TIKO ;
- accidents de toutes sortes affectant la Solution TIKO ou les réseaux électriques, tels que le choc, surtension, foudre, inondation, incendie, et d'une manière générale, tous les évènements qui résultent d'une utilisation ou d'une situation anormale ;
- défaillance du réseau Internet utilisé par le Client, que celle-ci soit liée à une défaillance de son fournisseur d'accès, à une défaillance de la « box » ou du modem-routeur utilisé par le Client ou à un quelconque des éléments situés entre la Solution TIKO et la « box » ou le modem-routeur (câble, switch, etc.) ;
- défaillance des réseaux électriques du fait de l'exploitant desdits réseaux ou du fait du Client ainsi que de leurs conséquences sur les installations électriques de ce dernier ;
- cas fortuit ou cas de force majeure ;
- la fourniture par le Client d'informations incomplètes ou inexactes.

Le Contrat ne se substitue en aucun cas aux contrats d'assurances, notamment du fait de l'absence de souscription, des garanties souscrites ou non, de leurs conditions d'application, ou de leur montant, qu'il appartient au Client de souscrire pour couvrir tous les risques vol, vandalisme, incendie et tous autres dommages, pouvant affecter la Solution TIKO.

Les Parties ne sauraient être tenues pour responsables de la non-exécution de leurs obligations contractuelles du fait d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence des tribunaux français.

Sont ainsi considérés comme cas de force majeure : les grèves totales ou partielles, externes à TIKO SERVICES et à ses sous-traitants et prestataires, lock out, intempéries, épidémies, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégât des eaux, blocage des télécommunications ainsi que tout modification des dispositions législatives ou réglementaires ou toute décision d'une autorité publique qui s'imposeraient aux parties.

La partie invoquant la force majeure pour justifier d'une inexécution de ses obligations définies selon les termes du Contrat devra en informer l'autre, par courrier électronique ou tout autre moyen, suivi d'une confirmation écrite adressée par lettre recommandée avec avis de réception, dans les délais les plus brefs sans que ce délai puisse dépasser dix (10) jours à compter de la survenance de l'événement. Le Contrat sera alors considéré comme suspendu.

Il est expressément stipulé qu'en cas de retard de plus de 60 jours dans l'exécution du Contrat pour cause de force majeure, le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des parties, sans préavis et sans indemnité de part et d'autre.

## ARTICLE 13 : DUREE ET RESILIATION

### 13.1 : Durée

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

### 13.2 : Modalités opérationnelles de résiliation applicables à tous les cas de résiliation

Le Client est informé qu'à compter de l'installation du Matériel, le pilotage de ses radiateurs se fait exclusivement via l'Application et/ou le Portail. Si une résiliation est demandée par TIKO SERVICES ou par le Client, une action sur le Matériel doit impérativement être menée pour désactiver le Matériel et permettre au Client de retrouver le pilotage manuel de ses radiateurs. Le Client est informé que la désinstallation totale du Matériel ne peut être effectuée que par un professionnel de l'électricité.

TIKO SERVICES proposera gratuitement au Client une solution lui permettant de désactiver lui-même le Matériel. Un mode opératoire détaillé précisera les quelques gestes à réaliser par le Client, et des éléments matériels (bouchons) nécessaires à cette opération seront expédiés par voie postale à l'adresse du Client. Il est précisé que cette solution, simple et gratuite, n'aboutit pas à la désinstallation totale du Matériel, des éléments mineurs restant en place.

Si le Client souhaite une désinstallation totale du Matériel, le Client doit faire appel à un professionnel de l'électricité et TIKO SERVICES pourra proposer, sur demande du Client, un service payant de désinstallation totale du Matériel par un professionnel partenaire de TIKO SERVICES. Le Client sera libre d'accepter ou de refuser le devis qui lui sera transmis par TIKO SERVICES, ou de faire appel au professionnel de son choix.

## ARTICLE 12 : FORCE MAJEURE



TIKO SERVICES se réserve le droit de proposer au Client de racheter tout ou partie de son Matériel à l'issue de la résiliation du Contrat. Les modalités logistiques et financières de cet éventuel rachat seront à convenir entre les Parties à ce moment.

