



Conditions Générales de Vente (CGV)

PLOMBAPAC

Forme : **SAS** — SIREN : **993 318 781**

Siège social : 128 square des Castors, 60280 Venette

☎ **06.82.77.19.81** — ✉ contact@plombapac.fr — 🌐 www.plombapac.fr

Assurances :

Responsabilité Civile Professionnelle n° **426610230002** — Assurance Décennale n° **426610230002**

Assureur : **Groupama - 2 Place Saint-Jacques, 60200 Compiègne**

Couverture géographique : **France métropolitaine**

Attestation d'aptitude à la manipulation des fluides frigorigènes (catégorie I)

Délivrée à **M. Alexandre Morize** par **AFOLOR**, organisme certifié **Bureau Veritas Certification n°144166**

N° AF 250704-03, délivrée le **18 juillet 2025**, valable pour toutes interventions sur équipements de réfrigération, climatisation et pompes à chaleur.

Médiateur de la consommation :

Centre de la Médiation de la Consommation (CM2C)

49 Rue de Ponthieu — 75008 Paris

✉ cm2c@cm2c.net — ☎ : 01 89 47 00 14

Site web / formulaire : 🌐 www.cm2c.net

1. Objet – Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent aux clients particuliers et professionnels (les clauses réservées sont signalées et précisées).

Elles encadrent : (1) la vente de matériels (pompes à chaleur, climatiseurs, chauffe-eau, ballons thermodynamiques, adoucisseurs, accessoires, etc.) et (2) la réalisation de prestations (installation, mise en service, entretien, dépannage, désembouage, réglages, etc.) par PLOMBAPAC.

Les dispositions des présentes CGV s'appliquent sous réserve des dispositions impératives du Code de la consommation, qui prévalent en cas de contradiction.

2. Documents contractuels – Hiérarchie

L'ensemble contractuel comprend, par ordre de priorité : (1) le devis signé et ses conditions particulières ; (2) les présentes CGV ; (3) tout autre document remis au client.

Conformément aux articles **L111-1 et suivants du Code de la consommation**, PLOMBAPAC communique au client, avant toute signature du devis, l'ensemble des **informations précontractuelles essentielles**, notamment :

- les caractéristiques principales des prestations et équipements proposés,
- le **prix TTC** et les modalités de paiement, de livraison et d'exécution,
- les **garanties légales** applicables,
- les informations relatives au **service après-vente** et à la **médiation de la consommation**.

Ces éléments figurent dans le devis et les présentes CGV, qui forment un ensemble contractuel indissociable.

3. Devis – Commande – Validité des prix

Chaque intervention donne lieu à un devis détaillé (désignation, quantités, prix HT/TTC, taux de TVA, délai prévisionnel). Sauf mention contraire, le devis est valable 30 jours. La signature du devis vaut commande ferme.

4. Prix – TVA – Révisions tarifaires

Les prix sont exprimés en euros, HT et TTC. Les taux de TVA applicables dépendent de la nature des travaux et de l'immeuble : 5,5 % pour certains travaux d'amélioration de la performance énergétique dans les logements de plus de 2 ans ; 10 % pour des travaux d'amélioration/entretien dans les logements de plus de 2 ans ; 20 % dans les autres cas. Le client fournit les attestations nécessaires ; à défaut, le taux de 20 % s'applique. Avant exécution, en cas d'évolution significative des tarifs fournisseurs, taxes ou réglementation, une actualisation motivée du prix peut être proposée ; à défaut d'accord, chaque partie peut se désengager sans indemnité.

5. Modalités de paiement – Échéancier

5.1 Particuliers

- **Chantier planifié de plus d'une journée** : 40 % d'acompte à la commande ; 30 % au démarrage du chantier ; 30 % à la réception des travaux.
- **Travaux avec montage de dossier d'aide (CEE, MaPrimeRénov')** : le client doit régler l'intégralité de son **reste à charge** (ou fournir les fonds issus d'un financement) à la signature du devis final ou à la libération des fonds. Le solde des aides est perçu directement par **PLOMBAPAC** auprès de l'organisme compétent.
- **Dépannages et petites interventions** : paiement comptant à la fin de l'intervention, avec remise de facture.
- **Retards de paiement** : application des intérêts au taux légal. Toute somme non payée peut entraîner la suspension des prestations après mise en demeure restée infructueuse 8 jours.

