

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

(Applicables au 1^{er} janvier 2018)

I : DISPOSITIONS GENERALES

A défaut de dispositions particulières expressément convenues entre les parties, les Conditions Générales de Vente en vigueur au jour de la commande s'appliquent. Le seul fait d'accepter un devis ou de passer une commande auprès du vendeur emporte par conséquent l'adhésion pleine, entière et sans réserve du client aux présentes Conditions Générales de Vente qu'il déclare avoir lues et connaître. Le vendeur se réserve le droit de modifier ses conditions générales de vente à tout moment. Toutefois, ces modifications ne seront applicables que pour les commandes qui leur seront postérieures.

Le fait que le vendeur ne se prévale pas à un moment donné, d'une quelconque stipulation des présentes Conditions Générales de Vente ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir pour l'avenir. Dans le cas enfin où l'une quelconque des présentes stipulations serait, en tout ou partie, annulée, cette annulation n'affecterait pas les autres stipulations qui resteront applicables.

II : COMMANDES

Pour passer commande, le client doit, avant toute livraison ou tout travaux, accepter le devis du vendeur en le retournant signé avec la mention manuscrite « bon pour accord » et accompagné de l'acompte prévu. Seule la réception d'un devis accepté dans ces conditions vaut commande. L'acceptation dans ces conditions vaut commande ferme à la date de cette acceptation. Dans le cas d'un contrat conclu hors établissement, tel que défini à l'article L221-10 du Code de la Consommation (art. VII des présentes conditions générales de vente), les acomptes ne seront versés qu'à l'issue du délai de rétractation. L'acceptation sera considérée comme ferme à la date de réception de cet acompte.

Toute modification de commande doit être expressément acceptée par les parties.

Les devis ne sont valables qu'un mois à compter de la date de leur établissement. Passé ce délai, le vendeur est libre de se rétracter ou modifier son offre, sans information préalable.

Le client est seul responsable de sa commande. Il lui appartient de s'assurer que sa commande répond à ses besoins est qu'elle est en outre, conformes aux règlements ou arrêtés en vigueur (règlements de copropriété, règles d'urbanisme, arrêtés municipaux, etc...). Il lui revient par ailleurs de vérifier qu'il détient toutes les autorisations nécessaires, administratives ou non, et d'adresser les déclarations utiles, notamment la déclaration préalable de travaux. En aucun cas la responsabilité du vendeur ne pourra être recherchée au titre du présent paragraphe.

III : PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Les prix sont ceux indiqués sur le devis exclusivement. Les prix s'entendent nets, sans escompte pour la marchandise que celle-ci soit, selon les cas, enlevée en magasin ou livrée ou « livrée-posée ». Les frais d'emballage sont inclus, sauf dispositions contraires acceptées par le vendeur. Les autres frais annexes (transport, taxes, douane, assurances etc...) sont facturés en supplément sauf dispositions contraires acceptées par le vendeur.

Sauf accord particulier, les commandes sont payables selon les modalités suivantes :

-50% à l'acceptation du devis

-Dans le cas d'un contrat conclu hors établissement et conformément à l'article L 221- 10 du Code de la Consommation, le professionnel ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie avant l'expiration d'un délai de 7 jours à compter de la conclusion du contrat.

- Comme toute somme qui sera payée d'avance, ce montant représente un acompte.

-Le solde, 50%, à la livraison des marchandises ou à la réception de l'installation donnant lieu à l'établissement soit d'un bon de livraison soit d'une facture.

Le solde du règlement devra intervenir à la fin des travaux ou au plus tard dans les 8 jours de la réception de la facture. La vérification des pièces administratives et comptables n'interrompt pas ce délai.

En cas de retard de paiement, des intérêts au taux de trois fois le taux légal et une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement seront exigibles après l'envoi d'une mise en demeure restée 8 jours infructueuse à la suite de sa première présentation. En outre, le vendeur pourra se réserver le droit de suspendre ou résilier toutes les commandes en cours du client.

