

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS

Installation, entretien et dépannage de climatisation, pompes à chaleur et ventilation – version du 5 octobre 2026

NJ CONCEPT, SARL au capital de 100 €, siège : 223 avenue de la Côte d'Argent, 33380 Biganos – RCS Bordeaux 888 975 455 – SIRET 888 975 455 00013 – APE 4322B – TVA intracommunautaire FR35888975455 – enseigne NJ Entretien® – contact@njconcept.fr – 06 48 26 96 89 / 06 87 66 69 51 (ci-après « l'Entreprise »).

Article 1 – Champ d'application

Les présentes conditions générales (CGV) s'appliquent à toutes les ventes de matériel et prestations de travaux (installation, remplacement, entretien, dépannage, mise en service) réalisées par l'Entreprise pour des clients particuliers (« Consommateur ») ou professionnels (« Client professionnel »), ensemble le « Client ». Elles sont remises au Client avec chaque devis, avant toute commande. Les conditions particulières figurant au devis prévalent sur les présentes CGV. Les dispositions spécifiques aux consommateurs (articles 6 et 13, intérêts de retard de l'article 5) ne s'appliquent pas aux Clients professionnels, et inversement.

Article 2 – Devis et commande

Sauf mention contraire, le devis est gratuit. Il est valable pendant la durée qui y est indiquée (à défaut, un mois). Il précise le matériel, la nature et le prix des prestations, les modalités de paiement, le délai ou la date d'exécution, ainsi que les informations relatives à la gestion des déchets de chantier. La commande est formée par le retour du devis daté et signé, revêtu de la mention « Bon pour accord », accompagné des présentes CGV, et, le cas échéant, par le versement de l'acompte prévu à l'article 5. Toute modification ou tout travail supplémentaire demandé par le Client fait l'objet d'un devis complémentaire ou d'un avenant écrit, accepté avant exécution.

Article 3 – Prix et TVA

Les prix sont exprimés en euros hors taxes et toutes taxes comprises. Ils sont fermes pendant la durée de validité du devis. Le taux de TVA applicable est indiqué sur le devis. **Le taux normal de 20 % s'applique de plein droit** (art. 278 du Code général des impôts), notamment aux travaux réalisés dans des locaux professionnels ou dans des logements achevés depuis moins de deux ans, à la fourniture de matériel sans pose et aux équipements exclus des taux réduits. Les taux réduits de 10 % (travaux d'amélioration, de transformation, d'aménagement et d'entretien, art. 279-0 bis du CGI) et de 5,5 % (travaux d'amélioration de la qualité énergétique, art. 278-0 bis A du CGI) ne sont applicables qu'aux logements achevés depuis plus de deux ans et lorsque les conditions prévues par le CGI sont remplies ; lorsque seule la main-d'œuvre est éligible au taux réduit, le matériel est facturé au taux de 20 %. Le Client atteste de ces conditions sur le devis ou par l'attestation qui lui est remise et conserve les justificatifs. Si les conditions s'avèrent non remplies du fait d'une information inexacte du Client, la différence de TVA et les éventuelles pénalités restent à sa charge. Toute modification du taux légal de TVA intervenant avant la facturation est répercutée de plein droit.

Article 4 – Primes et aides

Sauf mention expresse au devis, l'Entreprise ne se charge pas des démarches relatives aux aides (certificats d'économies d'énergie, MaPrimeRénov', aides locales). Les montants éventuellement communiqués sont indicatifs ; leur obtention dépend de l'organisme concerné et des démarches du Client, qui doivent souvent être engagées avant la signature du devis. Le prix dû n'est pas subordonné à l'obtention d'une aide, sauf stipulation contraire écrite.

Article 5 – Acompte, facturation et paiement

Sauf conditions particulières, **un acompte de 30 % du montant TTC est demandé à la commande**, par virement sur le compte indiqué au devis (NJ CONCEPT – Crédit Mutuel, IBAN FR76 1558 9335 3007 6430 5224 065 – BIC CMBRFR2BXXX). Il permet la commande du matériel. Le solde est payable à réception de la facture, à l'achèvement des travaux. Pour les chantiers importants, des situations intermédiaires peuvent être prévues au devis. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

Lorsque le contrat est conclu **hors établissement** (signé au domicile du Consommateur), aucun paiement ni acompte ne peut être exigé avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat (art. L221-10 du Code de la consommation), sauf travaux d'entretien ou de réparation urgents demandés expressément par le Consommateur.

Retard de paiement – Consommateur : les sommes impayées portent intérêt au taux légal à compter d'une mise en demeure. **Client professionnel** : paiement à 30 jours date de facture au plus tard ; tout retard entraîne de plein droit des pénalités égales à trois fois le taux d'intérêt légal et une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € (art. L441-10 du Code de commerce).