### 13.3 : Résiliation

#### a) Résiliation à l'initiative du Client

Le Contrat peut être résilié à tout moment, sans frais ni pénalités par le Client, soit par téléphone au 08.06.00.03.18, soit par courriel à l'adresse [resiliation@tiko.fr](mailto:resiliation@tiko.fr) soit par courrier recommandé à l'adresse postale suivante :

TIKO SERVICES  
37-39 avenue Ledru-Rollin  
75570 Paris CEDEX 12

La résiliation du Contrat sera alors effective à la fin du mois civil suivant le mois au cours duquel la demande de résiliation est reçue.

La résiliation entraînera la désactivation de la Solution TIKO.

#### b) Résiliation à l'initiative de TIKO SERVICES

En toute hypothèse, le non-respect par le Client d'une des obligations mises à sa charge au titre du Contrat donnera droit à TIKO SERVICES de résilier, de plein droit et sans aucun préavis, le Contrat dans tous ses effets. Ladite résiliation sera notifiée par écrit au Client.

### 13.4 : Déménagement

Le Client souhaitant déménager de ses Locaux Éligibles, résilie son Contrat selon les modalités prévues aux articles 13.2 et 13.3.a en précisant que son projet de déménagement est à l'origine de sa demande de résiliation.

Il est rappelé qu'un délai pouvant aller jusqu'à deux (2) mois entre la date de réception de la demande de résiliation et la résiliation effective du Contrat est nécessaire. Le Client souhaitant déménager doit tenir compte de ce délai dans sa démarche de résiliation.

En fonction de sa situation, une solution alternative à celle de la résiliation pourrait lui être proposée.

## ARTICLE 14 : DROIT APPLICABLE, RECLAMATIONS ET REGLEMENT DES LITIGES

### 14.1 : Droit applicable

Tout litige découlant du Contrat est soumis à la loi française. La langue du présent contrat est la langue française.

### 14.2 : Réclamations

#### a) Réclamation initiale auprès de TIKO SERVICES

En cas de réclamation, le Client peut saisir le service clientèle de la société TIKO SERVICES, 37-39 avenue Ledru-Rollin - 75570 Paris CEDEX 12. TIKO SERVICES y répond dans un délai moyen d'un (1) mois. Ce mode de règlement amiable des litiges étant facultatif, le Client peut saisir à tout moment la juridiction

compétente. Il devient un préalable si le Client souhaite recourir à un médiateur de la consommation.

#### b) Recours au médiateur de la consommation

Conformément aux articles L. 612-1 et suivants du code de la consommation, le Client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résiliation amiable d'un litige qui l'opposerait à TIKO SERVICES. Dans ce cas, le médiateur de la consommation pour le Groupe ENGIE doit être saisi par écrit :

Via internet :

<http://www.mEDIATEUR-ENGIE.com/contact>

ou Par lettre simple à :

ENGIE  
COURRIER DU MEDIATEUR  
TSA 27601  
59973 TOURCOING CEDEX

### 14.3 : Règlement des litiges

En cas de litige né à l'occasion de la conclusion, de l'interprétation, de l'exécution ou de la rupture du Contrat, les Parties s'efforceront de bonne foi de trouver un accord amiable.

A défaut de parvenir à un accord dans un délai de trente (30) jours, le litige sera soumis :

- à la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Paris pour les Clients professionnels ;
- à toute juridiction française compétente pour les Clients consommateurs.

## ARTICLE 15 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

### 15.1 : Lois applicables

TIKO SERVICES prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des données à caractère personnel en sa possession concernant les Clients et les traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et de la règlementation européenne en vigueur sur la protection des données à caractère personnel (ci-après la « Réglementation »).

### 15.2 : Contact

Le responsable du traitement des données personnelles est TIKO SERVICES, dont le siège est sis 37-39 avenue Ledru-Rollin - 75570 Paris CEDEX 12, représentée par son Président. Le Délégué à la Protection des Données (ci-après « DPD ») peut être contacté à l'adresse suivante : TIKO SERVICES - DPO - 37-39 avenue Ledru-Rollin - 75570 Paris CEDEX 12 ou par courriel électronique : [rgpd@tiko.energy](mailto:rgpd@tiko.energy)

### 15.3 : Nature des données personnelles

Les données à caractère personnel du Client sont collectées par TIKO SERVICES dans le cadre des commandes passées par le Client et le service assistance fourni au Client.

