Panac Design
21 Rue Auber, 78110 Le Vésinet
Tél: 01 39 76 60 01
christophe@panac.fr

Conditions générales de vente

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS DE SERVICES

Clients consommateurs – mobilier sur mesure, agencement intérieur, salles de bains, pose et travaux annexes. **Version mis à jour le 15 juin 2026.**

Préambule — Absence de vente à distance et formation du contrat

Le site internet www.panac.fr est un site de présentation de l'activité, des réalisations, des matériaux, des produits et des prestations de VDD, SARL exploitant sous le nom commercial Panac Design.

Le site ne permet pas de conclure une vente à distance. Les produits, prestations, photographies, visuels, réalisations, matériaux, agencements et mobiliers présentés sont illustratifs et ne constituent pas une offre ferme de vente en ligne.

Aucune commande ne peut être conclue par simple navigation sur le site, formulaire de contact, demande téléphonique, échange d'e-mails, transmission de photographies ou demande de renseignements. Toute demande donne lieu, le cas échéant, à une étude personnalisée et à l'établissement d'un devis écrit.

Pour les projets de mobilier sur mesure, agencement intérieur, rénovation de salles de bains, pose et travaux annexes réalisés chez des particuliers, le contrat est formé par la signature d'un devis personnalisé, accompagné des présentes conditions générales de vente et de prestation de services.

Sauf accord écrit contraire ou situation juridiquement qualifiable de contrat conclu hors établissement, la signature du devis intervient dans le showroom de Panac Design situé 21 rue Auber, 78110 Le Vésinet. Les règles particulières applicables aux contrats conclus à distance ou hors établissement sont rappelées aux articles 7 et 17.

Article 1 — Identification du professionnel

Les présentes conditions générales de vente et de prestation de services sont celles de :
VDD, SARL au capital de 5 000 €, exploitant sous le nom commercial **Panac Design**.
Siège social et showroom : 21 rue Auber, 78110 Le Vésinet
SIREN : 491 256 558
SIRET : 491 256 558 00017
RCS : Versailles 491 256 558
N° TVA intracommunautaire : FR89491256558
Téléphone : 01 39 76 60 01
E-mail : design@panac.fr
Site internet : www.panac.fr

Assurances professionnelles

VDD – Panac Design est titulaire d'une assurance responsabilité civile professionnelle / multirisque professionnelle souscrite auprès de MAAF Assurances SA, Chaban 79180 Chauray – 79036 Niort Cedex 09, contrat n° 178182909 P – MCE – 001, sous réserve des activités garanties, plafonds, franchises, exclusions et limites territoriales figurant dans l'attestation en vigueur.
VDD – Panac Design est également titulaire d'une assurance de responsabilité décennale souscrite auprès de MAAF Assurances SA, contrat n° 178182909 P – MCE – 001, applicable uniquement aux prestations entrant légalement dans le champ de la responsabilité décennale.
Les attestations d'assurance applicables sont jointes au devis lorsque les prestations le nécessitent. Lorsque l'assurance décennale est légalement obligatoire pour les travaux concernés, l'attestation d'assurance est jointe au devis et à la facture. En cas de discordance entre les présentes conditions et l'attestation d'assurance en vigueur, l'attestation prévaut pour déterminer le périmètre exact des garanties d'assurance.

Responsabilité élargie du producteur – Éléments d'ameublement

VDD – Panac Design est adhérente à Ecomaison pour la filière Éléments d'ameublement. Identifiant Unique REP – Filière Éléments d'ameublement : n° 0111832.
Cet identifiant est mentionné dans les présentes conditions générales, ainsi que sur les devis, factures et autres documents contractuels lorsqu'il y a lieu.

