

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS DE SERVICES

Clients consommateurs et, pour les seules clauses expressément indiquées, clients professionnels Version : 26 août 2026

## Article 1 — Objet

Les présentes conditions générales de vente et de prestations de services, ci-après les « CGV », déterminent les droits et obligations applicables aux contrats conclus avec CESA-TECH pour ses activités de plomberie, chauffage, électricité, dépannage, entretien, installation, rénovation, chauffe-eau, chaudières, recherche de panne, débouchage, alarme, vidéosurveillance, interphonie et domotique.

Elles couvrent les prestations réalisées au domicile ou dans les locaux du client, les travaux sur devis, les interventions réservées en ligne, ainsi que la vente et l'installation éventuelles de pièces, fournitures, appareils et matériels.

Les dispositions impératives, notamment celles du Code de la consommation, prévalent sur toute stipulation contraire.

## Article 2 — Identification de CESA-TECH

Le cocontractant est :

CESA-TECH, société à responsabilité limitée au capital de 4 000 euros Siège social : 4 route de Surgères, 17700 Marsais RCS La Rochelle : 512 448 614 SIREN : 512 448 614 SIRET : 512 448 614 00010 Numéro de TVA intracommunautaire : FR32512448614 Téléphone : 05 46 51 69 75 Courriel : [contact@cesatech.fr](mailto:contact@cesatech.fr) Site internet : <https://cesatech.fr>

Pour les activités et travaux soumis à l'obligation d'assurance décennale, CESA-TECH est titulaire d'un contrat d'assurance de responsabilité décennale souscrit auprès de MAAF Assurances S.A., Chaban, 79180 Chauray – adresse postale : Chauray, 79036 Niort Cedex 9, sous le numéro 117028976 U 001, valable pour les ouvertures de chantier intervenant du 1er janvier au 31 décembre 2026. L'attestation couvre, dans les limites et conditions du contrat, les travaux réalisés en France et en Principauté de Monaco relevant des activités déclarées suivantes : métier de l'électricité – électricien ; métier du chauffage et des installations thermiques – chauffagiste ; métier de l'aménagement de salle de bains – installation de salles de bain. La garantie est notamment limitée aux chantiers dont le coût total de construction hors taxes, tous corps d'état et honoraires compris, n'excède pas 15 000 000 euros, et aux marchés de travaux dont le montant hors taxes n'excède pas 600 000 euros. L'attestation en cours de validité et son annexe détaillant le périmètre, les techniques couvertes et les exclusions sont remises ou communiquées au client dans les conditions légales.

## Article 3 — Champ d'application et catégories de clients

Les dispositions qualifiées de « consommateur » s'appliquent à toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Les dispositions qualifiées de « professionnel » s'appliquent à toute personne agissant dans le cadre de son activité professionnelle. Les règles protectrices prévues aux sections 2, 3 et 6 du chapitre Ier du titre II du livre II du Code de la consommation s'étendent néanmoins aux contrats conclus hors établissement entre CESA-TECH et un professionnel lorsque l'objet du contrat n'entre pas dans le champ de l'activité principale de ce professionnel et que celui-ci emploie au plus cinq salariés, conformément à l'article L.221-3 du Code de la consommation.

Sauf indication expresse, les présentes CGV sont rédigées pour les consommateurs. Les conditions spécifiques aux professionnels figurent à l'article 33. Les conditions particulières du devis ou de la commande prévalent sur les CGV pour les seuls points qu'elles précisent, sans écarter les règles impératives.

## Article 4 — Informations précontractuelles

Avant que le client ne soit lié, CESA-TECH lui communique de manière lisible et compréhensible, selon la nature et le canal du contrat :

- les caractéristiques essentielles des services, pièces, appareils et matériels ;
- le prix total toutes taxes comprises ou, lorsqu'il ne peut raisonnablement être calculé à l'avance, son mode de calcul ;

- les frais de déplacement, de diagnostic, de devis, de livraison, les majorations et tous autres frais éventuels ;
- la date ou le délai d'exécution ou de livraison ;
- les modalités de paiement, d'exécution et de traitement des réclamations ;
- l'identité et les coordonnées de CESA-TECH ;
- la durée du contrat et ses conditions de résiliation, lorsqu'il est à durée déterminée, indéterminée ou à tacite reconduction ;
- l'existence et les modalités des garanties légales et, le cas échéant, des garanties commerciales ;
- la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation ;
- lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement, les informations prévues à l'article L.221-5 du Code de la consommation, notamment celles relatives au droit de rétractation, à ses exceptions, au formulaire type et au coût éventuel du renvoi des biens.

Le client fournit les renseignements nécessaires à l'étude et à l'exécution, notamment l'adresse, la nature du besoin, les caractéristiques connues de l'installation, les contraintes d'accès et les risques connus. CESA-TECH reste tenue de ses obligations propres de vérification, de conseil, d'alerte et de sécurité.

## Article 5 — Devis

Sauf mention contraire, un devis est valable trente jours à compter de sa date d'émission. Passé ce délai, CESA-TECH peut établir une nouvelle offre tenant compte des prix, délais et disponibilités actualisés.

