

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE APPLICABLES AUX PARTICULIERS*



*Le Consommateur s'entend comme toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Les présentes conditions ne s'appliquent pas au Professionnel qui s'entend comme une personne physique ou morale qui agit dans le cadre de son activité professionnelle.

1. GÉNÉRALITÉS

Toutes nos ventes sont soumises aux présentes conditions générales qui prévalent sur toutes conditions générales d'achats, sauf dérogation formelle et expresse de notre part. La commande de l'acheteur est faite de plein droit aux présentes conditions générales de vente, l'acheteur étant réputé en avoir eu connaissance lors d'une communication avant sa commande.

2. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET CONFIDENTIALITÉ

Les études, plans, schémas, croquis, dessins, photos et documents remis ou envoyés, tout comme le savoir-faire, la technologie, brevetés ou non, relatifs à nos fabrications demeurent notre propriété industrielle et intellectuelle et toute information relative doit être considérée comme strictement confidentielle ; ils ne peuvent donc être communiqués à des tiers sous quelque motif que ce soit par l'acheteur. Est exclu le droit de réaliser ou faire réaliser des pièces de rechange. Concernant les éléments graphiques, tels que logos ou photographies, l'acheteur s'engage à ne les utiliser et reproduire, qu'en respectant strictement la qualité de l'image et le format des éléments graphiques originaux. L'acheteur s'interdit de les modifier ou utiliser de telle manière que cela pourra dégrader l'image de marque du vendeur ou de celle de ses fabrications. L'acheteur n'altérera d'aucune manière les références écrites et visuelles à la marque et logos du vendeur reprises sur tous les produits et sur tout support promotionnel. L'acheteur s'engage à ce qu'aucune confusion ne puisse se créer, dans l'esprit de quiconque, et notamment de la clientèle, quant à son indépendance vis-à-vis du vendeur, assumant les risques de sa propre exploitation et quant au fait que les marques/modèles/logos/brevets sont la propriété exclusive du vendeur.

3. FABRICATION

Dans une démarche d'évolution et d'amélioration de nos fabrications, nous nous réservons expressément le droit de modifier, au cours de l'exécution des commandes, l'aspect, le mode de construction ou l'encombrement de nos appareils. Les mentions, indications et photos sur nos catalogues, fiches commerciales, notices et site internet, ne sont qu'indicatives sans que cela puisse donner lieu à réclamation de la part de l'acheteur. Le vendeur se réserve la possibilité d'arrêter la fabrication sans préavis préalable et à tout moment.

4. FORMATION DU CONTRAT

Les devis que nous établissons ne constituent que des conditions particulières venant modifier ou compléter les présentes conditions générales. La commande reçue d'un acheteur ne sera considérée comme acceptée définitivement par nous qu'après acceptation expresse et sans réserve de notre part. L'accusé de réception de commande fixe les conditions applicables à la commande (caractéristiques essentielles du produit, quantité, prix, délais d'expédition, conditions de règlement) et lui seul, peut apporter, éventuellement, une modification aux présentes conditions. Il est expressément spécifié qu'une commande n'est parfaite et définitive qu'après envoi de notre accusé de réception. Les offres de prix ne sont reconnues valables qu'après envoi de cet accusé de réception au moment de la commande.

5. LIVRAISON ET FRAIS

Pour toute commande, une participation aux frais de port de 6€ net HT est applicable.

En zone urbaine et en zone de montagne (liste des localités consultable), une participation complémentaire de 5€ net HT est due pour les colis de moins de 30 kg et 15€ net HT au delà.

Toute demande de changement d'adresse effectuée après le départ de la commande devra être formalisée par écrit et sera facturée 40€ net HT. En cas d'échec de livraison lié à une absence d'un destinataire donnant lieu à une nouvelle présentation, un forfait de 30€ net HT sera facturé de plein droit. Toute livraison effectuée en dehors de la France métropolitaine ou considérée comme particulière donnera lieu à une facturation complémentaire adaptée.