Article 2 — Champ d'application

Les présentes conditions s'appliquent aux ventes et prestations réalisées auprès de clients consommateurs par Panac Design, notamment pour la conception, la fabrication, la fourniture, la livraison et la pose de mobilier sur mesure, d'agencements intérieurs, cuisines, dressings, bibliothèques, rangements, meubles de salle de bains, plans de travail, façades, accessoires, quincailleries, électroménagers et équipements associés, ainsi qu'aux travaux annexes expressément prévus au devis.
Elles ne s'appliquent pas aux clients professionnels, sauf accord écrit contraire. Pour les clients professionnels, des conditions particulières peuvent être établies. Lorsqu'un client est un non-professionnel au sens du Code de la consommation, les dispositions impératives qui lui sont applicables demeurent réservées.

Le devis signé, ses annexes, plans, élévations, descriptifs techniques, fiches matériaux, références des produits, présentes conditions générales et éventuelles conditions particulières forment ensemble le contrat. En cas de contradiction, les stipulations particulières du devis ou de ses annexes prévalent, à condition qu'elles ne privent pas le client consommateur de ses droits légaux.

Article 3 — Nature des produits sur mesure

Les meubles, agencements et éléments fournis par Panac Design sont réalisés selon les dimensions, contraintes techniques, choix esthétiques, matériaux, coloris, finitions et configurations validés par le client.
Les plans, dessins, visuels 3D, échantillons, croquis et propositions remises avant commande ont pour objet de présenter le projet. Ils ne deviennent contractuels qu'après validation écrite par le client et intégration au devis ou à ses annexes.
Les matériaux naturels, bois, placages, pierres, céramiques, stratifiés, laques, métaux et autres finitions peuvent présenter de légères variations d'aspect, de veinage, de teinte ou de texture par rapport aux échantillons, visuels ou photographies. Ces variations normales ne constituent pas un défaut lorsqu'elles restent compatibles avec les

caractéristiques annoncées et l'usage attendu. Cette clause ne prive pas le client du bénéfice des garanties légales applicables en cas de défaut de conformité, vice caché ou défaut affectant l'usage attendu du bien.

Article 4 — Information précontractuelle

Avant toute signature, le client reçoit les informations essentielles relatives au projet : identité du professionnel, caractéristiques principales des biens et prestations, prix, modalités de paiement, date ou délai d'exécution, modalités de livraison et/ou de pose, garanties légales, existence éventuelle de garanties commerciales, modalités de réclamation, coordonnées du médiateur de la consommation, informations relatives aux assurances professionnelles lorsque les travaux le nécessitent, informations relatives à la reprise des éléments d'ameublement usagés et, le cas échéant, informations relatives aux déchets de chantier.
Le client reconnaît avoir pu poser toutes questions utiles avant signature du devis et avoir reçu les documents nécessaires à son consentement : devis détaillé, présentes conditions générales, plans ou descriptifs, annexes techniques, références de matériaux, fiches techniques ou notices disponibles, informations sur les pièces détachées lorsque celles-ci sont communiquées par les fabricants ou importateurs, documents de garantie et attestations d'assurance applicables.
Lorsque le devis porte sur des travaux de construction, rénovation, démolition ou intervention assimilée générant des déchets de chantier, le devis précise, lorsque la réglementation l'exige, les modalités d'enlèvement et de gestion des déchets, l'estimation de leur quantité, les modalités de tri, les points de collecte envisagés et les coûts associés.

Article 5 — Devis, validité de l'offre et formation du contrat

Tout projet fait l'objet d'un devis écrit. Le devis précise notamment la date de rédaction, l'identité de l'entreprise, l'identité du client, l'adresse du chantier, la nature des biens et prestations, le descriptif des travaux, les quantités, prix unitaires ou forfaitaires, frais de déplacement éventuels, montant hors taxes, montant toutes taxes comprises, taux de TVA, durée de validité de l'offre, délai ou date prévisible de livraison et/ou de pose, caractère gratuit ou payant du devis, modalités de paiement et, le cas échéant, mentions relatives aux déchets de chantier, assurances et éco participations.
Le devis est valable pendant 60 jours à compter de sa date d'émission, sauf indication différente sur le devis.
Le contrat est formé par la signature du devis par le client, précédée de la mention « Bon pour accord ». L'acompte prévu au devis devient exigible dans les conditions prévues au contrat, sous réserve des règles impératives applicables, notamment en cas de contrat conclu hors établissement.
Les sommes versées à la commande constituent un acompte et engagent définitivement les parties, sauf application d'un droit légal de rétractation, résolution légale du contrat, manquement de Panac Design ou accord écrit contraire.
Les études, plans, dessins, croquis, visuels et solutions techniques restent la propriété de Panac Design tant qu'ils n'ont pas été intégralement payés. Ils ne peuvent être reproduits, transmis à un tiers ou utilisés pour faire réaliser le projet par une autre entreprise sans autorisation écrite préalable.