5.2 Professionnels

- **Travaux et chantiers** : 40 % d'acompte à la commande ; 30 % au démarrage du chantier ; 30 % à la réception des travaux, sauf conditions particulières convenues par écrit entre PLOMBAPAC et le client professionnel.
- **Dépannages et petites interventions** : paiement comptant à la fin de l'intervention, avec remise de facture.
- **Retards de paiement** : en cas de retard, application de pénalités au taux légal majoré et indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement. Toute somme non payée peut entraîner la suspension des prestations après mise en demeure restée infructueuse 8 jours.

6. Délais – Accès au site – Exécution

Sauf délai particulier précisé au devis, PLOMBAPAC exécute la prestation dans un délai maximum de 30 jours à compter de la signature du devis (Code de la consommation, art. L216-1). En cas de retard non justifié, le client peut mettre en demeure PLOMBAPAC d'exécuter dans un délai supplémentaire raisonnable ; à défaut, il peut résoudre le contrat (art. L216-2).

Le client garantit l'accès au site, la disponibilité des énergies (électricité/eau) et un site conforme et accessible. Tout temps perdu imputable au client (site non prêt, absence, conditions d'accès défaillantes) est facturé au taux horaire en vigueur.

Conditions suspensives et déclenchement des commandes

PLOMBAPAC n'achète aucun matériel et ne démarre pas les travaux tant que les conditions suivantes ne sont pas réunies :

- Signature du devis par le client.
- Versement de l'acompte contractuel (40 %), sauf dispositions particulières précisées au devis.

Particulier :

En plus des conditions générales ci-dessus, pour les clients particuliers :

- Si le contrat est conclu à distance ou hors établissement, PLOMBAPAC n'engage pas les commandes ni les travaux tant que le délai légal de rétractation de 14 jours n'est pas écoulé, sauf renonciation expresse et écrite du client à ce droit (voir Annexe 2).
- En cas de recours à un financement externe pour le paiement du reste à charge, aucune commande ne sera déclenchée tant que la validation définitive du financement n'aura pas été obtenue et que les fonds correspondants ne seront pas effectivement reçus.

7. Frais de déplacement – Urgences – Majoration

Les **frais de déplacement** comprennent cumulativement :

- a) Le **temps de trajet**, calculé au forfait de **2 minutes par kilomètre parcouru**, facturé au **taux horaire en vigueur** indiqué sur le devis.
- b) Une **indemnisation kilométrique** de **0,65 € HT par kilomètre parcouru**.

En cas d'**intervention urgente** à la demande du client (hors planning ou en dehors des horaires habituels), une **majoration de 50 € HT par heure** s'applique sur la **main-d'œuvre** et sur le **déplacement**.

Les **montants TTC**, les **taux de TVA applicables** et les **conditions d'application** de ces frais sont précisés dans le **devis**, conformément aux exigences de transparence de la **DGCCRF**.

8. Modifications – Travaux supplémentaires – Imprévus

Toute modification demandée après commande et toute découverte d'imprévus (vices cachés, amiante, réseaux non documentés, etc.) donneront lieu à un devis complémentaire et à un ajustement des délais. Les déchets spécifiques (amiante, fluides, etc.) font l'objet de filières adaptées et d'une facturation dédiée s'ils n'étaient pas inclus au devis.

9. Livraison – Réserve de propriété – Transfert des risques

Les risques (perte/détérioration) sont transférés à la réception des travaux ou à la mise à disposition en cas de vente seule. Réserve de propriété : les matériels demeurent la propriété de PLOMBAPAC jusqu'au paiement intégral du prix.