Les données notamment collectées sont le nom et prénom du Client, son adresse, numéros de téléphone, son point de livraison (PDL) et ou point de relevé de mesure (PRM) son numéro de compteur d'électricité, ses données de consommation (consommation totale du logement, consommation unitaire d'actifs équipés du Matériel, relevés de consommations totales du logement et courbes de charge jusqu'au pas de temps 10 minutes, températures mesurées par le Matériel, actions réalisées par l'Utilisateur sur le Matériel (instructions, programmes)), nécessaires à la réalisation des services systèmes présentés à l'article 6 qui lui sont fournis.

Le Client est informé que le gestionnaire du réseau public de distribution auquel est raccordé ses Locaux Éligibles, le gestionnaire du réseau de transport d'électricité RTE et TIKO SERVICES peuvent collecter et se transférer les informations :

- relatives à l'identification de ses Locaux Éligibles,
- à sa consommation d'électricité, à sa courbe de charge conformément à l'article R.111-27 du Code de l'énergie,
- à l'identité de son fournisseur d'électricité et de son responsable d'équilibre,

ainsi que toute autre information requise par la réglementation, par le gestionnaire du réseau public de distribution ou par le gestionnaire du réseau public de transport d'électricité pour permettre la pleine participation à l'Effacement Diffus.

#### 15.4 : Finalités

Le traitement des données à caractère personnel a pour finalités :

- l'identification et l'authentification du Client,
- la gestion de la relation contractuelle : commande du Client, information du Client sur la Solution TIKO achetée, l'installation du Matériel, la gestion du service assistance, la gestion des droits et des demandes d'exercice des droits des personnes, la participation du Client à l'Effacement Diffus (et notamment le suivi, le pilotage et la programmation de son chauffage),
- la facturation et la comptabilité,
- la lutte contre la fraude,
- la gestion des droits et des demandes d'exercice des droits des personnes,
- le développement de produits de la société TIKO SERVICES par le biais d'enquêtes de satisfaction,
- les contrôles effectués par les gestionnaires de réseaux publics d'acheminement d'électricité auprès de TIKO SERVICES,
- la réalisation d'études statistiques d'analyse,
- la communication avec le Client à propos des offres et services analogues de TIKO SERVICES (par courriel, messages instantanés, SMS et via des services de messagerie en ligne) et dans le cadre de l'assistance technique.

La fourniture de certaines données à caractère personnel par le Client conditionne la conclusion et, dans certains cas, l'exécution du Contrat par TIKO SERVICES.

#### 15.5 : Bases légales

Les traitements indiqués ci-dessus sont fondés sur les bases légales suivantes :

- Pour l'identification, l'authentification des Clients, la gestion de la relation commerciale, la comptabilité, la facturation et la gestion des droits : le contrat entre les parties ;
- Pour la lutte contre la fraude et la communication avec les clients à propos des offres et services analogues : l'intérêt légitime du responsable du traitement ;
- Pour les contrôles effectués par les gestionnaires de réseaux publics d'acheminement d'électricité auprès de TIKO SERVICES : obligation légale ;
- Pour la communication avec les clients à propos des offres et services analogues : l'intérêt légitime du responsable du traitement.

#### 15.6 : Durée

Les données collectées sont conservées uniquement pour la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus, dans la limite des délais de prescription en vigueur.

Plus spécifiquement, TIKO SERVICES conserve :

- pendant cinq (5) ans à compter de la fin de la relation contractuelle de façon générale les données personnelles nécessaires à la réalisation des finalités de fourniture des services et la gestion du Contrat ;
- pendant trois (3) ans à compter de la fin de la relation contractuelle ou de l'opposition du Client les données nécessaires pour les finalités de communications commerciales et de prospection ;
- pendant dix (10) ans à compter de la clôture de l'exercice les données comptables (bon de commande, de livraison, facture).

#### 15.7 : Destinataires

Les données à caractère personnel pourront être traitées par le personnel habilité, des sous-traitants, partenaires ou prestataires de TIKO SERVICES. Si ces sous-traitants, partenaires ou prestataires effectuent des traitements en dehors de l'Union européenne, ceux-ci seront réalisés, conformément à la Réglementation, soit sur la base d'une décision d'adéquation de la Commission européenne soit sur la base de « clauses contractuelles types ». Une copie de ces documents peut être obtenue auprès du DPD de TIKO SERVICES. Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du Contrat.