Les réserves formulées par le client doivent être notées sur le procès-verbal de réception en présence d'un technicien. La réception produit tous ses effets, malgré les réserves, sauf pour les parties d'ouvrages objet des dites réserves.

En cas de réclamation éventuelle, aucune retenue des sommes dues au vendeur ne sera possible, en tout ou partie.

IV : POSE

Le client est tenu de préparer ou de faire préparer par un tiers de son choix (à ses frais) les emplacements où la pose sera effectuée afin de permettre l'installation normale des produits du vendeur. Les retouches nécessitées par la mauvaise préparation des supports ou dispositions spéciales, donnent lieu à facturation supplémentaire. Les prix dits « livré-posé » comprennent la fourniture des produits commandés et leur pose, à l'exclusion de toute autre prestation.

Toutes demandes supplémentaires du client feront l'objet d'un devis.

Si la pose ne peut être terminée pour cause de préparation insuffisante des supports, tout nouveau déplacement sera facturé en plus du prix convenu. La réception des travaux est réalisée avec le client en fin de pose et avant le départ des poseurs. En fin de chantier, le client doit donc être présent ou représenté par un tiers dûment mandaté à cet effet. Le client devra, à cette occasion, émettre ses réserves éventuelles. Le vendeur sera tenu de lever dans les meilleurs délais et à ses frais toute réserve éventuelle. A ce titre, il s'engagera sur un calendrier d'intervention.

V : GARANTIES ET CONDITIONS DE RETOUR

Le client bénéficie en vertu des articles L217-1 et suivants du Code de la Consommation et des articles 1641 et suivants du Code Civil, des garanties légales relatives aux vices cachés et à la délivrance conforme.

Ces garanties s'appliquent également aux défauts résultant de » l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à la charge du vendeur ou réalisée sous sa seule responsabilité.

Article L217-7 du Code de la Consommation : Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de 24 mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.

Pour les biens vendus d'occasions, ce délai est fixé à 6 mois.

Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

Article L217-8 du Code de la Consommation : L'acheteur est en droit d'exiger la conformité du bien au contrat. Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il en va de même lorsque le défaut a son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis.

Article L217-9 du Code de la consommation : En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation ou le remplacement du bien.

Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur, si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

Article L217-10 du Code de la Consommation : Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est ouverte :

1 : Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L217-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur.

2 : Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

Article L217-12 du Code de la Consommation : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. Les garanties ne sont acquises qu'après paiement intégral du prix dû au vendeur. Elles sont exclues de plein droit dans les cas suivants :

- Lorsque, en cas de fourniture seule, la pose effectuée par le client ou tout autre tiers, ne respecte pas les prescriptions du vendeur ou de son fournisseur ou les règles de l'art.

- En cas d'utilisation anormale des produits.

- En cas de dégradation provoquée soit par l'usure naturelle soit par des conditions climatiques exceptionnelles, soit encore par tout fait extérieur (accident, fausse manœuvre, effraction, négligence, etc. ...)

- En cas d'intervention d'un tiers non agréé par le vendeur ou de modification sur les produits ou l'installation non prévue ni spécifiée.

- En cas d'utilisation de composants ou d'accessoires non d'origine, étant précisé que toute pièce détachée sera disponible pendant une durée minimum de 5 ans à compter de la livraison.

Aucun retour de produit ne peut être unilatéralement effectué par le client sans l'accord préalable et écrit du vendeur.

Garanties spécifiques : le vendeur applique pour les produits suivants, les garanties du fabricant, à savoir :

- 2 ans pour les volets, portes de garage, moustiquaires et stores d'intérieurs
- 5 ans pour les motorisations
- 5 ans pour les stores d'extérieurs (sauf lambrequin)
- 10 ans pour les menuiseries PVC, Alu et Bois (sauf en ce qui concerne la quincaillerie qui fait l'objet d'une garantie de 2 ans).

En cas d'extension de garantie, émanant du fabricant, cette extension sera portée à la connaissance du client.