10. Réception – Mise en service – Procès-verbal

La réception intervient après essais et mise en service, matérialisée par un procès-verbal ; à défaut, elle peut résulter de la première utilisation sans réserve. Les réserves éventuelles doivent être notifiées par écrit dans les 8 jours.

11. Garanties légales et commerciales

Général :

- Garantie contre les vices cachés : 2 ans à compter de la découverte (Code civil, art. 1641 et s.).
- Garantie de parfait achèvement : 1 an (Code civil, art. 1792-6).
- Garanties commerciales éventuelles (ex. extensions sur le circuit frigorifique) : selon devis/notice, sous réserve d'un entretien périodique par un professionnel qualifié et d'une utilisation conforme.

Particulier :

- Garantie légale de conformité : 2 ans à compter de la délivrance du bien (Code de la consommation, art. L217-3 et s.).

12. Entretien – Conditions d'usage

Le maintien des performances et des garanties suppose un entretien régulier selon les notices fabricants et la réglementation. PLOMBAPAC peut proposer un contrat d'entretien distinct.

13. Responsabilité – Assurances

PLOMBAPAC est assuré en responsabilité civile professionnelle et, le cas échéant, en décennale pour les travaux concernés. La responsabilité n'est pas engagée en cas de mauvaise utilisation, absence d'entretien, modification non autorisée, défaut d'alimentation ou force majeure.

Professionnel:

- Toute indemnisation est limitée au montant HT de la commande, sauf disposition d'ordre public contraire.

14. Service après-vente – Pièces détachées (Général)

Pour toute demande de service après-vente, le client peut contacter PLOMBAPAC :

 contact@plombapac.fr —  06.82.77.19.81

Les délais d'intervention sont communiqués à titre indicatif selon la nature de la demande.

La disponibilité des pièces détachées est assurée dans la limite des stocks et de la politique du fabricant, lorsque ces pièces existent et sont encore distribuées sur le marché.

15. Aides et dossiers administratifs (MaPrimeRénov', CEE, etc.)

Un partenaire spécialisé prend en charge le montage/contrôle du dossier d'aides. Les éventuels frais de ce partenaire sont intégrés au devis final communiqué au client (pas de facturation séparée). Une fois le dossier validé, le devis final indique le « reste à charge » que le client devra régler à la signature. Si, à l'issue de l'instruction, les aides sont refusées, un devis sans aides peut être proposé ; le client est alors libre de l'accepter ou non, sans frais si aucune prestation n'a été engagée.

L'octroi des aides financières dépend exclusivement de la décision des organismes concernés.

PLOMBAPAC ne garantit en aucun cas l'éligibilité, le montant, ni le versement des aides.

16. Droit de rétractation (particulier)

Contrats conclus à distance ou hors établissement : droit de rétractation de 14 jours (Code de la consommation, art. L221-18). Exceptions légales (art. L221-28) : notamment travaux d'entretien/réparation urgents demandés expressément, fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du client, ou service pleinement exécuté avant la fin du délai avec accord préalable.

Si le client particulier souhaite un démarrage immédiat, il peut renoncer expressément à son droit (voir Annexe 2, art. L221-25).

En cas d'exercice du droit, les sommes versées sont remboursées ; si l'exécution du service a commencé à sa demande avant l'expiration du délai, il peut rester dû un montant proportionnel au service déjà fourni.

Lorsque le client sollicite un financement externe pour son reste à charge et que ce financement est finalement refusé, la commande devient caduque sans frais, même si la décision de refus intervient après l'expiration des 14 jours, sous réserve que PLOMBAPAC n'ait ni commandé le matériel ni commencé les travaux (voir clause 6).

17. Données personnelles (RGPD)

Traitements mis en œuvre pour la gestion des devis/commandes, planification, facturation et SAV. Base légale : exécution du contrat et obligations légales. Droits : accès, rectification, effacement, opposition, limitation, portabilité dans les limites légales. Contact : privacy@plombapac.fr. Réclamation : CNIL.

18. Reprise – Déchets – DEEE

PLOMBAPAC assure le tri et l'évacuation des déchets générés. Les DEEE sont traités via une filière agréée. Les coûts de reprise/évacuation spécifiques non inclus au devis feront l'objet d'une facturation distincte.

