

Conditions générales de vente

POLARIS Solutions Thermiques – Climatisation, pompes à chaleur, entretien et dépannage
Version du 26 septembre 2026

Article 1 – Identification de l'entreprise

POLARIS Solutions Thermiques, EURL au capital de 1 000 €, siège social : Bâtiment C, 4 rue Édith Piaf, 44800 Saint-Herblain.

SIRET : 838 988 582 00014 – RCS Nantes 838 988 582 – TVA intracommunautaire : FR58838988582.

Téléphone : 02 40 50 14 40 / 06 76 93 31 42 – E-mail : polaris.st44@gmail.com – Site : www.polaris-solutions-thermiques.fr.

Qualifications : RGE Qualit'EnR n° 56685 (validité vérifiable sur le site de Qualit'EnR) ; attestation de capacité à manipuler les fluides frigorigènes n° 3099604 ; habilitation électrique BR du personnel intervenant.

Article 2 – Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à toutes les prestations de POLARIS : fourniture, installation, mise en service, dépannage, réparation et entretien d'équipements de chauffage, de climatisation et de pompes à chaleur.

Elles s'appliquent aux clients particuliers et aux clients professionnels. Elles sont remises au client avec chaque devis ou contrat, avant sa signature. La signature du devis ou du contrat vaut acceptation des CGV. Le devis porte, au-dessus de la signature du client, la mention « Je reconnais avoir reçu et accepté les conditions générales de vente ».

Le devis ou le contrat d'entretien signé (conditions particulières) prévaut sur les CGV en cas de contradiction.

Un client professionnel employant au plus cinq salariés, qui signe hors des locaux de POLARIS un contrat sans rapport avec son activité principale, bénéficie des protections prévues pour les particuliers (art. L221-3 C. conso).

Article 3 – Devis

Toute prestation fait l'objet d'un devis détaillé préalable, quel que soit son montant (arrêté du 24 janvier 2017). Le devis indique notamment : la nature exacte des travaux, le décompte détaillé en quantité et en prix de chaque prestation et fourniture, le taux horaire, les frais de déplacement, le total HT et TTC avec le taux de TVA, et le délai ou la date d'exécution.

Le devis est gratuit ou payant selon la nature de la prestation. Lorsqu'il est payant, son prix est communiqué au client avant son établissement. Sa durée de validité est indiquée sur le devis. Passé ce délai, POLARIS peut établir un nouveau devis.

Le client est informé qu'il peut conserver les pièces, éléments ou appareils remplacés, au moyen du formulaire joint au devis.

Tout travail non prévu au devis fait l'objet d'un devis complémentaire ou d'un avenant écrit, signé par le client avant son exécution.

Article 4 – Conclusion du contrat

Le contrat est conclu par la signature du devis ou du contrat d'entretien par le client, sur papier ou par voie électronique (retour par e-mail du document signé ou signature en ligne).

Lorsque la signature a lieu au domicile du client ou à distance, POLARIS remet au client un exemplaire du contrat sur papier ou sur un autre support durable, accompagné du formulaire de rétractation figurant en annexe.

Article 5 – Droit de rétractation

Le client particulier dispose d'un droit de rétractation de 14 jours, sans motif ni frais, uniquement lorsque le contrat est conclu hors établissement (notamment signé à son domicile en présence de POLARIS) ou à distance, au sens de l'article L221-1 du Code de la consommation (art. L221-18). Ce délai court :

- pour un contrat comprenant la fourniture de matériel (fourniture et pose, remplacement d'un équipement) : à compter de la réception du matériel par le client ;
- pour une prestation sans fourniture de matériel (entretien, dépannage, réparation) : à compter de la conclusion du contrat.

Pour se rétracter, le client envoie avant l'expiration du délai le formulaire en annexe, ou toute déclaration dénuée d'ambiguïté, par courrier à POLARIS Solutions Thermiques, Bâtiment C, 4 rue Édith Piaf, 44800 Saint-Herblain, ou par e-mail à polaris.st44@gmail.com. POLARIS rembourse les sommes versées au plus tard 14 jours après réception de la rétractation.