Le devis indique notamment l'identité des parties, l'adresse d'intervention, la description et le décompte des prestations et fournitures, les prix unitaires ou forfaitaires, les quantités prévues, les frais, les totaux hors taxes et toutes taxes comprises, le ou les taux de TVA, la durée de validité, les modalités et délais d'exécution, les échéances de paiement et le caractère gratuit ou payant du devis.

Pour les prestations entrant dans le champ de l'arrêté du 24 janvier 2017, et sous réserve des exclusions prévues par celui-ci, CESA-TECH remet au consommateur, avant le commencement des travaux, le document précontractuel ou contractuel écrit requis par la réglementation. Selon les modalités de conclusion du contrat, ce document prend notamment la forme d'un devis ou d'un contrat conclu à distance ou hors établissement et comporte les informations obligatoires applicables. Le consommateur y est informé de son droit de conserver les pièces, éléments ou appareils remplacés selon le modèle réglementaire, sous réserve des déchets ou éléments dont la reprise est imposée par la réglementation ou rendue nécessaire par la sécurité.

Une visite technique ou un diagnostic peut être payant si son prix a été annoncé avant réservation. Sa déduction éventuelle du prix de travaux ultérieurs n'est acquise que si la fiche de service ou le devis le prévoit.

## Article 6 — Formation du contrat

Le contrat est formé lorsque le client accepte, signe ou valide le devis ou la commande selon les modalités indiquées dans le document concerné. Lorsqu'un devis prévoit expressément que sa prise d'effet est subordonnée à une confirmation de CESA-TECH ou au versement d'un acompte légalement exigible, le contrat prend effet lorsque la condition indiquée est réalisée. Cette condition ne peut porter atteinte au droit de rétractation ni aux autres droits impératifs du consommateur.

L'acceptation peut être réalisée électroniquement. Le dispositif identifie le devis ou le récapitulatif accepté, permet au client de vérifier et corriger ses informations avant validation et conserve les éléments permettant d'établir son consentement, notamment l'identité déclarée du signataire, la référence et la version du document, la date et l'heure de l'acceptation ainsi que, lorsqu'elle est pertinente et proportionnée, l'adresse IP.

Lorsqu'un devis est accepté électroniquement au domicile du consommateur en présence de CESA-TECH ou à la suite d'une sollicitation hors de ses locaux, le contrat demeure un contrat conclu hors établissement. La signature électronique ne modifie pas cette qualification.

Avec l'accord exprès du consommateur pour l'utilisation d'un support durable électronique, CESA-TECH lui adresse, sans retard injustifié, à l'adresse électronique indiquée, un exemplaire daté du contrat ou du devis accepté permettant d'en conserver et d'en reproduire le contenu à l'identique. Cet envoi comprend les CGV applicables dans leur version acceptée, les informations prévues par l'article L.221-5 du Code de la consommation et le formulaire type de rétractation.

À défaut d'accord du consommateur pour recevoir ces documents sur un support durable électronique, CESA-TECH lui remet un exemplaire sur papier dans les conditions légales.

Lorsque le consommateur demande que la prestation commence avant la fin du délai de rétractation, sa demande expresse et sa reconnaissance relative à la perte du droit après exécution complète peuvent être recueillies directement sur le devis, au moyen de deux cases distinctes, présentées de manière claire et décochées par défaut. Sur un devis électronique, chaque case nécessite une action positive du consommateur ; son libellé, son état, la date et l'heure de l'action ainsi que la référence du devis sont conservés et reproduits sur le support durable transmis au client. Sur un devis papier, les cases sont cochées par le consommateur avant sa signature. La signature du devis ne vaut pas, à elle seule, demande de commencement anticipé ni renonciation au droit de rétractation.

Pour un contrat conclu hors établissement, aucun paiement ou acompte n'est encaissé pendant les sept jours suivant la conclusion, sauf exception expressément prévue par la loi.

## Article 7 — Commandes en ligne

Le client sélectionne la prestation ou le matériel, renseigne les informations utiles, choisit le cas échéant une adresse et un créneau, prend connaissance du prix et des frais, vérifie le récapitulatif, corrige les erreurs, accepte les CGV au moyen d'une case non précochée et valide par un bouton portant la mention « Commande avec obligation de paiement », « Commander et payer » ou une formule analogue non ambiguë.

Lorsqu'un créneau antérieur à la fin du délai de rétractation est proposé pour un service payant, le parcours recueille séparément la demande expresse de commencement anticipé et la reconnaissance de la perte du droit après exécution complète, conformément à l'article 19. Le refus de commencer avant l'expiration du délai n'empêche pas la commande ; un créneau compatible doit être proposé lorsque le service reste disponible.

Après la commande, CESA-TECH adresse sans retard injustifié une confirmation sur support durable comprenant notamment le numéro de commande, les caractéristiques et prix, les frais, l'adresse et le délai ou créneau, les CGV dans leur version acceptée, les consentements recueillis et les informations de rétractation.

CESA-TECH conserve les éléments utiles de preuve dans le respect du droit applicable : version du contrat et des CGV, date et heure, actions positives du client, références de commande et, lorsqu'elles sont pertinentes, données techniques proportionnées. Les contrats électroniques entrant dans le champ de l'article L.213-1 du Code de la consommation sont archivés pendant le délai réglementaire et rendus accessibles au client.