Article 6 – Droit de rétractation (Consommateurs)

Lorsque le contrat est conclu à distance (devis accepté par courrier électronique ou postal) ou hors établissement, le Consommateur dispose d'un délai de quatorze jours à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus par la loi (art. L221-18 et suivants du Code de la consommation). Il exerce ce droit au moyen du formulaire figurant en annexe ou de toute déclaration dénuée d'ambiguïté adressée par courrier ou par courriel à contact@njconcept.fr. L'Entreprise rembourse les sommes versées au plus tard quatorze jours après réception de la rétractation, par le même moyen de paiement.

Si le Consommateur souhaite que les travaux commencent avant la fin du délai de rétractation, il en fait la demande expresse par écrit (mention sur le devis ou courriel). En cas de rétractation ultérieure, il reste redevable d'un montant proportionné aux prestations déjà fournies et du matériel spécialement commandé et déjà installé (art. L221-25). Le droit de rétractation ne s'applique pas aux travaux d'entretien ou de réparation réalisés en urgence au domicile à la demande expresse du Consommateur (art. L221-28).

Article 7 – Délais d'exécution

La date ou le délai d'exécution est indiqué au devis ou convenu par écrit après la commande, en fonction de la disponibilité du matériel. À défaut d'indication, les travaux sont réalisés au plus tard trente jours après la commande (art. L216-1 du Code de la consommation). En cas de retard non justifié par un cas de force majeure, un fait du Client ou d'un tiers, le Consommateur peut, après mise en demeure restée sans effet dans un délai raisonnable, résoudre le contrat dans les conditions des articles L216-6 et suivants.

Article 8 – Obligations du Client

Le Client garantit l'accès au chantier et aux emplacements prévus (combles, toiture, façade), met à disposition l'eau et l'électricité nécessaires et une alimentation électrique conforme lorsque celle-ci n'est pas comprise au devis. Il obtient, avant le début des travaux, les autorisations nécessaires (copropriété, bailleur, déclaration préalable d'urbanisme pour une unité extérieure en façade lorsque la réglementation l'exige). Pour les immeubles dont le permis de construire est antérieur au 1er juillet 1997, il remet le repérage amiante avant travaux requis par la réglementation ; à défaut, l'Entreprise peut suspendre les travaux. Les sujétions non connues lors du devis (supports non conformes, présence d'amiante, accès impossibles) donnent lieu à devis complémentaire.

Article 9 – Réception des travaux

La réception est prononcée contradictoirement à l'achèvement des travaux, avec ou sans réserves, par un procès-verbal signé des deux parties (art. 1792-6 du Code civil). Elle marque le point de départ des garanties légales. **À défaut de procès-verbal, la prise de possession de l'ouvrage et le paiement intégral du prix valent réception des travaux, réputée prononcée sans réserve si le Client n'a notifié aucune réserve par écrit (courrier ou courriel) au plus tard lors du paiement du solde** (réception tacite : Cass. 3e civ., 18 avril 2019, n° 18-13.734). Les réserves éventuelles sont levées dans un délai convenu. La mise en service et les essais sont réalisés à la fin de l'installation ; une fiche d'intervention relative aux fluides frigorigènes est établie lorsqu'elle est requise.

Article 10 – Garanties

Le Client bénéficie de plein droit : **de la garantie de parfait achèvement** (un an après la réception, art. 1792-6 du Code civil) ; **de la garantie de bon fonctionnement** des éléments d'équipement dissociables (deux ans, art. 1792-3) ; **de la garantie décennale** pour les dommages compromettant la solidité de

l'ouvrage ou le rendant impropre à sa destination (dix ans, art. 1792 et 1792-4-1 du Code civil) ; pour le matériel vendu, **de la garantie légale de conformité** (art. L217-3 et suivants du Code de la consommation) et **de la garantie des vices cachés** (art. 1641 à 1649 du Code civil). S'y ajoutent les garanties commerciales des fabricants (pièces, compresseur), dont la durée et les conditions figurent au devis ou dans la documentation du matériel.

Garantie légale de conformité (information du Consommateur) : le Consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, il n'est tenu d'établir que l'existence du défaut et non la date de son apparition. Il a droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui ; à défaut, ou si le défaut persiste, il peut obtenir une réduction du prix ou la résolution du contrat. La garantie légale des vices cachés permet par ailleurs, dans un délai de deux ans à compter de leur découverte, d'obtenir la résolution de la vente ou une réduction du prix.