Article 6 — Prix, TVA et prestations comprises

Les prix sont indiqués en euros et toutes taxes comprises pour les clients consommateurs. Le taux de TVA appliqué dépend de la nature des biens et prestations, du lieu d'intervention et des règles fiscales en vigueur.
Le prix comprend exclusivement les biens, fournitures, prestations, travaux, déplacements, livraisons, poses, déposes, raccordements, évacuations et finitions expressément mentionnés au devis.
Sont exclus, sauf mention écrite contraire au devis : travaux de structure, modification de murs porteurs, renforcement de planchers, reprise de réseaux non conformes, raccordement gaz, travaux électriques ou plomberie non prévus, carrelage, peinture, reprise de sols ou murs, traitement de l'humidité, traitement amiante ou plomb, démarches administratives, autorisations de copropriété, stationnement, manutentions exceptionnelles, location d'engins, monte-meubles et évacuation de l'ancien mobilier, sauf obligation légale de reprise applicable ou stipulation expresse du devis.
Toute prestation supplémentaire demandée par le client ou rendue nécessaire par une contrainte non visible lors du devis fera l'objet d'un devis complémentaire ou d'un avenant écrit avant exécution, sauf urgence liée à la sécurité des personnes ou des biens.

Article 7 — Paiement

Sauf conditions différentes indiquées au devis, le règlement s'effectue comme suit :

- Acompte à la commande : 40 %
- Paiement intermédiaire après livraison du matériel : 30 %
- Paiement intermédiaire en cours de travaux : 20 %
- Solde à la réception des travaux ou à la livraison finale : 10 %

Modes de paiement acceptés : virement bancaire et chèque.
En cas de contrat conclu hors établissement, notamment au domicile du client ou dans toute situation juridiquement qualifiable de contrat hors établissement, aucune somme, aucun acompte, aucun chèque, aucune autorisation de prélèvement, aucun ordre de virement ni aucune autre contrepartie ne sera demandée, remis ou reçu avant l'expiration du délai légal de sept jours à compter de la conclusion du contrat, sauf exception légale applicable.
En cas de retard de paiement, après relance ou mise en demeure restée sans effet, Panac Design pourra suspendre l'exécution des prestations non encore réalisées, sans préjudice des droits légaux du client. Des intérêts de retard au taux légal pourront être appliqués à compter de la mise en demeure.
Le client ne peut retenir la totalité du solde en raison de réserves mineures ou localisées. En cas de réserves justifiées, seule la part correspondant aux prestations concernées peut être provisoirement retenue, de manière proportionnée, jusqu'à la levée des réserves.

Article 8 — Délais de livraison, fabrication et pose

Le devis indique une date ou un délai prévisible de livraison, de fabrication, de pose ou d'exécution. Ce délai est établi en fonction des informations disponibles lors de l'établissement du devis et devient applicable lorsque les conditions nécessaires à l'exécution du contrat sont réunies.
Le délai commence à courir lorsque les conditions nécessaires à l'exécution du contrat sont réunies : devis signé, acompte reçu lorsque son paiement peut légalement être demandé et reçu, métrés définitifs réalisés, plans validés, choix de matériaux et équipements confirmés, autorisations administratives ou de copropriété obtenues lorsque nécessaire, et accès au chantier confirmé.
Si le client tarde à fournir une information, une validation, un accès, une autorisation ou un paiement prévu, le délai d'exécution est reporté en conséquence. Un nouveau planning sera alors proposé au client.
En cas de retard imputable à Panac Design, le client conserve les droits prévus par le Code de la consommation, notamment la possibilité de demander l'exécution dans un délai supplémentaire raisonnable puis, en cas d'inexécution persistante, la résolution du contrat dans les conditions légales.
Les retards causés par un événement de force majeure, une impossibilité technique non décelable au devis, une rupture exceptionnelle d'approvisionnement ou un report demandé par le client donneront lieu à une information du client et à une adaptation du planning. Cette clause ne prive pas le client de ses droits légaux.