## Article 8 — Prix et taxe sur la valeur ajoutée

Les prix proposés au consommateur sont exprimés en euros toutes taxes comprises. Les devis et factures mentionnent les montants hors taxes, le ou les taux de TVA appliqués et les montants toutes taxes comprises dans les conditions réglementaires.

Le taux normal de TVA est appliqué sauf lorsque le logement, la nature des travaux et les matériels fournis remplissent les conditions légales d'un taux réduit. Le taux de 10 % peut notamment concerner certains travaux d'amélioration, de transformation, d'aménagement ou d'entretien portant sur un logement d'habitation achevé depuis plus de deux ans. Le taux de 5,5 % est réservé aux travaux de rénovation énergétique et aux opérations qui leur sont indissociablement liées répondant aux conditions fiscales en vigueur.

Lorsque le site permet au client de sélectionner ou de demander un taux de TVA, cette sélection est établie à partir des informations déclarées par celui-ci et demeure soumise à la vérification de CESA-TECH. Elle ne constitue pas une décision définitive sur le taux légalement applicable.

Pour bénéficier d'un taux réduit, le client, en qualité de preneur des travaux, certifie sur le devis, le contrat ou la facture que l'immeuble est achevé depuis plus de deux ans et qu'il est affecté à un usage d'habitation à l'issue des travaux.

Il certifie également que les prestations, appréciées avec les autres travaux réalisés sur l'immeuble pendant une période maximale de deux ans, ne conduisent pas à une surélévation du bâtiment, ne rendent pas l'immeuble à l'état neuf au sens des dispositions fiscales applicables et n'augmentent pas la surface de plancher de la construction de plus de 10 %.

Lorsque le taux de 5,5 % est appliqué, le client certifie en outre que les prestations ont la nature de travaux de rénovation énergétique au sens de l'article 278-0 bis A du Code général des impôts. CESA-TECH demeure responsable de la vérification de l'éligibilité technique des travaux, matériels, équipements et niveaux de performance au taux appliqué.

Cette certification peut être recueillie directement sur le devis au moyen d'une mention signée ou, pour un devis électronique, d'une case dédiée, décochée par défaut, dont l'acceptation est enregistrée et reproduite dans le PDF signé.

Le client et CESA-TECH conservent chacun un exemplaire du document pendant la durée prévue par la réglementation fiscale.

Pour les travaux de réparation et d'entretien d'un montant inférieur à 1 000 euros TTC, le formalisme allégé admis par l'administration fiscale peut être utilisé, sous réserve que le document mentionne les informations requises, notamment le nom et l'adresse du client et de l'immeuble, la nature des travaux et l'achèvement de l'immeuble depuis plus de deux ans.

Si les informations fournies sont incomplètes, incohérentes ou ne permettent pas de justifier un taux réduit, CESA-TECH applique le taux normal ou suspend la validation jusqu'à l'obtention des éléments nécessaires.

Si le taux initialement sélectionné s'avère juridiquement inapplicable, CESA-TECH en informe le client et établit, avant exécution lorsque cela est possible, un devis ou document rectificatif. Le complément de prix résultant de la TVA légalement due ne peut être demandé au client qu'après information et justification de la régularisation. Lorsque l'application erronée d'un taux réduit résulte d'informations inexactes ou d'une certification erronée imputable au client, celui-ci supporte le complément de taxe dans les conditions prévues par la réglementation. Si un taux inférieur est finalement applicable, CESA-TECH établit la rectification correspondante et rembourse l'éventuel trop-perçu.

Le prix hors taxes ne peut être modifié unilatéralement sous couvert d'une correction du taux de TVA. Toute modification portant sur la nature, la quantité ou le prix hors taxes des travaux nécessite l'accord préalable du client dans les conditions de l'article 16.

## Article 9 — Frais de déplacement et de diagnostic

Les frais de déplacement et, le cas échéant, de diagnostic sont indiqués avant la conclusion du contrat sur la fiche de service, le devis ou le récapitulatif. Ils précisent leur montant ou leur méthode de calcul, la zone concernée et les conditions d'application.

Pour les prestations commandées en ligne, les frais applicables sont affichés sur le site [cesatech.fr](https://cesatech.fr), sur la fiche de la prestation concernée et dans le récapitulatif présenté au client avant la validation de la commande. Le tarif applicable est celui porté à la connaissance du client et accepté au moment de la commande. Son montant est enregistré avec la commande et reproduit dans la confirmation transmise sur support durable.

Lorsqu'une intervention n'est pas commandée directement sur le site, le montant ou le mode de calcul des frais est communiqué au client sur le devis, le contrat ou tout autre document précontractuel avant son engagement.

Sauf annonce contraire avant commande, un déplacement effectivement réalisé et un diagnostic valablement commandé restent dus même si aucune réparation n'est ensuite commandée, à condition que le service correspondant ait été exécuté conformément au contrat et sous réserve du droit de rétractation.

## Article 10 — Majorations et notion d'urgence

CESA-TECH intervient normalement pendant ses jours et horaires habituels d'ouverture. Aucune intervention le soir, la nuit, le samedi, le dimanche, un jour férié ou pendant une période de fermeture n'est garantie ni proposée de manière systématique.