Pour une prestation sans fourniture de matériel, si le client souhaite que l'intervention commence avant la fin du délai, il en fait la demande expresse sur papier ou support durable (annexe 2). S'il se rétracte ensuite, il paie un montant proportionné au travail déjà réalisé (art. L221-25 C. conso). Une fois la prestation entièrement exécutée à sa demande, il perd son droit de rétractation.

Pour un contrat comprenant la fourniture de matériel, le client qui se rétracte restitue le matériel. Lorsque celui-ci a été livré à son domicile et ne peut pas être renvoyé par voie postale, POLARIS le récupère à ses frais (art. L221-23 C. conso).

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats conclus dans les locaux de POLARIS, ni aux contrats qui ne sont conclus ni hors établissement ni à distance, ni aux exceptions de l'article L221-28 C. conso, ni aux clients professionnels autres que ceux visés à l'article 2.

Article 6 - Prix

Les prix sont ceux du devis accepté. Ils sont fermes pendant sa durée de validité.

- Main-d'œuvre : 85 € HT de l'heure (montant TTC selon le taux de TVA applicable, indiqué sur le devis), décomptée à l'heure.
- Déplacement : 65 € HT par journée d'intervention (montant TTC indiqué sur le devis).
- Fournitures : prix unitaire indiqué sur le devis.

Pour le client particulier, ces tarifs correspondent aux montants TTC suivants, selon le taux de TVA applicable aux travaux :

Tarif	TVA 5,5 %	TVA 10 %	TVA 20 %
Heure de main-d'œuvre (85 € HT)	89,68 € TTC	93,50 € TTC	102,00 € TTC
Déplacement par journée (65 € HT)	68,58 € TTC	71,50 € TTC	78,00 € TTC

Le taux de TVA est celui en vigueur selon la nature des travaux et, le cas échéant, l'attestation fournie par le client. Les conditions tarifaires des contrats d'entretien figurent dans ces contrats.

Article 7 - Acompte et paiement

Acompte. Un acompte de 40 % du montant TTC est dû deux semaines avant la date de début des travaux. Les sommes versées d'avance sont des acomptes et non des arrhes (art. L214-1 C. conso) : la commande est ferme. Pour un contrat signé au domicile du client, aucun paiement n'est demandé ni reçu avant le 8e jour suivant la signature (art. L221-10 C. conso), sauf travaux urgents expressément demandés par le client.

Tant que l'acompte n'est pas versé, POLARIS peut reporter le début des travaux ; il en informe le client. Si POLARIS annule le chantier de son fait, l'acompte est remboursé intégralement.

Solde. Le solde est payable au plus tard à la date d'échéance indiquée sur la facture. Moyens de paiement acceptés : virement bancaire et chèque. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

Retard de paiement - client particulier. Les sommes impayées portent intérêts au taux légal à compter d'une mise en demeure (art. 1231-6 C. civ.).

Retard de paiement - client professionnel. Les factures sont payables au plus tard à la date d'échéance indiquée sur la facture, sans pouvoir dépasser 60 jours à compter de son émission (plafond légal). Tout retard entraîne de plein droit des pénalités au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points, et une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € (art. L441-10 et D441-5 C. com.).

Article 8 - Exécution des travaux

POLARIS réalise les travaux dans le délai ou à la date fixés au devis, conformément aux règles de l'art et aux normes en vigueur. En cas d'empêchement, POLARIS prévient le client sans délai et propose une nouvelle date.

Le client s'engage à :

- permettre l'accès au chantier et aux équipements aux dates convenues ;
- disposer d'une installation électrique adaptée aux équipements prévus, sauf si sa mise en conformité figure au devis ;

- obtenir les autorisations nécessaires (déclaration préalable, accord de copropriété ou du bailleur), notamment pour les unités extérieures ;
- signaler toute contrainte connue (réseaux encastrés, amiante, accès difficile).