Les garanties ne couvrent pas les dommages résultant d'un défaut d'entretien (un entretien annuel par un professionnel qualifié est recommandé et conditionne souvent la garantie du fabricant ; le contrôle d'étanchéité est obligatoire selon la charge en fluide frigorigène), d'un usage anormal, d'une modification ou d'une intervention par un tiers, d'une installation électrique non conforme fournie par le Client, ou d'une cause extérieure (foudre, surtension, intempéries exceptionnelles).

Article 11 – Assurances

L'Entreprise est assurée en responsabilité civile décennale obligatoire auprès d'AXA France IARD, 313 Terrasses de l'Arche, 92727 Nanterre Cedex – contrat n° 0000020771157104 – couverture géographique : France métropolitaine et départements d'outre-mer. L'attestation d'assurance est communiquée sur simple demande.

Article 12 – Fluides frigorigènes et déchets

Les interventions sur les circuits frigorifiques sont réalisées par du personnel titulaire de l'attestation d'aptitude, l'Entreprise détenant l'attestation de capacité requise ; les fluides récupérés sont remis à un distributeur ou à un centre de traitement agréé. Les déchets de chantier (emballages, chutes de cuivre et de câbles, matériel déposé) sont triés et évacués par l'Entreprise vers des installations de collecte et de recyclage autorisées ; leur nature, leur quantité estimée, leurs modalités de gestion, les points de collecte et le coût correspondant sont précisés au devis (art. L541-21-2-3 du Code de l'environnement).

Article 13 – Réserve de propriété et transfert des risques

Le matériel reste la propriété de l'Entreprise jusqu'au paiement intégral du prix. Les risques sont transférés au Client dès la livraison sur le chantier ou l'installation. En cas de non-paiement, l'Entreprise peut, après mise en demeure, revendiquer le matériel, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

Article 14 – Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement dû à un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil (notamment rupture d'approvisionnement indépendante de l'Entreprise, intempéries rendant le travail en hauteur dangereux). L'exécution est suspendue pendant la durée de l'empêchement ; au-delà de trois mois, chaque partie peut résilier le contrat, les sommes versées pour des prestations non réalisées étant restituées.

Article 15 – Responsabilité

L'Entreprise est responsable de la bonne exécution de ses prestations dans les conditions du droit commun. À l'égard des Clients professionnels uniquement, sa responsabilité contractuelle, hors garanties légales des constructeurs et hors faute lourde ou dolosive, est limitée aux dommages directs et au montant HT de la commande concernée. Aucune limitation ne s'applique aux Consommateurs au-delà de ce que permet la loi.

Article 16 – Données personnelles

Les données du Client sont traitées par NJ CONCEPT, responsable de traitement, pour l'établissement des devis, l'exécution des travaux, la facturation, le suivi des équipements et des garanties ainsi que le respect des obligations

légales (notamment la traçabilité des fluides). Elles sont conservées pendant la durée de la relation commerciale et des délais légaux de prescription et de conservation comptable. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, à exercer à contact@njconcept.fr, ainsi que du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

Article 17 – Réclamations et médiation de la consommation

Toute réclamation est adressée par écrit à NJ CONCEPT, 223 avenue de la Côte d'Argent, 33380 Biganos, ou à contact@njconcept.fr. L'Entreprise s'efforce d'y répondre dans un délai d'un mois.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation » (art. L611-1 et suivants, L612-1 et L616-1), après nous avoir sollicités et à défaut de réponse vous satisfaisant, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de : **CM2C – 49 rue de Ponthieu – 75008 PARIS – Tél : 01 89 47 00 14 – Mail : litiges@cm2c.net – Site internet : www.cm2c.net/declarer-un-litige.php**. Le litige n'est recevable que si le Consommateur a préalablement tenté de le résoudre directement auprès de l'Entreprise par une réclamation écrite, et s'il saisit le médiateur dans un délai d'un an à compter de cette réclamation (art. L612-2). Le recours à la médiation est facultatif : chaque partie reste libre de saisir le juge compétent.

Article 18 – Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. À défaut de résolution amiable, les litiges avec un Consommateur relèvent des juridictions compétentes selon les règles de droit commun ; les litiges avec un Client professionnel relèvent du Tribunal de commerce de Bordeaux.

Le Client reconnaît avoir reçu et accepté les présentes conditions générales avant la signature du devis.

Date, nom et signature du Client :

ANNEXE – FORMULAIRE DE RÉTRACTATION (art. L221-5 et R221-1 du Code de la consommation)

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de NJ CONCEPT, 223 avenue de la Côte d'Argent, 33380 Biganos – contact@njconcept.fr :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*) / pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Devis n° :

Commandé le (*) / reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.