Une intervention en dehors de ces jours ou horaires peut exceptionnellement être étudiée à la demande expresse du client, transmise notamment par le formulaire de contact du site, par courrier électronique ou par téléphone. Elle reste soumise à la disponibilité de CESA-TECH et à sa confirmation expresse.

Lorsqu'une telle intervention donne lieu à une majoration ou à des frais particuliers, leur montant ou leur mode de calcul est communiqué au client avant son engagement et doit être expressément accepté sur le devis, la commande ou tout autre support contractuel. À défaut d'information et d'acceptation préalables, aucune majoration liée au jour, à l'horaire ou au caractère prioritaire de l'intervention n'est facturée.

Une offre commerciale appelée « urgence », « intervention urgente » ou « prioritaire » désigne seulement un niveau de priorité et une majoration éventuelle. Elle n'emporte, à elle seule, aucune suppression du droit de rétractation.

L'exception légale applicable aux travaux d'entretien ou de réparation réellement urgents au domicile est strictement régie par l'article 20.

## Article 11 — Modalités de paiement

Les règlements peuvent être effectués par virement bancaire ou par chèque. Le moyen de paiement proposé, les coordonnées ou modalités pratiques nécessaires ainsi que les échéances applicables sont indiqués sur le devis, le récapitulatif de commande ou la facture. Sauf stipulation particulière figurant sur le devis ou la commande, le solde d'une prestation est exigible à son achèvement et à réception de la facture.

En cas de retard d'un consommateur, CESA-TECH peut, après mise en demeure restée infructueuse lorsqu'elle est requise, demander les intérêts et indemnités légalement dus et suspendre proportionnellement les obligations non encore exécutées dans les conditions des articles 1219 et 1220 du Code civil. L'indemnité forfaitaire de quarante euros réservée aux relations entre professionnels n'est pas appliquée au consommateur.

Pour un contrat conclu hors établissement, CESA-TECH ne reçoit aucun paiement ni aucune contrepartie avant l'expiration de sept jours à compter de la conclusion, conformément à l'article L.221-10 du Code de la consommation. Cette interdiction ne s'applique que dans les exceptions prévues par ce texte, notamment aux travaux d'entretien ou de réparation urgents expressément sollicités au domicile, dans la limite des pièces et travaux strictement nécessaires à l'urgence.

## Article 12 — Acompte

CESA-TECH ne demande pas le versement d'arrhes. Toute somme versée d'avance et désignée comme telle sur le devis, la commande, la demande de paiement ou la facture d'acompte constitue un acompte venant en déduction du prix total.

Le versement d'un acompte engage les parties, sous réserve du droit de rétractation, des droits légaux de résolution, de la force majeure et des autres causes légales ou contractuelles de fin du contrat.

Le montant ou le pourcentage de l'acompte, sa date d'exigibilité et ses modalités de paiement sont indiqués sur le devis ou la commande.

Pour un contrat conclu hors établissement, aucun acompte n'est demandé, reçu ou encaissé avant l'expiration du délai de sept jours suivant la conclusion, sauf exception expressément prévue par la loi.

## Article 13 — Rendez-vous et accès

Le créneau retenu est confirmé par CESA-TECH. Sauf engagement exprès sur une heure fixe, l'heure communiquée est comprise dans la plage indiquée. CESA-TECH informe le client dans les meilleurs délais d'un retard significatif.

Le client permet l'accès aux locaux, installations et équipements, assure la présence d'un adulte habilité à consentir aux opérations et signale les contraintes connues : coupures, animaux, amiante, accès en hauteur, réseaux dissimulés, installations vétustes ou non conformes et tout risque particulier.

Le technicien se présente dans le respect des règles de sécurité. Il n'est pas tenu d'exécuter une opération non commandée ou dangereuse.

## Article 14 — Annulation, report, absence et déplacement inutile

Hors exercice d'un droit légal de rétractation ou de résolution, le client peut annuler ou reporter son rendez-vous sans frais jusqu'à soixante-douze heures ouvrées avant le début du créneau convenu, ce délai étant calculé hors samedis, dimanches et jours fériés.

La demande peut être effectuée par courrier électronique à [contact@cesatech.fr](mailto:contact@cesatech.fr). La date et l'heure de réception du courrier électronique permettent de déterminer le respect du délai. CESA-TECH confirme l'annulation ou le report par courrier électronique.

En cas d'annulation tardive, d'absence, d'adresse erronée ou d'accès impossible imputable au client, CESA-TECH peut facturer les frais raisonnables et effectivement engagés correspondant aux frais de déplacement et à la première heure de main-d'œuvre, à condition que leurs montants aient été annoncés au client avant la commande. Aucun frais n'est dû en cas de motif légitime établi, de faute de CESA-TECH, de rétractation ou de résolution exercée conformément à la loi.

Si CESA-TECH doit reporter, elle informe le client et propose un nouveau créneau. Les droits du consommateur résultant notamment des articles L.216-1 et suivants demeurent applicables.

## Article 15 — Conditions d'intervention et sécurité

CESA-TECH exécute la prestation conformément au contrat, aux règles de l'art et aux normes impératives applicables. Le diagnostic peut nécessiter des essais ou démontages raisonnablement nécessaires, prévus ou expliqués au client.