#### 15.8 : Enregistrement des appels

Le Client est informé que ses conversations avec les services de TIKO SERVICES sont susceptibles d'être enregistrées ou écoutées par TIKO SERVICES à des fins probatoires et de détection des fraudes et/ou d'être étudiées afin d'améliorer la qualité du service. Lesdites conversations sont conservées pour une durée de six mois maximum à compter de leur enregistrement sauf réglementation imposant une durée de conservation supérieure.

#### 15.9 : Droit des personnes

À tout moment, le Client peut demander l'accès aux données personnelles le concernant, recueillies dans le cadre des finalités détaillées ci-dessus, la rectification ou l'effacement de celles-ci (sous réserve que cela n'empêche pas la bonne exécution du Contrat ou le respect des obligations légales de TIKO SERVICES) et la limitation d'un ou plusieurs traitements particuliers le concernant, dans les conditions prévues par la Réglementation du droit à leur portabilité, dans les conditions fixées par la Réglementation.

**Le Client dispose également du droit de s'opposer à un traitement de ses données à caractère personnel.**

Il peut exercer ces droits :

- en envoyant un courrier postal à : Service client TIKO SERVICES - données personnelles - 37-39 avenue Ledru-Rollin - 75570 Paris CEDEX 12. Il devra fournir ses nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie de sa pièce d'identité.
- par voie électronique : [rgpd@tiko.energy](mailto:rgpd@tiko.energy)

Lorsqu'un traitement de données à caractère personnel est fondé sur le recueil de son consentement, le Client dispose du droit de retirer ledit consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci, via les mentions contenues dans chaque message publicitaire, via SMS/ MMS/courriel.

Le Client est informé qu'il a le droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès.

L'usage du droit à l'oubli ne fait pas obstacle à la conservation de la preuve du consentement du Client à la participation à l'Effacement Diffus, afin de satisfaire aux contrôles que les gestionnaires de réseaux publics d'acheminement d'électricité effectuent auprès de TIKO SERVICES. La preuve du consentement est conservée pendant cinq années conformément aux règles de prescription applicables en France.

Le Client est informé de ce que la demande d'effacement de ses données à caractère personnel est susceptible d'entrainer la résiliation du Contrat dans le cas où ces données sont nécessaires à sa participation à l'Effacement Diffus.

**15.11 : CNIL**

Le Client peut également faire valoir ses droits auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)

par courrier à l'adresse : 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 ou par téléphone au : 01 53 73 22 22.

**15.12 : Confidentialité**

Le Client s'engage à conserver secrets son identifiant et son mot de passe, à ne les divulguer à quiconque, sous quelque forme que ce soit, et à modifier régulièrement ou au besoin à solliciter régulièrement de TIKO SERVICES la modification de son mot de passe. Le Client peut demander gratuitement un nouveau de passe sur l'espace client ou l'application de TIKO SERVICES.

**ARTICLE 16 : CESSION**

TIKO SERVICES se réserve le droit, à tout moment, de transmettre le bénéfice et les obligations découlant du Contrat à toute personne physique ou morale à sa convenance sans l'accord du Client.

**ANNEXE 1 : CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE LA SOLUTION DE PILOTAGE DU CHAUFFAGE ÉLECTRIQUE TIKO**

**TIKO SERVICES** société appartenant à tiko Energy Solutions, entreprise basée en France et filiale du groupe ENGIE, fournit une solution de pilotage à distance des radiateurs électriques, de contrôle de la consommation et de participation à la modulation/effacement en France.

Les fonctionnalités de pilotage à distance des radiateurs électriques et de contrôle de la consommation sont accessibles sur le site internet dédié <https://particuliers-tiko.fr> (ci-après le « Site Web ») et sur l'application tiko sur l'App Store et le Google Play Store (ci-après l'« Application »).

**Définitions**

**Matériel(s)** : ensemble des matériels nécessaires au pilotage à distance de ses consommations électriques par l'Utilisateur et destinés à permettre, à terme, de prétendre à la Modulation de consommations.

**Lesdits Matériels comprennent** : 1 module communicant, des modules de pilotage, des capteurs de température, 1 câble Ethernet.