19. Propriété intellectuelle – Documentation

Les études, devis détaillés, schémas et photos restent la propriété de PLOMBAPAC. Toute reproduction est interdite sans accord écrit.

20. Médiation – Réclamations – Juridiction

Les réclamations peuvent être adressées à **PLOMBAPAC** par écrit (courrier ou email).

Afin de faciliter leur traitement, il est **recommandé** de les formuler dans un délai de **8 jours** suivant la réception des travaux ou produits.

Ce délai n'a toutefois **aucune incidence sur l'exercice des garanties légales**, qui restent applicables selon les dispositions du **Code de la consommation** et du **Code civil**.

Le contrat est soumis au droit français. La compétence juridictionnelle appartient aux **tribunaux du siège social de PLOMBAPAC**, sous réserve des dispositions impératives d'ordre public.

Particulier :

Le client particulier dispose du droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation désigné par **PLOMBAPAC**, après avoir effectué une démarche préalable auprès de l'entreprise.

Médiateur de la consommation compétent :

Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C)

49 Rue de Ponthieu – 75008 Paris

 01 89 47 00 14 —  cm2c@cm2c.net

 www.cm2c.net

Le client particulier peut également accéder au **formulaire de saisine du médiateur de la consommation (CM2C)** joint en **Annexe 3** des présentes Conditions Générales de Vente ou disponible en ligne sur le site du médiateur.

En cas de litige, la compétence des juridictions sera déterminée conformément aux règles protectrices du consommateur prévues par le Code de la consommation.

21. Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement dû à un événement de force majeure au sens du droit français. Les obligations sont suspendues pendant la durée de l'événement.

22. Entrée en vigueur – Acceptation

La signature du devis vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV et de leurs annexes.

Annexe 1 — Formulaire de rétractation

(À compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation – contrat conclu à distance ou hors établissement)

À l'attention de :
PLOMBAPAC

Email : contact@plombapac.fr

Adresse : 128 square des Castors – 60280 Venette

Je / Nous (*), soussigné(e)(s), vous notifie / notifions par la présente ma / notre rétractation du contrat ci-dessous :

- Commandé le :

- Reçu le :

Nom du / des consommateur(s) :

Adresse du / des consommateur(s) :

.....

Fait à : Le :

Signature du / des consommateur(s) :

(*) Rayez la mention inutile.

Annexe 2 — Renonciation expresse au droit de rétractation (démarrage immédiat des travaux)

Je soussigné(e) :
(Nom, prénom, adresse complète)

1. **Demande expressément** le démarrage de l'exécution des travaux avant l'expiration du délai légal de rétractation de **14 jours**.
2. **Reconnais être informé(e)** qu'en application de l'article **L221-25** du Code de la consommation, je **renonce à mon droit de rétractation**.

Fait à : **Le :**

Signature du consommateur, précédée de la mention manuscrite :

« Bon pour accord et renonciation au droit de rétractation. »

Annexe 3 — Formulaire de saisine du médiateur de la consommation (CM2C)

Médiateur compétent :
Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C)
49 Rue de Ponthieu – 75008 Paris
☎ 01 89 47 00 14 — ✉ cm2c@cm2c.net
🌐 www.cm2c.net

1. Informations sur le consommateur :

Nom et prénom :
Adresse :
Code postal : Ville :
Téléphone : Email :

2. Informations sur le professionnel :

Dénomination : **PLOMBAPAC**
Adresse : 128 square des Castors – 60280 Venette
Tél. : 06.82.77.19.81 — Email : contact@plombapac.fr — Site : www.plombapac.fr

3. Description du litige :

.....
.....
.....

4. Démarches déjà effectuées auprès de l'entreprise (joindre les pièces justificatives) :

☐ Réclamation écrite adressée le :
☐ Réponse reçue le :
☐ Autres documents joints :

5. Solution recherchée :

.....
.....

Fait à : Le :
Signature du consommateur :