Les prestations du vendeur sont couvertes par une garantie décennale obligatoire et une assurance responsabilité civile.

Dans le cadre d'un SAV, la main d'œuvre et le déplacement sont garantis pour une période de 1 an. Après ce délai, nous appliquons un forfait de dépannage pour la main d'œuvre et le déplacement

VI : CONTRAT CONCLU A DISTANCE ET HORS ETABLISSEMENT : Rappel des dispositions légales

Article L221-1 du Code de la Consommation : sont considérés comme :

1 : Contrat à distance : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance, jusqu'à la conclusion du contrat.

2 : Contrat hors établissement : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur

a) Dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, en la présence physique simultanée des parties, y compris à la suite d'une sollicitation ou d'une offre faite par le consommateur.

b) Ou dans le lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle ou au moyen d'une technique de communication à distance, immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent de celui où le professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle son activité et où les parties étaient physiquement et simultanément présentes.

c) Ou pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur

Conformément aux articles L111-1 et L221-5 du Code de la Consommation, avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

- 1 : Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné ;
- 2 : Le prix du bien ou du service, en application des articles [L. 112-1](#) à [L. 112-4](#) ;
- 3 : En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ;
- 4 : Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte ;
- 5 : La possibilité de recourir à un médiateur de la

consommation dans les conditions prévues au titre VI. 6 : lorsque le droit de rétractation existe, les conditions de délai et les modalités d'exercice de ce droit (voir article L221-18 du Code de la Consommation) ainsi que le formulaire type de rétractation (utiliser le formulaire de rétractation ci-dessous)

7 : l'information sur l'obligation du consommateur de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation (article L221-25 du Code de la Consommation)

8 : lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L221-28 du Code de la Consommation, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou le cas échéant les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit à rétractation (article L221-28 1°, 3° et 8° du Code de la consommation)

9 : les informations relatives aux coordonnées du professionnel

Article L221-18 du Code de la Consommation Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles [L. 221-23](#) à [L. 221-25](#). Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

1 : De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article [L.221-4](#) ;

2 : De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat. Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément et dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

Article L221-21 du Code de la Consommation

Le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article [L. 221-18](#), du formulaire de rétractation mentionné au 2° de l'article [L. 221-5](#) ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

Article L221-25 du Code de la Consommation

Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article [L. 221-4](#) commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article [L. 221-18](#), le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement. Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni. Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté

l'obligation d'information prévue au 4° de l'article L. 221-5.

Article L221-28 1, 3 et 8 du Code de la Consommation

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

1 : De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation

3 : De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

8 : De 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 ;

NOTA : Au sens des articles qui précèdent, est considéré comme contrat, le devis accepté et accompagné des présentes Conditions Générales de Vente. Si dans le cadre d'un contrat conclu à distance et hors établissement vous annulez votre commande, vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation joint au devis.

VII : RECLAMATIONS :

Toute réclamation doit être formulée par écrit dans un délai de 8 jours et par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception suivant la date de pose de nos matériels.

VIII : MEDIATEUR :

Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service client, le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'ANM CONSOMMATION soit par courrier en écrivant au 2 rue de Colmar 94300 Vincennes (en précisant **obligatoirement en sus de ses propres coordonnées**, votre numéro de téléphone et votre adresse mail) soit par sur notre site en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante <https://www.anmconso.com>. Pour plus d'informations, vous pouvez contacter l'ANM CONSOMMATION par téléphone 01 58 64 00 05, du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00

IX : RESERVE DE PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES :

Tout produit livré et/ou installé reste la propriété pleine et entière du vendeur jusqu'au paiement intégral du prix de la commande et des éventuels suppléments.

Il est expressément convenu que le vendeur pourra solliciter la restitution des produits non payés à échéance, ce qui interdit le client de s'en dessaisir avant le paiement intégral du prix, sauf à mettre en cause sa responsabilité.

Le client supporte seul, les risques de perte, de vol ou de détérioration des produits dès leur livraison.