CESA-TECH peut refuser ou suspendre une opération lorsque les conditions présentent un danger pour les personnes, les biens ou l'environnement, lorsqu'une habilitation, une mise hors tension, un désamiantage ou un accès sécurisé est nécessaire, ou lorsque l'intervention demandée serait illégale ou contraire aux règles de l'art. Elle explique le motif et, lorsque possible, propose des mesures de mise en sécurité ou un devis adapté.

Le refus du client d'une mise en conformité recommandée est consigné. Il ne décharge CESA-TECH que des conséquences ayant pour cause exclusive l'anomalie signalée et refusée ; il ne supprime aucune responsabilité imputable à CESA-TECH.

## Article 16 — Diagnostic différent et travaux supplémentaires

Une panne, un vice, une non-conformité, un réseau non visible ou une difficulté technique découverte après ouverture peut rendre le diagnostic initial incomplet. CESA-TECH informe le client de la situation, de ses conséquences, des solutions et du prix supplémentaire.

Aucun travail ou matériel supplémentaire n'est facturé sans accord préalable exprès et traçable du client sur sa nature et son prix. Cet accord prend la forme d'un avenant, d'un devis complémentaire, d'une validation électronique ou d'un écrit signé.

Si le client refuse, CESA-TECH cesse les opérations supplémentaires, remet si possible l'installation dans un état sûr et facture seulement les prestations valablement commandées et exécutées ainsi que les frais annoncés. Une mesure conservatoire non prévue ne peut être prise sans accord que si elle est immédiatement nécessaire pour éviter un danger imminent ou une aggravation grave, qu'elle est proportionnée et que le consentement ne peut raisonnablement être obtenu ; elle est documentée et facturée seulement dans les limites permises par la loi.

## Article 17 — Délais d'exécution

CESA-TECH délivre le bien ou fournit le service à la date ou dans le délai indiqué lors de la conclusion. À défaut de date ou délai convenu, l'exécution a lieu sans retard injustifié et au plus tard trente jours après la conclusion, sous réserve d'un accord différent légalement valable.

En cas de manquement, le consommateur peut mettre en œuvre les droits prévus aux articles L.216-1 à L.216-7 du Code de la consommation, notamment suspendre tout ou partie du paiement dans les conditions légales, fixer un délai supplémentaire raisonnable puis résoudre le contrat, ou le résoudre immédiatement dans les cas prévus par la loi. Les sommes dues après résolution sont remboursées au plus tard dans les quatorze jours.

Une indisponibilité de fournisseur ou une difficulté technique ne constitue pas automatiquement une force majeure. CESA-TECH informe le client de tout report significatif et de la nouvelle estimation, sans priver celui-ci de ses droits.

## Article 18 — Droit de rétractation

Lorsqu'un contrat est conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement et qu'aucune exception légale ne s'applique, le consommateur dispose de quatorze jours pour se rétracter sans motif.

Pour un contrat de service, le délai court à compter du jour de sa conclusion. Pour une vente de bien, il court à compter de la réception par le consommateur ou un tiers qu'il désigne, autre que le transporteur. Pour une commande de plusieurs biens livrés séparément ou d'un bien composé de lots ou pièces livrés séparément, il court de la réception du dernier bien, lot ou de la dernière pièce. Pour une livraison régulière de biens pendant une durée déterminée, il court de la réception du premier bien. Pour une vente conclue hors établissement, le consommateur peut exercer son droit dès la conclusion.

Le délai expire à la fin de la dernière heure de son dernier jour. Si ce jour est un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Si CESA-TECH n'a pas fourni l'information requise sur ce droit, le délai est prolongé de douze mois à compter de l'expiration du délai initial ; s'il fournit l'information pendant cette prolongation, un délai de quatorze jours court à compter de sa réception.

Le consommateur exerce son droit avant l'expiration du délai au moyen de la fonctionnalité visée à l'article 21, du formulaire annexé, d'un courriel à [contact@cesatech.fr](mailto:contact@cesatech.fr), d'un courrier à CESA-TECH, 4 route de Surgères, 17700 Marsais, ou de toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté. Il lui appartient de pouvoir établir l'envoi dans le délai.

Pour un bien, le consommateur le restitue ou le renvoie sans retard excessif et au plus tard quatorze jours après sa décision, à l'adresse précitée, sauf si CESA-TECH propose de le récupérer. Il supporte les coûts directs de retour uniquement s'il en a été informé avant le contrat. Pour un contrat hors établissement dans lequel un bien a été livré au domicile lors de la conclusion et ne peut être renvoyé normalement par voie postale, CESA-TECH le récupère à ses frais. La responsabilité du consommateur n'est engagée pour une dépréciation que si elle résulte de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement et s'il a reçu l'information légale.

CESA-TECH rembourse la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison standard, sans retard injustifié et au plus tard quatorze jours après avoir été informée. Elle utilise le même moyen de paiement, sauf accord exprès pour un autre moyen sans frais. Pour une vente, elle peut différer le remboursement jusqu'à récupération du bien ou preuve de son expédition, la première date étant retenue. Les surcoûts d'un mode de livraison plus cher que le mode standard proposé ne sont pas remboursés.

