

# CGV Ojade

## 1. Champ d'application et acceptation

En apposant sa signature sur le bon de commande ou en donnant son accord par courriel, le client reconnaît avoir reçu et compris l'ensemble des informations claires et intelligibles lui permettant de procéder à un achat et/ou à une prestation de service de façon éclairée.

Il reconnaît également avoir accepté toutes les informations contractuelles et précontractuelles communiquées par courrier électronique et/ou sur tout support durable.

## 2. Inspection du bien et rétractation

Afin de préserver la possibilité de recommercialiser un bien à l'état neuf, le client est seulement autorisé, durant la période de rétractation, à inspecter le bien d'une manière qui serait également permise en magasin.

Un bien destiné à être raccordé aux canalisations d'eau ne peut être installé avant cette inspection.

En cas de rétractation, la responsabilité du consommateur n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour en établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement.

Référence :

[europa.eu/youreurope/citizens/shopping/shopping-abroad/returning-unwanted-goods](http://europa.eu/youreurope/citizens/shopping/shopping-abroad/returning-unwanted-goods)

# 3. Qualité de l'eau et obligations du client

Le client peut consulter les informations officielles sur la qualité de l'eau potable sur :

👉 <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R11461>

## Cas 1 : eau non issue du réseau public

Si l'eau à traiter ne provient pas d'un réseau public, c'est-à-dire si son origine est inconnue, le client doit faire réaliser une analyse physico-chimique et bactériologique afin de la rendre potable à l'aide de techniques adaptées.

Le distributeur peut orienter le client vers le prétraitement approprié.

## Cas 2 : eau présentant des anomalies

Lorsque l'eau contient des concentrations élevées en fer (> 1 ppm), manganèse, chlore libre prolongé, boue, turbidité > 2 NTU, nitrates > 100 ppm ou sulfates > 250 ppm, le client doit consulter un conseiller afin de déterminer le prétraitement adéquat.

Ces mesures garantissent la protection du matériel et la qualité de l'eau délivrée.

Pohyel ne saurait être tenu responsable de fuites ou de dommages consécutifs à la manœuvre de robinets, vannes ou arrivées d'eau peu utilisées.

Avant toute signature, le client est invité à vérifier auprès des autorités compétentes (préfecture, mairie, ministère de l'Intérieur) la réglementation applicable à l'usage d'eaux non potables :

<https://sante.gouv.fr/sante-et-environnement/eaux/article/usage-domestique-de-l-eau-de-pluie>

# 4. Conditions de bon fonctionnement

- Raccordement exclusivement sur eau froide ( $T \leq 27 \text{ °C}$ ).
- Température ambiante : entre 4 °C et 45 °C.
- Pression :
  - systèmes d'hyperfiltration : 2,2 à 3,5 bars ;

- systèmes pour le traitement du calcaire pour la maison : 2,2 à 5,5 bars.
- prévoir un surpresseur si la pression est inférieure ; un limiteur si elle est supérieure.
- Salinité < 2000 ppm ; au-delà, contacter le distributeur.
- Dureté optimale ≤ 15 °f ; au-delà, la membrane s'use plus vite et le rendement baisse.

## 5. Absence prolongée

En cas d'absence prolongée, le client doit :

1. fermer l'arrivée d'eau du système ;
2. vider toute réserve d'eau.

Il est recommandé de vérifier régulièrement l'installation afin de détecter toute fuite éventuelle.

(voir rubrique « Dispositions à appliquer en cas d'absence » sur [Ojade.fr](http://Ojade.fr)).

## 6. Garantie légale de conformité

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.

Durant cette période, il n'a pas à prouver la date d'apparition du défaut.

Lorsque la vente inclut un contenu ou service numérique continu d'une durée supérieure à deux ans, la garantie s'applique pendant toute la période de fourniture. Elle oblige le professionnel à fournir les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité.

Le consommateur a droit, sans frais ni inconvénient majeur, à la réparation ou au remplacement du bien sous 30 jours.

En cas de réparation, la garantie est prolongée de six mois.

En cas de remplacement, elle repart pour deux ans à compter de la livraison du nouveau bien.

Le consommateur peut demander :

- une réduction de prix,
- ou la résolution du contrat (remboursement contre restitution), si :
  1. le professionnel refuse la réparation/remplacement,
  2. le délai de 30 jours n'est pas respecté,
  3. la réparation cause un inconvénient majeur,
  4. la non-conformité persiste après tentative de mise en conformité.