Article 9 — Relevés de mesures, contraintes techniques et supports existants

Sauf mention contraire au devis, les mesures définitives sont prises par Panac Design.
Lorsque le client transmet lui-même des dimensions, plans, photographies, informations techniques ou contraintes de chantier, il est responsable de leur exactitude. Toute

erreur ou omission pourra entraîner un coût supplémentaire et un report du délai.
Le client doit signaler avant signature toute contrainte connue : mur non-droit, faux aplomb, humidité, réseau électrique ou plomberie encastré, chauffage au sol, gaine technique, mur fragile, support non porteur, présence de plomb, amiante, termites, infiltrations, copropriété, accès difficile, étage sans ascenseur ou restriction de stationnement.
La pose est prévue sur des supports existants réputés sains, stables, accessibles et compatibles avec le mobilier. Si les supports ne permettent pas une pose conforme ou sécurisée, Panac Design pourra suspendre l'intervention et proposer un devis complémentaire.

Article 10 — Obligations du client avant intervention

Le client s'engage à rendre le chantier accessible, propre, dégagé et sécurisé à la date convenue.
Il doit notamment libérer les zones d'intervention, vider les meubles, placards et zones de rangement concernés, protéger ou déplacer les objets fragiles, permettre l'accès à l'électricité et à l'eau si nécessaire, assurer la présence d'un adulte habilité à prendre les décisions utiles, et obtenir les autorisations de copropriété ou administratives éventuellement nécessaires.
Le client doit également informer Panac Design de toute intervention d'un autre corps d'état susceptible d'avoir une incidence sur le chantier : plombier, électricien, peintre, carreleur, maçon, architecte, maître d'œuvre ou syndic.
Les retards, interventions supplémentaires ou déplacements inutiles causés par un défaut de préparation imputable au client pourront être facturés après information préalable du client, selon le barème indiqué ou selon devis complémentaire.

Article 11 — Pose et travaux annexes

La pose comprend uniquement les opérations décrites au devis. Elle peut inclure, selon le cas, l'implantation, l'ajustement, la fixation, les réglages, la mise à niveau, la pose de plans de travail, la pose d'accessoires, les découpes prévues, le montage du mobilier et les finitions expressément indiquées.
Les travaux annexes, tels que la dépose d'anciens éléments, évacuation, plomberie, électricité, crédence, peinture, carrelage, reprise de supports ou raccordement d'appareils, ne sont inclus que s'ils sont expressément décrits et chiffrés dans le devis.
Les raccordements électriques, sanitaires ou techniques sont réalisés uniquement dans la limite des habilitations, qualifications et assurances applicables, et seulement sur des installations existantes conformes, accessibles et adaptées. Toute mise en conformité, modification de réseau, recherche de panne, reprise de fuite, déplacement de prise, modification de tableau électrique ou intervention similaire doit être prévue dans le devis ou faire l'objet d'un devis complémentaire.

Article 12 — Sous-traitance

Panac Design peut faire intervenir des sous-traitants ou partenaires qualifiés pour tout ou partie des prestations, notamment pour la pose, la livraison, l'électricité, la plomberie, le carrelage, les fenêtres ou les finitions.
Le client est informé que Panac Design demeure son interlocuteur contractuel pour les prestations vendues et facturées par elle, sauf contrat séparé conclu directement entre le client et un tiers.
Lorsque la réglementation relative à la sous-traitance est applicable, Panac Design respecte les obligations d'acceptation du sous-traitant et d'agrément de ses conditions de paiement par le maître de l'ouvrage.