Les exceptions légales de l'article L.221-28 s'appliquent, notamment aux services pleinement exécutés dans les conditions de l'article 19, aux biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés et aux travaux urgents strictement nécessaires visés à l'article 20. Le seul fait qu'une pièce ait été commandée auprès d'un fournisseur ne la rend pas personnalisée.

## Article 19 — Demande d'exécution avant la fin du délai de rétractation

Si le consommateur veut qu'un service payant commence avant la fin des quatorze jours, CESA-TECH recueille avant le commencement :

1. sa demande expresse que l'exécution commence avant la fin du délai ; 2. sa reconnaissance qu'il perdra son droit uniquement lorsque le service aura été pleinement exécuté par CESA-TECH.

À distance, ces déclarations sont recueillies par des actions positives distinctes, claires et non précochées. Hors établissement, la demande est recueillie sur papier ou support durable. Elles sont reproduites dans la confirmation du contrat.

Lorsqu'elles figurent sur le devis, les déclarations sont présentées sous la forme suivante ou sous une formulation équivalente dénuée d'ambiguïté :

> ☐ Demande de commencement anticipé — Je demande expressément que l'exécution de la prestation commence avant l'expiration du délai légal de rétractation de quatorze jours. > > ☐ Reconnaissance de la perte du droit après exécution complète — Je reconnais que, lorsque la prestation aura été entièrement exécutée par CESA-TECH avant la fin du délai de rétractation, je ne disposerai plus du droit de rétractation.

Ces cases ne sont obligatoires que si le consommateur souhaite un commencement avant la fin du délai. Leur refus n'empêche pas la conclusion du contrat lorsque la prestation peut commencer après l'expiration des quatorze jours.

Si le consommateur se rétracte après le commencement mais avant l'exécution complète, il verse un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision, proportionné au prix total convenu. Si ce prix est excessif, le montant est calculé sur la valeur marchande de ce qui a été fourni.

Aucune somme n'est due pour le service commencé si CESA-TECH n'a pas recueilli la demande expresse ou n'a pas fourni l'information préalable requise par le 9° de l'article L.221-5. La seule demande de commencement anticipé ne fait pas perdre immédiatement le droit. La perte intervient seulement lorsque la prestation a été entièrement exécutée, après accord préalable exprès et reconnaissance requise.

## Article 20 — Travaux d'entretien ou de réparation réellement urgents

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence, conformément à l'article L.221-28, 8° du Code de la consommation.

Cette exception suppose une situation réelle nécessitant une intervention sans délai compatible avec l'exercice normal du droit, telle qu'une fuite active, un danger électrique immédiat ou une panne de chauffage présentant une nécessité urgente au regard des circonstances. CESA-TECH conserve la description de l'urgence et la demande expresse.

Le diagnostic, la mise en sécurité et la réparation strictement nécessaires relèvent de l'exception. Toute amélioration, rénovation, remplacement de confort, option, entretien différable ou prestation excédant ce qui est nécessaire reste soumis au régime normal, notamment aux articles 18 et 19.

La sélection d'une priorité commerciale ou le paiement d'une majoration ne suffisent pas à établir l'urgence légale. Lorsqu'une prestation comprend une partie urgente et une partie supplémentaire, celles-ci sont distinguées et chiffrées séparément.

## **Article 21 — Fonctionnalité électronique de rétractation applicable depuis le 19 juin 2026**

Pour tout contrat conclu à distance au moyen d'une interface en ligne et ouvrant un droit de rétractation, CESA-TECH met gratuitement à disposition, pendant toute la durée du délai, une fonctionnalité visible, directement et facilement accessible intitulée « Renoncer au contrat ici » ou par une formule analogue dénuée d'ambiguïté.

Cette fonctionnalité permet au consommateur de fournir ou confirmer facilement :

- ses nom et prénom ;
- les indications détaillées permettant d'identifier le contrat ;
- le moyen électronique auquel il souhaite recevoir l'accusé de réception.

Après saisie et possibilité de correction, une seconde fonctionnalité intitulée « Confirmer la rétractation » ou une formule analogue non ambiguë permet l'envoi définitif.

CESA-TECH adresse dans un délai raisonnable, sur papier ou tout autre support durable, un accusé reproduisant notamment le contenu de la déclaration ainsi que la date et l'heure de son envoi. Le système conserve l'horodatage, le contenu et la preuve de l'accusé. Il ne supprime pas les autres moyens d'exercice prévus à l'article 18.

## **Article 22 — Livraison des matériels et transfert des risques**

Les modalités, frais et délai de livraison sont indiqués avant la commande. Le risque de perte ou d'endommagement est transféré lorsque le consommateur ou un tiers qu'il désigne prend physiquement possession du bien, sauf lorsque le consommateur confie la livraison à un transporteur qu'il a choisi en dehors des modes proposés par CESA-TECH.

Le consommateur vérifie l'état apparent et signale rapidement toute réserve utile, sans que l'absence de réserve réduise ses garanties légales. Les matériels non incorporés restent propriété de CESA-TECH jusqu'au paiement intégral, sans déroger au transfert légal des risques. La réserve de propriété ne fait pas obstacle aux règles impératives ni aux droits attachés à l'incorporation.