Si l'intervention ne peut avoir lieu du fait du client (absence, accès impossible), le déplacement peut être facturé au tarif de l'article 6.

Aucune partie n'est responsable d'un retard causé par un cas de force majeure (art. 1218 C. civ.).

Article 9 - Réception des travaux

À la fin des travaux, POLARIS et le client procèdent à la réception, constatée par un procès-verbal signé des deux parties, avec ou sans réserves (art. 1792-6 C. civ.). Les réserves sont levées dans un délai convenu entre les parties.

La mise en service et la remise des documents techniques (notices, attestation de mise en service, fiche d'intervention fluides le cas échéant) interviennent lors de la réception.

Article 10 - Garanties

Le client bénéficie des garanties légales, qui ne peuvent être ni supprimées ni réduites :

- garantie légale de conformité des biens fournis (art. L217-3 et suivants C. conso) et garantie des vices cachés (art. 1641 et suivants C. civ.) ;
- lorsque les travaux en relèvent : garantie de parfait achèvement d'un an (art. 1792-6 C. civ.), garantie de bon fonctionnement de deux ans (art. 1792-3 C. civ.) et garantie décennale (art. 1792 C. civ.), à compter de la réception ;
- dans les autres cas, la responsabilité contractuelle de POLARIS.

Garantie légale de conformité et garantie des vices cachés (art. D211-2 C. conso)

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, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur 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.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
- 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Le matériel bénéficie de la garantie du fabricant, selon les conditions et la durée fixées par celui-ci. POLARIS n'accorde pas de garantie propre sur le matériel.

Garantie commerciale de main-d'œuvre. POLARIS garantit gratuitement, pendant un an à compter de la réception des travaux, la main-d'œuvre nécessaire pour remédier à un défaut de l'installation qu'elle a réalisée. Lorsque le fabricant accorde une extension de garantie sur le matériel installé, la garantie de main-d'œuvre de POLARIS est prolongée pour la même durée, telle qu'indiquée dans le document d'extension remis au client. Elle couvre l'installation à l'adresse indiquée sur la facture, en France. Elle cesse si le matériel a été déplacé sans l'intervention de POLARIS, ou si un tiers est intervenu sur l'installation (article 11). Pour la mettre en œuvre, le client contacte POLARIS aux coordonnées de l'article 1. Cette garantie s'ajoute aux garanties légales, qui s'appliquent dans tous les cas pour les durées fixées par la loi et auxquelles POLARIS reste tenue (art. L217-22 C. conso).

Sont exclus des garanties contractuelles les dommages résultant d'une utilisation non conforme aux notices, d'un défaut d'entretien, d'un sinistre extérieur ou d'une alimentation électrique défectueuse non imputable à POLARIS.

Article 11 - Intervention d'un tiers sur l'installation

Toute intervention sur l'installation réalisée par POLARIS (modification, dépannage, déplacement du matériel, manipulation du circuit frigorifique) par une personne autre que POLARIS ou son fabricant :

- met fin à la garantie de main-d'œuvre accordée par POLARIS sur cette installation ;
- peut entraîner la perte de la garantie du fabricant, selon les conditions de celui-ci ;
- POLARIS ne répond pas des désordres causés par cette intervention.

Les garanties légales restent acquises au client pour les défauts qui n'ont pas pour origine l'intervention du tiers. Pour rappel, toute manipulation de fluide frigorigène est réservée aux opérateurs détenteurs d'une attestation de capacité.

Article 12 - Assurance professionnelle

Assurance professionnelle : responsabilité civile professionnelle et garantie décennale souscrites auprès de BPCE, Chauray – 79024 Niort Cedex 9, contrat n° 144007821 Y- MCE- 001 / Matricule 1746054. Couverture géographique : France et Principauté de Monaco.