Article 13 — Modifications après signature

Toute modification demandée après signature du devis doit être acceptée par écrit. Elle peut entraîner une modification du prix, des délais, des plans et des conditions techniques.
Aucune modification verbale ne sera considérée comme contractuelle. Les modifications doivent faire l'objet d'un avenant, d'un devis complémentaire, d'un échange écrit ou d'une validation électronique permettant d'en établir la preuve.
Lorsque la fabrication est déjà engagée, certaines modifications peuvent être impossibles ou entraîner des frais correspondants aux matériaux commandés, éléments fabriqués, études réalisées, temps passé et conséquences sur le planning.

Article 14 — Livraison, stockage et transfert des risques

La livraison intervient à l'adresse indiquée au devis. Le client doit être présent ou représenté par une personne habilitée.
Lorsque le client demande le report d'une livraison ou d'une pose alors que les éléments sont disponibles, ou lorsque l'accès au chantier est impossible à la date convenue pour une cause imputable au client, Panac Design pourra proposer au client un devis complémentaire correspondant aux frais raisonnables de stockage, de manutention ou de nouvelle livraison rendus nécessaires.
Le transfert des risques intervient conformément à la loi, lorsque le client prend physiquement possession des biens. Lorsque la livraison et la pose constituent une prestation globale, Panac Design reste responsable des dommages causés par son intervention jusqu'à la réception de la prestation de pose, sauf faute du client ou intervention d'un tiers.
Les biens vendus restent la propriété de Panac Design jusqu'au paiement complet du prix. Cette réserve de propriété ne fait pas obstacle aux garanties légales du consommateur ni au transfert des risques prévu par la loi.

Article 15 — Réception des travaux et réserves

À la fin de la pose ou des travaux, les parties peuvent établir un procès-verbal de réception avec ou sans réserve. La réception permet au client de constater l'achèvement apparent des prestations prévues.
Les réserves doivent être précises, motivées et liées aux prestations prévues au contrat. Panac Design s'engage à lever les réserves justifiées dans un délai raisonnable, selon la nature des corrections à effectuer, la disponibilité des pièces et les contraintes de planning.
L'absence de réserve au moment de la réception ne prive pas le client du bénéfice des garanties légales de conformité, de la garantie des vices cachés ou des garanties applicables aux travaux.

Article 16 — Annulation par le client après acceptation

Compte tenu du caractère personnalisé des biens et prestations, toute annulation après acceptation du devis doit être formulée par écrit.
Lorsque le client ne bénéficie pas d'un droit légal de rétractation, ou lorsque ce droit ne peut plus être exercé, l'annulation peut entraîner la facturation des études réalisées, matériaux commandés, éléments fabriqués, prestations exécutées, frais engagés et conséquences directes de l'annulation. Les sommes facturées doivent être justifiées et proportionnées à l'avancement réel du dossier.
Si aucune fabrication, commande fournisseur ou prestation n'a commencé, Panac Design pourra proposer une annulation amiable avec remboursement total ou partiel des sommes versées, déduction faite des frais effectivement engagés.
Cette clause ne prive pas le client des droits légaux dont il pourrait bénéficier, notamment en cas de manquement de Panac Design, de retard ouvrant droit à résolution dans les conditions légales ou d'exercice valable d'un droit légal de rétractation.