## **Article 23 — Achèvement et réception des travaux**

À l'achèvement, les parties peuvent établir un procès-verbal de réception avec ou sans réserves. La réception ne prive le client d'aucune garantie légale et ne couvre pas les désordres non apparents.

Les réserves décrivent précisément les points concernés et, si possible, le délai convenu pour leur traitement. Le refus de signer un procès-verbal n'emporte pas à lui seul acceptation sans réserve ; les effets de la réception sont déterminés par la loi et les circonstances.

CESA-TECH remet les notices, documents de garantie, consignes de sécurité et documents réglementaires qui relèvent de la prestation.

## **Article 24 — Garanties légales applicables aux biens**

CESA-TECH, 4 route de Surgères, 17700 Marsais, [contact@cesatech.fr](mailto:contact@cesatech.fr), est le vendeur garant de la conformité des biens qu'elle vend.

> GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ — ENCADRÉ RÉGLEMENTAIRE > > 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 porté 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.

Lorsque l'installation du bien fait partie du contrat de vente ou est réalisée sous la responsabilité de CESA-TECH, un défaut résultant de cette installation relève de la garantie légale dans les conditions prévues par la loi. Ces garanties s'appliquent indépendamment de toute garantie commerciale ou garantie du fabricant.

Les garanties légales de construction, notamment la garantie de parfait achèvement, la garantie de bon fonctionnement et la responsabilité décennale, s'appliquent aux travaux qui remplissent leurs conditions légales, sans extension artificielle à des opérations qui n'en relèvent pas.

## **Article 25 — Garanties commerciales et fabricant**

Une garantie du fabricant ou une garantie commerciale ne s'applique que si elle est annoncée et remise au client sur un support durable précisant son garant, son contenu, sa durée, son territoire, ses exclusions licites et sa procédure. Elle ne remplace, ne suspend et ne réduit jamais les garanties légales dues par CESA-TECH en qualité de vendeur.

L'usure normale, l'entretien non conforme, une utilisation contraire aux notices ou une intervention postérieure d'un tiers peuvent être exclus d'une garantie commerciale uniquement si le dommage invoqué leur est causalement imputable. Ils ne sont pas opposés de façon automatique aux garanties légales.

Les éléments consommables ou sujets à épuisement ou à usure périodique, notamment les piles, batteries amovibles, ampoules, fusibles, filtres et autres éléments d'entretien, ne sont pas couverts par une garantie commerciale au titre de leur usure normale, de leur épuisement normal ou de leur remplacement périodique. Cette exclusion ne s'applique pas lorsqu'est établi ou présumé dans les conditions légales un défaut de conformité existant lors de la délivrance, un vice caché, ou un défaut imputable à l'installation ou à l'intervention de CESA-TECH.

Les accessoires fournis avec un appareil, notamment une télécommande, un clavier ou un dispositif de commande, ne sont pas assimilés à des consommables du seul fait qu'ils fonctionnent avec une pile. Ils bénéficient des garanties légales applicables. Seule la pile qui les alimente peut relever de l'exclusion liée à son épuisement normal, sans préjudice de la garantie applicable si elle était défectueuse lors de la délivrance.

## **Article 26 — Responsabilité**

CESA-TECH répond des dommages dont elle est légalement responsable et respecte ses obligations de conseil, d'alerte et de sécurité.

Elle ne répond pas d'un dommage résultant exclusivement :

- d'une faute ou d'une utilisation anormale du client ;
- d'informations inexactes ou d'un risque connu que le client a dissimulé ;

- de l'intervention d'un tiers postérieure ou étrangère à ses travaux ;
- d'un vice, d'une corrosion, d'une vétusté, d'une non-conformité ou d'un réseau non visible préexistant et étranger à sa prestation ;
- du refus éclairé d'une mise en sécurité ou mise en conformité recommandée ;
- d'un cas de force majeure.

CESA-TECH doit établir le fait invoqué et son lien causal avec le dommage. Ces exclusions ne s'appliquent pas lorsqu'elle a contribué au dommage, manqué à son devoir de conseil ou aggravé le risque. Aucune clause ne limite les dommages corporels, le dol, la faute lourde, les garanties légales, les responsabilités de plein droit ou d'ordre public.

## Article 27 — Force majeure

Une partie n'est pas responsable de l'inexécution imputable à un événement réunissant les conditions de l'article 1218 du Code civil. Elle informe l'autre partie dès que raisonnablement possible et prend les mesures proportionnées permettant d'en limiter les effets.

Si l'empêchement est temporaire, l'obligation est suspendue, sauf si le retard justifie la résolution. S'il est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées dans les conditions des articles 1351 et 1351-1 du Code civil. Les sommes correspondant à des prestations non exécutées sont restituées.

## Article 28 — Données personnelles

CESA-TECH traite les données nécessaires à la préparation, la conclusion, l'exécution, la facturation, la garantie, la preuve et la gestion des réclamations. Les bases juridiques, finalités, destinataires, durées, droits et coordonnées de contact sont détaillés dans la politique de confidentialité accessible à l'adresse <https://cesatech.fr/content/3-conditions-utilisation>.