Cette mention figure sur chaque devis et chaque facture (art. 22-2 de la loi n° 96-603 du 5 juillet 1996). Une attestation d'assurance est remise au client sur simple demande.

Article 13 - Contrats d'entretien

Les contrats d'entretien sont régis par leurs conditions particulières, acceptées par le client lors de la souscription. Leur prix est révisé à chaque échéance, à la hausse comme à la baisse, selon l'indice INSEE du coût horaire du travail – industries mécaniques et électriques (ICHT-IME, série 001565183), dans les conditions prévues au contrat ; le prix révisé est communiqué au client au plus tard un mois avant l'échéance. Les pénalités de retard et la médiation sont celles des articles 7 et 15. Les présentes CGV s'appliquent pour tout point que ces conditions ne règlent pas.

Lorsque le contrat d'entretien est souscrit sur le site de POLARIS, le client peut exercer son droit de rétractation au moyen de la fonction « Renoncer au contrat ici » accessible sur le site pendant toute la durée du délai, ou selon les modalités de l'article 5. Il peut également résilier le contrat en ligne, gratuitement, au moyen de la fonction prévue à cet effet sur le site. POLARIS accuse réception de la rétractation ou de la résiliation par e-mail et, pour la résiliation, indique la date à laquelle elle prend effet.

Article 14 - Données personnelles

POLARIS collecte les données nécessaires à l'établissement des devis, à l'exécution des travaux, à la facturation et au suivi des équipements (dont les obligations de traçabilité des fluides frigorigènes). Elles ne sont pas cédées à des tiers, hors sous-traitants techniques, fabricants pour la garantie et obligations légales.

Elles sont conservées pendant la durée de la relation commerciale, puis pendant les délais légaux de conservation. Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, qu'il exerce par e-mail à polaris.st44@gmail.com. Il peut saisir la CNIL.

Article 15 - Réclamations et médiation

Toute réclamation est adressée par écrit à POLARIS, par courrier à POLARIS Solutions Thermiques, Bâtiment C, 4 rue Édith Piaf, 44800 Saint-Herblain, ou par e-mail à polaris.st44@gmail.com.

Si la réclamation écrite n'aboutit pas, le client particulier peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève POLARIS : **CM2C - Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice**, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris – site : www.cm2c.net (saisine en ligne : www.cm2c.net/declarer-un-litige.php) – e-mail : cm2c@cm2c.net – tél. : 01 89 47 00 14 (art. L612-1 et L616-1 C. conso). Il dispose d'un an à compter de sa réclamation écrite pour le faire.

Article 16 - Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Le client particulier peut saisir la juridiction du lieu où il demeurerait lors de la conclusion du contrat ou celle du lieu du fait dommageable, selon les règles du Code de procédure civile.

Lorsque le client et POLARIS ont tous deux contracté en qualité de commerçants, tout litige relève du tribunal de commerce de Nantes (art. 48 C. proc. civ.). Dans les autres cas, les règles de compétence de droit commun s'appliquent.

Annexe 1 - Formulaire de rétractation

(À compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de POLARIS Solutions Thermiques, Bâtiment C, 4 rue Édith Piaf, 44800 Saint-Herblain, polaris.st44@gmail.com :

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

Commandé le :

Nom du (des) client(s) :

Adresse du (des) client(s) :

.....

Signature du (des) client(s) (uniquement en cas d'envoi sur papier) :

.....

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

Annexe 2 - Demande d'exécution avant la fin du délai de rétractation (prestation sans fourniture de matériel)

Je soussigné(e), demande expressément à POLARIS de commencer l'intervention du devis n° avant la fin du délai de rétractation de 14 jours.

Je reconnais qu'en cas de rétractation, je paierai un montant proportionné à l'intervention déjà réalisée, et qu'une fois l'intervention entièrement exécutée, je ne disposerai plus du droit de rétractation.

Date : Signature :