Article 17 — Droit de rétractation

Panac Design a pour pratique de faire signer les devis dans son showroom. Lorsque le contrat est conclu dans le showroom et ne relève pas, juridiquement, d'un contrat conclu à distance ou hors établissement, le client ne bénéficie pas d'un droit légal de rétractation, sauf disposition légale particulière applicable, notamment en cas de crédit affecté, ou accord écrit spécifique.
Si, par exception, un contrat est conclu à distance ou hors établissement, le client consommateur bénéficie du droit légal de rétractation de quatorze jours dans les conditions prévues par le Code de la consommation, sauf exception légale applicable. Les informations légales et le formulaire type de rétractation sont alors remis au client avant la conclusion du contrat.
Le droit de rétractation ne peut notamment pas être exercé pour les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés. Cette exception concerne les meubles, agencements et éléments fabriqués sur mesure selon les dimensions, plans, matériaux, finitions, configurations ou choix validés par le client.
Pour les prestations de services ou travaux susceptibles de commencer avant la fin du délai de rétractation lorsqu'un tel délai existe, l'exécution anticipée ne pourra intervenir que dans les conditions prévues par la loi, notamment après demande expresse du client lorsque celle-ci est requise.

Article 18 — Garanties légales, garanties commerciales et assurances travaux

Le client bénéficie des garanties légales applicables aux biens vendus par un professionnel à un consommateur, notamment la garantie légale de conformité et la garantie des vices cachés. Le professionnel répondant de ces garanties est VDD – Panac Design, 21 rue Auber, 78110 Le Vésinet, téléphone : 01 39 76 60 01, e-mail : design@panac.fr.

Encadré d'information sur la garantie légale de conformité et la garantie des vices cachés

Information obligatoire — garanties légales

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 suivants 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.

La garantie légale de conformité couvre les défauts de conformité existant lors de la délivrance du bien, y compris ceux liés à l'installation lorsque celle-ci est réalisée par le vendeur ou sous sa responsabilité. Elle s'applique sans frais pour le consommateur. La garantie des vices cachés couvre les défauts cachés qui rendent le bien impropre à son usage ou qui en diminuent tellement l'usage que le client ne l'aurait pas acquis, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.
Toute garantie commerciale éventuellement proposée par Panac Design ou par un fournisseur s'ajoute aux garanties légales et ne les remplace pas. Lorsqu'une garantie commerciale propre à Panac Design est proposée, elle est indiquée expressément dans le devis ou dans un document séparé, avec son contenu, sa durée, son prix éventuel, ses modalités de mise en œuvre et ses limites.
Les garanties commerciales ne couvrent pas, sauf mention écrite contraire, l'usure normale, le défaut d'entretien, l'usage anormal, les chocs, rayures, brûlures, dégâts des eaux, humidité excessive, exposition anormale à la chaleur, intervention d'un tiers, modification non autorisée, mauvaise utilisation ou défaut causé par un équipement non fourni par Panac Design.
Les appareils électroménagers, sanitaires, luminaires, mécanismes et équipements de marque tierce sont couverts par les garanties légales dues par le vendeur et, le cas échéant, par les garanties commerciales des fabricants selon leurs propres conditions.
Les assurances professionnelles et décennales mentionnées à l'article 1 ne remplacent pas les garanties légales du consommateur. Elles interviennent dans les limites des contrats d'assurance et uniquement pour les prestations entrant dans leur champ de couverture.

Article 19 — Pièces détachées et réparabilité

Lorsque Panac Design est informée par le fabricant ou l'importateur de la disponibilité ou de la non-disponibilité des pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens vendus, cette information est communiquée au client avant la conclusion du contrat et confirmée lors de l'achat lorsque la réglementation l'exige.
Pour les équipements électriques, électroménagers ou éléments d'ameublement, lorsque l'information n'a pas été fournie à Panac Design par le fabricant ou l'importateur, les pièces détachées sont réputées non disponibles.
Panac Design peut remettre au client, au jour de la signature du devis ou ultérieurement, les fiches fabricants, notices et informations connues relatives à la disponibilité des pièces détachées.

Article 20 — Entretien et conditions normales d'utilisation

Le client doit utiliser et entretenir les meubles, façades, charnières, coulisses, plans de travail, appareils et accessoires conformément aux notices, conseils d'entretien et usages normaux.
Les surfaces doivent être protégées contre l'eau stagnante, la chaleur excessive, les produits abrasifs, les produits chimiques agressifs, les chocs, coupures et surcharges.
Les réglages de portes, tiroirs et mécanismes pouvant être nécessaires après les premières semaines d'utilisation sont effectués gratuitement par Panac Design pendant une durée de trois mois à compter de la réception, sauf mauvais usage, surcharge, choc, modification, humidité anormale ou intervention d'un tiers.