6. VENTE À DISTANCE

Suivant l'article L. 121-17 du code de la consommation, figurent sur nos devis, les caractéristiques essentielles du produit, le prix, le délai d'expédition, les informations relatives à notre identité ainsi que les présentes conditions qui précisent les modalités

de mise en œuvre des garanties et autres conditions contractuelles. Dans le cadre d'une vente conclue à distance et hors établissement et en qualité de consommateur, vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Est considérée comme consommateur toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien. Avant l'expiration du délai de rétractation vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté selon le modèle de formulaire de rétractation (présent en partie basse des présentes conditions) et envoyé par la poste, télécopie ou courrier électronique. À réception de votre demande de rétractation, nous vous adresserons une fiche d'Accord Retour Matériel à apposer sur votre colis de retour afin de permettre un traitement plus rapide de votre demande. Vous disposez alors d'un délai de quatorze jours pour nous retourner le matériel. Seuls les articles retournés dans un état permettant leur remise en vente par GRETEL (ceci supposant qu'ils soient retournés dans leur emballage d'origine ou, à tout le moins, dans un emballage permettant une protection équivalente des dits articles au cours de leur transport retour) seront acceptés. En conséquence, les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés ou salis ne seront pas repris ni remboursés.

L'adresse de retour est : Gretel - Z.I. Artel Est - 82100 Castelsarrasin

À défaut de fiche Accord Retour Matériel mise en évidence sur le colis, celui-ci sera refusé.

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, le remboursement des sommes figurant sur l'accusé de réception de votre commande n'interviendra qu'à réception des marchandises retournées en état. Sous respect de ces conditions, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous pour la commande concernée (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le

cas échéant, un mode de livraison autre que le mode de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour de la réception du bien en nos locaux. Sans preuve de restitution et de renvoi du matériel, nous ne procéderons pas au remboursement. Nous procéderons au remboursement par virement selon votre accord ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien. Le montant des frais de retour est calculé en fonction de la typologie du produit et de la distance à parcourir par le transporteur pour récupérer le produit et le ramener en nos locaux. Pour les appareils de la gamme domestique, ces frais sont estimés à un maximum d'environ 100 euros. Pour les appareils de la gamme industrielle, ces frais sont estimés à un maximum d'environ 300 euros. Attention ! Cette estimation de prix n'engage pas GRETEL. Le prix à payer pour le renvoi de votre produit sera fonction du transporteur que vous aurez choisi pour retourner votre produit.

7. DÉLAIS

Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif, lors de l'accusé de réception de la commande. Toute commande est reçue sans engagement de livraison dans un délai déterminé. Un retard ou une annulation de commande, ne peut entraîner ni dommages et intérêts ni pénalités. En cas de force majeure ou d'événements graves (indisponibilité d'énergie ou de matières premières, circonstances imprévisibles indépendantes de notre volonté, celle de nos sous-traitants, fournisseurs,...) empêchant la bonne exécution du contrat, nos obligations de livraison sont suspendues de plein droit et notre société s'engage à informer l'acheteur par tous moyens à sa convenance.

8. TRANSPORT

La livraison est effectuée à partir de notre usine de Castelsarrasin. Si cette livraison est retardée pour une raison indépendante de notre volonté ou en cas de force majeure, elle sera réputée avoir été effectuée à la date convenue. Les marchandises voyagent aux risques et périls du destinataire. Le destinataire devra, en prenant possession des colis, les vérifier en présence du transporteur. Même si les emballages paraissent intacts, s'il y aavarie, manquant ou substitution, leur constatation devra être obligatoirement consignée sur le livre d'émergence du transporteur et ces réserves devront être confirmées par l'acheteur, dans les 72 heures de la réception, par lettre recommandée auprès du transporteur conformément au Code du Commerce, notamment par l'article 133-3 du dit code ainsi qu'à l'uprès du vendeur. Les réclamations doivent être claires, précises, circonstanciées et accompagnées de photos. En l'absence de réclamation dans les formes et délais précités, aucune réclamation ne sera recevable. Il est rappelé, qu'en cas de dommage, les frais et risques du transport sont assurés par le transporteur.

9. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Le vendeur conserve la propriété des biens vendus jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix en principal et accessoire. Le défaut de l'une des échéances entraîne la revendication des biens. Toute clause contraire notamment contenue dans des conditions générales d'achats est réputée non écrite. L'acheteur supportera néanmoins dès la livraison, la charge des risques de perte et de détérioration des biens vendus, ainsi que des dommages qu'il pourrait occasionner.

10. PRIX - CONDITIONS DE PAIEMENT - PÉNALITÉS

Les prix évoluent dans les conditions et les limites de la réglementation en vigueur et des conditions de nos fournisseurs. Toute commande sous-entend l'acceptation de nos tarifs en euros au jour de la commande et selon la date de livraison. Les biens vendus sont payables à notre siège social selon l'échéancier prévus par les parties au moment de la commande (sauf délai d'expédition de plus de 6 mois à compter de la commande imputable à l'acheteur, les prix seront ceux applicables au jour de l'expédition). À défaut d'accord, le paiement se fait au comptant à la commande (chèque ou virement) ou contre remboursement. À défaut de paiement de l'une des échéances, les autres deviennent immédiatement exigibles, même si elles ont donné lieu à l'émission de traites. En cas de paiement avant l'échéance stipulée sur la facture, aucun escompte ne sera accordé. À titre de clause pénale, et en application des dispositions légales, l'acheteur sera de plein droit redévable d'une pénalité pour retard de paiement, calculée par application à l'intégralité des sommes restant dues, d'un taux d'intérêt égal à trois fois le taux d'intérêt légal.

11. ANNULATION / RETOUR

L'annulation de commande et les retours de marchandises ne seront acceptés qu'après accord préalable et écrit de notre société. Dès que l'accord est donné par le vendeur pour le retour de la pièce, celle-ci doit être expédiée par l'acheteur, accompagnée de l'autorisation de retour, dans les quinze (15) jours suivant l'accord donné par le vendeur. Au-delà de ce délai, l'acheteur perd le bénéfice de la garantie pour la ou les pièces concernées.

Le fait pour nous d'avoir consenti un retour pour un matériel déterminé ne confère pas à l'acheteur le droit d'obtenir un retour pour d'autres matériaux, même identiques. Les marchandises retournées voyagent aux frais et risques de l'expéditeur en port payé jusqu'à l'adresse de notre siège social. Les marchandises retournées doivent être en parfait état de conservation, dans leur conditionnement et emballage d'origine et ne présenter aucun signe de démontage, d'installation ou d'utilisation. Les annulations et les retours donnent lieu à l'établissement d'un avoir correspondant au prix des matériels concernés, déduction faite d'une retenue forfaitaire de 10 % si l'annulation de commande intervient avant expédition, 20 % si l'annulation intervient après expédition dans les 45 jours ouvrés et 30 % au-delà. Dans tous les cas, aucune reprise ne sera acceptée en cas de demande de retour intervenant plus de 3 mois après la livraison de tout matériel. Il en sera de même dans le cas d'une fabrication d'un produit réalisé sur cahier des charges ou avec des spécificités techniques particulières choisies par le client.

12. EXPORTATION - CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE

En raison des différences existantes entre les législations, réglementations et normes applicables, Gretel décline toute responsabilité et n'accorde aucune garantie pour les Produits livrés ou installés en dehors du territoire français. L'acheteur s'engage à respecter l'ensemble des réglementations nationales et internationales applicables en matière de contrôle des exportations et réexportations ainsi que de sanctions

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE APPLICABLES AUX PARTICULIERS



économiques. À ce titre, l'acheteur s'interdit de vendre, exporter ou réexporter, directement ou indirectement, les Produits acquis auprès de la société Gretel en violation de ces réglementations. En cas de non-respect des dispositions du présent article, le Vendeur se réserve le droit de résilier de plein droit et sans préavis la relation commerciale, d'annuler toute commande en cours, sans que l'acheteur puisse prétendre à une quelconque indemnité, et ce sans préjudice de tout dommage et intérêt que Gretel serait en droit de réclamer.