**Service** : désigne l'application mise à disposition de l'Utilisateur lui permettant de gérer et de piloter à distance sur un espace personnel ses consommations électriques et à terme d'optimiser ses consommations d'électricité. L'activation et la gestion du Service sont administrées par une application à télécharger par l'Utilisateur, lequel bénéficie d'une licence d'utilisation.

**Utilisateur** : toute personne qui utilise le Service.

**Objet**

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation s'appliquent aux relations entre tiko et tout Utilisateur.

L'Utilisateur ne peut utiliser le Service que dans un but légitime, personnel et non commercial. Aucune utilisation, ou détournement n'est autorisé.

Le contenu de ces présentes conditions générales d'utilisation peut être amené à évoluer et est opposable à l'Utilisateur dès leur publication.

**Le matériel tiko****1. Généralités**

L'Utilisateur s'engage à prendre connaissance des présentes Conditions Générales d'Utilisation avant la mise en service des modules de communication et de pilotage nécessaires à la prestation afin de permettre une installation impeccable et une exploitation sans erreur.

**2. Conditions d'installation**

2.1. L'Utilisateur (ou une personne mandatée par ses soins) doit être présent lors de l'installation.

2.2. Avant la date d'installation, l'Utilisateur s'assure que l'installateur-électricien disposera d'assez de place autour de l'armoire de distribution et des chauffages électriques.

2.3. Les modules de communication et de pilotage sont installés par un installateur électricien de tiko TIKO SERVICES agréé ou par un tiers mandaté par TIKO SERVICES.

2.4. Il se peut que le courant soit coupé dans le logement pendant la durée de l'installation.

2.5. L'Utilisateur doit prendre des mesures pour éviter tout dommage dû à une éventuelle coupure de l'alimentation électrique. Pour cela, il débranche à titre préventif tous les composants matériels électroniques tels qu'ordinateurs, gestionnaires de fichiers NAS, etc.

2.6. Lors du rétablissement de l'alimentation électrique, il faut à nouveau régler les composants matériels non équipés de batteries de sécurité (p. ex. horloges numériques sur des fours électriques, réveils, etc.).

2.7. Un module de pilotage est installé sur chaque radiateur à connecter à la solution.

2.8. L'installation du module communicant se fait dans le logement, sur une prise appropriée à proximité de la box internet du client, à laquelle elle est raccordée via le câble Ethernet fourni.

2.9. En cas de renoncement à l'utilisation du Service, l'Utilisateur devra contacter le service d'assistance.

**3. Consignes de sécurité**

3.1. Ne pas renverser de liquides sur les modules de communication et de pilotage et ne pas les immerger dans des liquides.

3.2. Les modules de communication et de pilotage ne doivent pas être ouverts. Il existe un risque d'électrocution !

3.3. N'insérer aucun objet dans les ouvertures des modules de communication et de pilotage. Les fentes et ouvertures du boîtier servent à l'aération et ne doivent être ni bouchées ni couvertes. Veiller à ce que les modules de communication et de pilotage soient suffisamment aérés pour que les appareils ne surchauffent pas.

3.4. Il est interdit de procéder soi-même à l'installation du module de pilotage, de l'adapter ou le modifier avec d'autres applications externes. Il existe un risque d'électrocution !

3.5. Ne pas placer le module communicant à proximité immédiate d'un radiateur ou ne pas l'exposer directement aux rayons du soleil.

3.6. Pour nettoyer le module communicant, utiliser uniquement un chiffon humide, mais jamais de diluant, d'essence, d'alcool ou

d'autres produits de nettoyage agressifs, car ils risqueraient d'endommager le boîtier.

3.7. Pour établir une connexion stable sur le réseau entre le module communicant et le fournisseur de la solution tiko, il ne faut pas débrancher l'appareil sans avoir consulté auparavant le service d'assistance, ni couper l'alimentation électrique.

3.8. Ne débrancher le module communicant qu'en cas de dommage et seulement après avoir prévenu le service d'assistance. Dans le cas contraire, ceci pourrait affecter le fonctionnement de vos radiateurs. Les cas de figure d'un dommage sont les suivants:

- Si le connecteur est endommagé.
- Si le module communicant a été inondé ou exposé à la pluie.
- Si des objets sont entrés dans le module communicant.
- Si le boîtier du module communicant est endommagé.