Article 21 — Déchets, dépose, reprise des anciens équipements et REP

La dépose, l'enlèvement, l'évacuation et le traitement des anciens meubles, équipements ou déchets de chantier ne sont inclus que s'ils sont expressément prévus au devis, sauf obligation légale de reprise applicable.
Lorsque le devis porte sur des travaux de construction, rénovation, démolition ou intervention assimilée générant des déchets de chantier, le devis précise, lorsque la réglementation l'exige, les modalités d'enlèvement et de gestion des déchets, l'estimation de leur quantité, les modalités de tri, les points de collecte envisagés et les coûts associés.
Les déchets dangereux, déchets amiantés, plomb, produits chimiques, gravats importants, déchets contaminés, déchets présentant un risque sanitaire ou déchets provenant d'autres travaux que ceux expressément prévus au devis sont exclus, sauf accord écrit particulier et sous réserve des filières réglementaires applicables.

Reprise des éléments d'ameublement usagés

Conformément aux obligations de reprise applicables aux produits soumis à la responsabilité élargie du producteur, le client est informé qu'il peut demander la reprise gratuite, lors de la livraison ou de la pose, d'un élément d'ameublement usagé équivalent au produit vendu, dans la limite de la quantité et du type de produits livrés ou remplacés.
La demande de reprise doit être signalée avant l'intervention afin de permettre l'organisation matérielle de la reprise, notamment l'accès, la manutention, le volume, le démontage éventuel et l'orientation vers la filière appropriée.
La reprise porte uniquement sur les éléments d'ameublement usagés équivalents, accessibles, démontés lorsque nécessaire, vidés de leur contenu et ne présentant pas de risque pour la sécurité ou la santé du personnel.
La reprise peut être refusée si le produit présente un risque pour la sécurité, la santé ou l'hygiène du personnel, notamment en cas de contamination, présence de produits dangereux, infestation, humidité anormale, moisissures, amiante, plomb, verre brisé dangereux, charge excessive non signalée ou impossibilité d'accès sécurisé. Dans ce cas, Panac Design informe le client, lorsque cela est possible, des solutions alternatives de collecte ou de traitement.
Pour les appareils électriques ou électroménagers, la reprise éventuelle est organisée selon les règles applicables à la filière concernée et selon les conditions précisées au devis ou par le fournisseur/distributeur concerné.
VDD – Panac Design est adhérente à Ecomaison pour la filière Éléments d'ameublement. Identifiant Unique REP – Filière Éléments d'ameublement : n° 0111832.
Lorsque des éco participations sont applicables, elles sont indiquées sur le devis ou la facture conformément aux règles propres à la filière concernée.

Article 22 — Service après-vente et réclamations

Toute réclamation doit être adressée par écrit à : VDD – Panac Design, 21 rue Auber, 78110 Le Vésinet, e-mail : design@panac.fr.
Le client doit décrire précisément le défaut ou la difficulté rencontrée et joindre, si possible, photographies, numéro de devis, facture, date de pose et explications utiles.
Panac Design s'engage à répondre dans un délai raisonnable et à proposer, selon le cas, une visite, un diagnostic, une réparation, un remplacement, un réglage, une prise en garantie ou un devis de réparation hors garantie.