Les droits ci-dessus résultent des articles L. 217-1 à L. 217-32 du Code de la consommation.

Le vendeur qui empêche de mauvaise foi l'application de la garantie s'expose à une amende civile pouvant atteindre 300 000 € ou 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (art. L. 241-5).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés (art. 1641 à 1649 C. civ.) pendant deux ans à compter de la découverte du défaut, ouvrant droit à réduction du prix ou remboursement intégral.

## 7. Calcul du prix et conditions particulières

Lorsque le prix ne peut être déterminé à l'avance, le professionnel communique au client le mode de calcul ainsi que, le cas échéant, les frais supplémentaires éventuels (transport, livraison, affranchissement, etc.).

Référence : article L.113-3-1 du Code de la consommation.

- Main-d'œuvre supplémentaire : 47 € HT / h
- Frais de déplacement : 0,55 € HT / km
- Pièces : facturation sur présentation de justificatif ou devis.

Cas particuliers : TVA réduite

Le client particulier occupant le logement où s'effectuent les travaux (propriétaire, locataire ou usufruitier) peut bénéficier d'un taux de TVA réduit si :

- l'immeuble a été achevé depuis plus de deux ans ;
- la nature des travaux est éligible à ce dispositif fiscal.

Une attestation simplifiée n° 1301-SD doit être remplie et signée par le client avant la facturation.

En cas d'absence ou d'erreur, la responsabilité du client peut être engagée.

Formulaire officiel :

[https://www.impots.gouv.fr/sites/default/files/formulaires/1301-sd/2016/1301-sd\\_1515.pdf](https://www.impots.gouv.fr/sites/default/files/formulaires/1301-sd/2016/1301-sd_1515.pdf)

## **8. Droit de rétractation (article L. 221-18 du Code de la consommation)**

Quel que soit le bien, le client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour se rétracter sans motif.

- Pour un bien, le délai court à compter de la réception.
- Pour une prestation de service, à compter de la conclusion du contrat.

La rétractation doit être notifiée par courrier ou courriel ; le modèle de formulaire figure en annexe.

En cas d'exercice du droit, Ojade rembourse toutes les sommes reçues (y compris frais de livraison standard) dans un délai maximal de 14 jours, via le même moyen de paiement, sauf accord contraire.

Si la prestation a débuté avant la fin du délai de rétractation à la demande expresse du client, celui-ci verse un montant proportionnel au service déjà réalisé.

Les produits doivent être complets, non utilisés et dans leur emballage d'origine.

Les biens endommagés, salis ou incomplets ne pourront être repris.

Adresse de rétractation :

POHYEL – 10 rue de Penthievre – 75008 Paris

 [eau@ojade.fr](mailto:eau@ojade.fr)

## **9. Vente à distance, personnalisation et exceptions au droit de rétractation**

## 9.1 – Principe général

Le client dispose d'un délai de 14 jours pour se rétracter d'un contrat conclu à distance ou hors établissement (art. L. 221-18 C. conso.).

Le remboursement intervient sous 14 jours après notification de la rétractation.

## 9.2 – Exceptions légales

Selon l'article L. 221-28 C. conso., le droit de rétractation ne s'applique pas :

- aux biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés,
- ni aux services pleinement exécutés avant la fin du délai, avec accord préalable et renoncement exprès du consommateur.

## 9.3 – Application à l'activité Ojade

Les systèmes de traitement d'eau nécessitent une installation personnalisée, adaptée :

- à la configuration du lieu (emplacement, accès, environnement technique),
- à la nature de l'arrivée d'eau, pression, diamètre, raccordement,
- à la personnalisation du matériel (flexibles, vannes, by-pass, supports, perçages),
- à l'intégration hydraulique et électrique spécifique à chaque client.

Ces prestations constituent des biens personnalisés ou installations adaptées, excluant le droit de rétractation.

Le client qui demande expressément la mise en service avant l'expiration du délai reconnaît cette personnalisation et renonce expressément à son droit de rétractation.

## 9.4 – Information préalable

Avant signature ou validation de commande, le client reconnaît avoir été informé de :

- la nature personnalisée ou d'adaptation de l'installation, non standard
- les conditions d'exécution,
- et la perte éventuelle du droit de rétractation.

# 10. Maintenance, suivi premium et garantie

Les systèmes Ojade font l'objet d'un suivi périodique visant à maintenir la performance et la conformité sanitaire.