Les données de preuve, dont l'horodatage et, lorsqu'elle est nécessaire et proportionnée, l'adresse IP, sont conservées pendant la durée utile à l'établissement, l'exercice ou la défense des droits, avec des mesures de sécurité adaptées. Le consentement à la prospection commerciale est facultatif, séparé de la commande et non précoché.

CESA-TECH peut réaliser les photographies strictement nécessaires au diagnostic, à l'exécution, au suivi, à la réception, à la preuve des travaux ou au traitement d'une réclamation. Elles sont limitées à ce qui est nécessaire, conservées de manière sécurisée et ne sont pas utilisées à des fins publicitaires sans autorisation distincte. CESA-TECH évite d'y faire apparaître des personnes ou des éléments permettant d'identifier inutilement le client ou son adresse. L'accord préalable de la personne concernée est recueilli avant de photographier une personne reconnaissable dans un lieu privé, sauf fondement légal particulier.

Lorsqu'une photographie destinée à être publiée ou utilisée à des fins de communication permet de reconnaître une personne, le client, son domicile ou le lieu d'intervention, CESA-TECH sollicite préalablement une autorisation expresse par courrier électronique. Cette demande précise les photographies concernées, la finalité, les supports de diffusion et la durée de l'autorisation. L'absence de réponse vaut refus. Le refus est sans conséquence sur la prestation. L'autorisation et la réponse du client sont conservées comme preuve ; le client peut retirer son consentement par courrier électronique à [contact@cesatech.fr](mailto:contact@cesatech.fr), sans affecter la licéité des utilisations réalisées avant ce retrait.

## Article 29 — Réclamations

Toute réclamation peut être adressée avec les références utiles à : CESA-TECH, 4 route de Surgères, 17700 Marsais, ou [contact@cesatech.fr](mailto:contact@cesatech.fr).

CESA-TECH en accuse réception et s'efforce d'apporter une réponse dans un délai raisonnable. Cette procédure n'interrompt pas les délais légaux et ne constitue pas un préalable aux mesures urgentes, aux garanties légales ou aux recours qui ne peuvent légalement être subordonnés à une réclamation interne.

## Article 30 — Médiation de la consommation

Après une réclamation écrite préalable auprès de CESA-TECH qui n'a pas permis de résoudre le litige, le consommateur peut saisir gratuitement, dans les conditions fixées par le Code de la consommation, le médiateur dont relève CESA-TECH :

Ces coordonnées ne devront être publiées comme celles du médiateur dont relève CESA-TECH qu'après la prise d'effet de la convention d'adhésion de CESA-TECH au CM2C et la confirmation que celle-ci couvre l'ensemble des activités concernées. La médiation ne prive pas le consommateur du droit de saisir une juridiction.

## **Article 31 — Droit applicable**

Les contrats sont soumis au droit français. Ce choix ne prive pas un consommateur résidant dans un autre État des dispositions impératives plus protectrices dont il bénéficie en vertu des règles de conflit applicables.

## **Article 32 — Litiges et juridictions compétentes**

Le consommateur peut saisir toute juridiction compétente selon le droit commun et, notamment, celle du lieu où il demeurerait lors de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable, conformément à l'article R.631-3 du Code de la consommation.

Aucune stipulation n'impose au consommateur une juridiction exclusivement compétente ni ne limite ses voies de recours légales.

## **Article 33 — Dispositions spécifiques aux clients professionnels**

Pour un client professionnel, les prix sont présentés hors taxes et toutes taxes comprises selon les documents commerciaux. Sauf échéance différente convenue dans les limites légales, les factures sont payables à la date indiquée.

Tout retard entraîne, de plein droit dès le jour suivant l'échéance, des pénalités au taux appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix points, sans pouvoir être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de quarante euros pour frais de recouvrement. Une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justification lorsque les frais dépassent ce montant, dans les conditions de l'article L.441-10 du Code de commerce.

Le présent article ne s'applique pas à un consommateur. Les professionnels bénéficiant de l'article L.221-3 conservent les protections que ce texte leur étend. Aucun tribunal exclusif n'est stipulé dans les présentes CGV ; les règles légales de compétence s'appliquent.

## **Article 34 — Preuve, nullité partielle et version applicable**

Les écrits électroniques ont la même force probante que l'écrit papier lorsque l'auteur peut être identifié et que l'intégrité est garantie conformément aux articles 1366 et 1367 du Code civil. Les journaux techniques ne valent qu'avec l'ensemble cohérent du dossier de preuve.

Si une stipulation est nulle, abusive ou inopposable, elle est réputée non écrite dans la mesure requise sans priver le consommateur de ses droits. Le reste du contrat demeure applicable si son économie peut être maintenue.

La version applicable est celle remise et acceptée lors de la conclusion. Sa date et son identifiant sont conservés avec le contrat.

## Annexe — Formulaire type de rétractation

À compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter, à :

CESA-TECH, 4 route de Surgères, 17700 Marsais — [contact@cesatech.fr](mailto:contact@cesatech.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 :

- Bien ou service :
- Numéro ou référence du contrat :
- Commandé le ( ) / reçu le ( ) :
- Nom du/des consommateur(s) :
- Adresse du/des consommateur(s) :
- Signature du/des consommateur(s), uniquement en cas de notification sur papier :
- Date :

(\*) Rayez la mention inutile.

---