Article 23 — Données personnelles et démarchage téléphonique

Les données personnelles du client sont collectées et utilisées par VDD – Panac Design, responsable du traitement, pour l'établissement des devis, la gestion des commandes, la conception, la fabrication, la livraison, la pose, la facturation, le suivi du chantier, le service après-vente, la gestion des garanties, la comptabilité, le recouvrement éventuel et le respect des obligations légales de l'entreprise.
Les données concernées peuvent notamment comprendre : identité, coordonnées, adresse du chantier, informations nécessaires au projet, photographies techniques du chantier, choix de matériaux, devis, factures, échanges écrits et informations relatives au service après-vente.
Les données sont destinées à Panac Design et, lorsque cela est nécessaire à l'exécution du contrat, à ses sous-traitants, fournisseurs, transporteurs, poseurs, assureurs, conseils, experts-comptables ou prestataires informatiques.
Les données sont conservées pendant les durées nécessaires à la gestion du contrat, des garanties, des obligations comptables, fiscales, assurantielles et probatoires, notamment pendant les durées légales de conservation applicables aux documents comptables et contractuels.
Le client peut exercer ses droits d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de limitation et, lorsque cela est applicable, de portabilité, en écrivant à : VDD – Panac Design, 21 rue Auber, 78110 Le Vésinet, ou par e-mail à : design@panac.fr. Le client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.
Conformément au Code de la consommation, le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel. Toute prospection téléphonique éventuelle est réalisée dans le respect de la réglementation applicable.

Article 24 — Photographies du chantier

Le client autorise Panac Design à prendre des photographies techniques du chantier avant, pendant et après intervention, exclusivement pour le suivi du dossier, la conception, la fabrication, la pose, le service après-vente, la gestion des garanties, la preuve de bonne exécution et la défense des intérêts de l'entreprise en cas de contestation.
Toute utilisation commerciale, publicitaire ou publication sur le site internet, les réseaux sociaux, catalogues, plaquettes, portfolios ou autres supports de communication de Panac Design nécessite une autorisation spécifique préalable du client, sauf anonymisation complète ne permettant pas d'identifier le client, son adresse, son intérieur ou tout élément personnel.
Lorsque le client autorise une publication, cette autorisation précise, autant que possible, les supports concernés, la durée ou les modalités d'utilisation et les éventuelles restrictions demandées par le client.

Article 25 — Médiation de la consommation

En cas de litige, le client doit d'abord adresser une réclamation écrite à Panac Design : VDD – Panac Design, 21 rue Auber, 78110 Le Vésinet, e-mail : design@panac.fr.
Si aucune solution amiable n'est trouvée, le client consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation compétent :
MEDIMMOCONSO – Médiateur de la Consommation
1 Allée du Parc de Mesemena – Bât A – CS 25222
44505 LA BAULE CEDEX
Site internet : https://medimmoconso.fr/adresser-une-reclamation/
Le client reste libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation. La médiation ne prive pas le client de son droit de saisir les juridictions compétentes. Le médiateur peut notamment refuser d'examiner un litige si le client ne justifie pas avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès de Panac Design par une réclamation écrite, ou si la demande est introduite plus d'un an après cette réclamation écrite.

Article 26 — Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution causée par un événement de force majeure au sens du droit français, empêchant l'exécution normale du contrat.
La partie concernée informe l'autre partie dans les meilleurs délais. Les obligations affectées sont suspendues pendant la durée de l'événement. Si l'empêchement devient définitif ou se prolonge au-delà d'une durée rendant le projet impossible ou sans intérêt pour l'une des parties, les parties rechercheront une solution amiable.

Article 27 — Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes conditions sont soumises au droit français.
En cas de litige, les parties rechercheront d'abord une solution amiable. À défaut d'accord amiable ou de médiation, le litige pourra être porté devant les juridictions compétentes dans les conditions du droit commun.
Aucune clause des présentes conditions ne peut priver le consommateur des règles protectrices qui lui sont légalement applicables.

Article 28 — Acceptation des conditions

La signature du devis vaut acceptation des présentes conditions générales, dont le client reconnaît avoir pris connaissance avant de s'engager.
Les présentes conditions générales sont remises au client avec le devis, sur support papier ou sur tout autre support durable accepté par le client.

Fin des conditions générales de vente et de prestations de services.

Conseils gratuits à domicile

Conseils à domicile

Tel.: 01 39 76 60 01
E-mail: christophe@panac.fr

Notre magasin à votre service



Panac Design
21 Rue Auber
78110 Le Vésinet