#### 4. Conditions de fonctionnement du Matériel

L'Utilisateur a pris connaissance de l'ensemble des caractéristiques et des conditions préalables à respecter, et notamment du fait qu'il :

- doit disposer et maintenir sa connexion Internet en vue d'assurer la permanence du lien de communication entre le Matériel, l'installation électrique et le fournisseur de la solution tiko ;
- doit disposer d'une adresse email pour se connecter sur son espace personnel dédié ;
- déclare avoir pris connaissance que toute adaptation ou modification des composants avec des applications externes est proscrite et pourrait s'avérer dangereuse notamment du fait d'un risque d'électrocution.
- déclare avoir pris connaissance que l'installation du matériel nécessite une installation électrique sûre qui respecte les normes en vigueur.

- est responsable du changement des piles des capteurs de température (durée de vie estimée: entre 5 et 7 ans).

#### 5. Activation du Service

Pour l'activation du Service, une fois l'installation du Matériel finalisée, l'Utilisateur télécharge l'application depuis son/ses équipement(s) compatible(s) tel(s) que ci-après listé(s) :

- Smartphone (iOS, Android),
- PC ou tablette.

Lesdits équipements devront répondre aux caractéristiques suivantes en vue du bon fonctionnement du Service:

- iPhone et iPad: à partir de la version iOS 11 ou supérieure.
- Android: version minimum Android 5.0.2 avec accès Google Play.

#### Le service d'assistance

En cas de problème technique lié au Matériel ou à l'utilisation du Service (par exemple données manquantes), l'Utilisateur devra contacter le service d'assistance par téléphone au 08 06 00 03 18 du lundi au vendredi de 9h à 21h ou par courriel à [support-particuliers@tiko.fr](mailto:support-particuliers@tiko.fr)

Le numéro de l'assistance figure également dans la rubrique Assistance de l'Application. En cas de problème d'utilisation du Service, l'Utilisateur sera invité à suivre les conditions d'utilisation générales du Service accessibles en ligne sur la page internet de l'interface Utilisateur.

#### Droit applicable

Les présentes conditions générales d'utilisation sont régies par le droit français, quel que soit le lieu d'utilisation. En cas de contestation, et après toute tentative de recherche d'une solution amiable, les tribunaux français seront seuls compétents pour connaître de ce litige.



## ANNEXE 2 : FORMULAIRE DE RETRACTATION

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire si vous souhaitez vous rétracter du Contrat à l'adresse suivante :  
TIKO SERVICES,  
37-39 avenue Ledru-Rollin  
75570 Paris CEDEX 12

\*Informations indispensables à TIKO SERVICES pour donner suite à votre demande de rétractation.

### FORMULAIRE DE RETRACTATION

A l'attention de TIKO SERVICES, 37-39 avenue Ledru-Rollin, 75570 Paris CEDEX 12, France :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du Contrat TIKO SERVICES

- Nom du Client\* :.....
- Adresse du Client\* :.....
- Date : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_
- Signature du Client\* :

**ANNEXE 3 : DISPOSITIONS LEGALES APPLICABLES**

Article L. 217-4 Code de la consommation :

« Le vendeur est tenu de livrer 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 Code de la consommation :

« Le bien est conforme au contrat :

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

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

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

Article L217-12 Code de la consommation :

« Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;

2° De l'importance du défaut de conformité ; et

3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable. »

Article L. 217-16 Code de la Consommation :

« Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision de résoudre le contrat. Il restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier. Le vendeur rembourse au consommateur le prix payé et restitue tout autre avantage reçu au titre du contrat.

Si le défaut de conformité ne porte que sur certains biens délivrés en vertu du contrat de vente, le consommateur a le droit à la

résolution du contrat pour l'ensemble des biens, même ceux non couverts par le présent chapitre, si l'on ne peut raisonnablement attendre de lui qu'il accepte de garder les seuls biens conformes.

Pour les contrats mentionnés au II de l'article L. 217-1, prévoyant la vente de biens et, à titre accessoire, la fourniture de services non couverts par le présent chapitre, le consommateur a droit à la résolution de l'ensemble du contrat. En outre, dans le cas d'une offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2, le consommateur a le droit à la résolution de l'ensemble des contrats y afférents.

Les obligations respectives des parties au contrat, mentionnées à l'article L. 224-25-22 et relatives aux conséquences de la résolution pour les contenus numériques et les services numériques, sont applicables à la résolution du contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques. »

Article 1641 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 alinéa 1er 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. »