Le Suivi Premium comprend :

- rappels automatiques de maintenance,
- révision complète du système,
- priorisation des interventions,
- conditions tarifaires avantageuses sur pièces et déplacements.

La durée de vie des filtres et consommables dépend de la qualité de l'eau et de la fréquence d'utilisation.

Une maintenance tardive ou non réalisée peut altérer le fonctionnement du système, ce que le client reconnaît expressément.

# 11. Responsabilité du client et précautions d'installation

Avant toute installation, le client doit s'assurer que le lieu est conforme aux prescriptions techniques.

Ojade ne saurait être tenu responsable :

- d'une fuite consécutive à la manœuvre d'un robinet ou d'une vanne grippée après compteur ;
- d'une pression d'eau inadaptée ou non régulée ;
- d'une modification du réseau domestique sans avis préalable du distributeur.

Si l'eau à traiter ne provient pas d'un réseau public, le client doit réaliser une analyse physico-chimique et bactériologique avant utilisation.

Le distributeur pourra recommander un prétraitement conforme à la législation en vigueur.

## 12. TVA et obligations fiscales

Toute inexactitude ou absence de présentation de l'attestation simplifiée 1301-SD engage la responsabilité du client.

Les documents fiscaux sont disponibles sur :

[https://www.impots.gouv.fr/portail/files/formulaires/1301-sd/2016/1301-sd\\_1515.pdf](https://www.impots.gouv.fr/portail/files/formulaires/1301-sd/2016/1301-sd_1515.pdf)

## 13. Exclusions du droit de rétractation (rappel juridique)

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour :

1. la fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai, avec accord et renoncement exprès du consommateur ;
2. la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
3. la fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou se périmérer rapidement ;
4. la fourniture de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons d'hygiène, lorsque le sceau a été brisé ;
5. les travaux d'entretien ou de réparation urgents expressément sollicités, limités aux pièces indispensables pour répondre à l'urgence.

## 14. Responsabilité et sécurité

Le client s'engage à :

- fournir un accès libre et sécurisé au lieu d'installation ;
- ne pas laisser d'objets fragiles dans la zone d'intervention ;
- vérifier régulièrement l'absence de fuite.

Toute défaillance survenant après intervention, mais non liée à une faute du technicien ou à un vice du matériel, pourra donner lieu à facturation complémentaire.

## **15. Disponibilité des pièces et service après-vente**

Ojade garantit la disponibilité des pièces essentielles pendant 10 ans à compter de la date d'achat.

Le client peut conserver les pièces remplacées s'il en fait la demande lors de l'intervention.

Les pièces usagées non réclamées sont recyclées conformément à la réglementation.

## **16. Aucune obligation d'achat après location**

La location éventuelle d'un système Ojade n'entraîne aucune obligation d'achat à l'issue du contrat.

## **17. Livraison et absence**

En cas d'imprévu (retard de livraison, colis égaré, indisponibilité), Pohyel se réserve le droit d'annuler la commande et de procéder au remboursement intégral.

Le client doit vérifier son installation avant toute absence prolongée, conformément aux dispositions de sécurité publiées sur le site [Ojade.fr](http://Ojade.fr).

## **18. Litiges et médiation**

En cas de différend, le client s'adressera en priorité au service client pour une résolution amiable.

Si aucun accord n'est trouvé, il pourra saisir le service de médiation suivant :

Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe (CPMVD)

100 avenue du Président-Kennedy – 75016 Paris

☎ 01 42 15 30 00 📠 01 42 15 30 90

✉ cpmvd@fvd.fr

Règlement en ligne possible :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

## **19. Clause de non-responsabilité thérapeutique**

Les produits et systèmes Ojade ne doivent en aucun cas être interprétés comme présentant une promesse de guérison, d'effet thérapeutique ou médical. Ils relèvent exclusivement du traitement et de la qualité de l'eau, à usage domestique ou alimentaire.

## **20. Droit applicable et tribunal compétent**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par le droit français. En cas de litige non résolu à l'amiable, la compétence est attribuée aux tribunaux du ressort de Paris, sauf dispositions légales contraires.

## **21. Informations et contact**

Société Pohyel – Enseigne Ojade

10 rue de Penthièvre – 75008 Paris

✉ eau@ojade.fr

🌐 [ojade.fr](http://ojade.fr)