13. GARANTIES LÉGALES

Les biens vendus sont garantis dans le cadre des garanties légales :

- Contre les défauts de conformité. La garantie s'applique à condition que le défaut existe à la date d'acquisition. L'acheteur a 2 ans pour agir et bénéficier de la garantie, en application des dispositions de l'article L. 211-4 et suivants du Code de la consommation.
- Contre les défauts cachés. La garantie s'applique à condition que le défaut soit caché, rende le produit impropre à l'usage auquel on le destine et existe à la date d'acquisition. L'acheteur a 2 ans pour agir et bénéficier de la garantie, en application des dispositions des articles 1641 et suivants du Code Civil.

14. GARANTIES COMMERCIALES

Certaines gammes peuvent bénéficier d'une garantie commerciale spécifique dont la durée est mentionnée sur la fiche produit de l'appareil concerné ou bien encore sur le devis si la spécificité de l'appareil vendu le justifie. Dans tous les cas la durée de garantie commerciale sera expressément mentionnée sur le certificat de garantie du produit concerné, lors de sa délivrance. La garantie ne peut jouer que si les biens ont fait l'objet d'une installation par un professionnel qualifié. Cette garantie se limite à notre choix à la réparation ou au remplacement, en notre usine, des pièces reconnues défectueuses d'origine par nos services, à l'exception de tout autre frais y afférent (frais de dépose et pose du matériel, emballage, port, déplacement, main d'œuvre ...) y compris d'éventuels frais pour dommages immatériels ou indirects.

D'une façon générale sont exclus tous dommages autres que ceux causés aux marchandises. La réparation et les remplacements effectués dans le cadre de la garantie ne font pas courir une nouvelle durée de garantie et ne prolongent pas la garantie initiale. La prise d'effet de la garantie commerciale s'applique à compter de la délivrance de la marchandise. Quelconque extension de garantie octroyée par un acheteur, distributeur ou un installateur ne saurait nous être imputable. Dans tous les cas, la garantie interviendra dans les 3 mois maximum suivant la date de livraison de la marchandise par nos soins.

La garantie est exclue si le vice de fonctionnement :

- provient de l'usure normale du bien, d'une négligence ou du défaut d'entretien de l'utilisateur, ou de la force majeure,
- d'une utilisation des produits dans des conditions non conformes à leur destination ou à leurs spécifications d'emploi,
- résultant d'une installation ou d'une utilisation non-conforme aux règles de l'art, d'un non-respect des règles de l'art, DTU et normes en vigueur,
- d'un montage non-conforme aux spécifications techniques mentionnées dans la notice,
- est la conséquence d'une surtension ou d'autres anomalies des circuits d'alimentation et de distribution,
- résultant d'une intervention/modification sur le bien effectué sans autorisation.
- est installé dans un environnement inadéquat
- par manque d'eau ou de débit dans la chaudière
- est consécutif à la présence de boues, un débit inadapté, une conception hydraulique inappropriée, etc
- provient d'une corrosion de quelque nature que ce soit (corrosion due à la présence d'oxygène, corrosion galvanique (présence de plusieurs métaux ayant des potentiels électriques différents, corrosion acide (PH)...
- d'une surpression entraînant la déformation et/ou la fissuration de notre réservoir d'eau chaude sanitaire (pression de distribution de l'eau trop élevée, absence de soupape de sécurité 7 bars, mauvaise circulation (vannes d'isolement, clapet anti-retour, filtres, etc...etc...)
- est lié à de brusques variations de la vitesse de circulation de l'eau chaude sanitaire communément appelées "coups de bélier" et occasionnées par des robinets, des vannes et des électrovannes à ouverture et fermeture instantanées.

Pour tout échange gratuit du matériel sous garantie, la pièce défectueuse devra être retournée à notre service après-vente, accompagnée de la copie du certificat de garantie du produit incriminé ou à défaut sa facture d'achat.

Notre service après-vente procédera à l'examen de la pièce et confirmera ou non la gratuité de l'échange. L'échange d'un matériel sous garantie n'entraîne aucune reconnaissance de notre responsabilité. Il est d'ailleurs rappelé que dans l'hypothèse d'un sinistre, le matériel potentiellement concerné doit être conservé chez le sinistre pour expertise contradictoire. En cas d'inexécution de ses obligations par une partie, le contrat de vente sera résolu de plein droit au profit de l'autre partie sans préjudice des dommages et intérêts qui pourront être réclamés à la partie défaillante.

15. SERVICE APRES VENTE

La notice d'emploi de mise en service de l'appareil et le certificat de garantie sont considérés remis avec l'appareil au moment de la livraison. Le S.A.V Gretel pourra être sollicité dans le cadre des garanties susvisées, dès lors qu'un installateur professionnel aura réalisé un pré diagnostic du matériel concerné et émis des réserves quant à son bon fonctionnement.

16. PIÈCES DETACHÉES

La fourniture des pièces détachées indispensables à l'utilisation des produits est assurée pendant une durée de 10 ans à compter de la date de fabrication de ces derniers.

17. CONFIDENTIALITÉ

Les informations de toute nature, notamment techniques, commerciales et financières, portées à la connaissance de l'acheteur, quel que soit le support, seront soumises à la plus stricte confidentialité. L'acheteur s'engage à faire respecter cette obligation de confidentialité par toute personne, y compris son personnel, ses conseils, ses sous-traitants potentiels et ses fournisseurs, auxquelles les informations confidentielles ne peuvent être divulguées que pour permettre la bonne exécution de la vente. Cette obligation restera en vigueur pendant dix (10) ans à compter de la livraison d'un appareil, objet de transaction commerciale.

18. CLAUSE RÉSOLUTOIRE

En cas d'inexécution de ses obligations par une partie, le contrat de vente sera résolu de plein droit au profit de l'autre partie sans préjudice des dommages et intérêts qui pourront être réclamés à la partie défaillante.

19. ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

Toute contestation, litige ou différend de quelque nature qu'il soit survenant entre les Parties, et se rapportant notamment, sans que cette liste ne soit exhaustive, à la validité, l'interprétation, l'exécution ou l'inexécution des CGV et aux ventes de produits qu'elles régissent ainsi qu'aux rapports entre l'acheteur et le vendeur au titre des présentes seront soumis à médiation tout comme le mode de règlement amiable préalable à la saisine du Tribunal de Montauban. Tout litige relatif à une vente relève de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Montauban (82), quels que soient les conditions de vente et le mode de paiement, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures conservatoires, en référé ou en requête ; en cas de professionnels, non commerçants, tout litige relatif à une vente relève de la compétence des tribunaux de droit commun. Toute action ou réclamation de l'acheteur découlant de la relation commerciale au titre d'une année donnée, sera prescrite à l'issue d'un délai de 2 ans, courant à compter du dernier jour de l'année concernée.

20. TAXES ET AUTRES CONTRIBUTIONS

Nos prix sont indiqués hors TVA, frais de transport, éco-participation et autres taxes applicables. Toute commande fera l'objet d'une facturation intégrant la TVA, l'éco-participation et les taxes en vigueur le jour de la livraison.

Conformément aux articles L 541-2 et L.541-10 du Code de l'Environnement, en tant que fabricant d'appareils électriques et électroniques, nous adhérons à l'organisme ECO-SYSTÈMES, enregistré sous le n° FR000262-0508ZP, pour faire face à nos obligations concernant la collecte, l'élimination et le traitement des appareils électriques considérés comme des déchets ménagers. Une éco-participation figure à ce titre sur les factures. Cette éco-participation doit être répercutée à l'identique par tout acheteur à ses propres clients. Elle ne peut subir aucune remise, ni réfaction.

En ce qui concerne les déchets électriques considérés comme professionnels, sauf s'il en était convenu autrement entre les parties, la collecte, l'élimination et le traitement de ces déchets sont à la charge de l'acheteur. Sous peine de sanctions pénales, les obligations susvisées doivent être transmises par les acheteurs professionnels successifs jusqu'à l'utilisateur final du produit.

21. ÉVOLUTION DES RELATIONS COMMERCIALES

Les conditions commerciales consenties à l'acheteur ne constituent pas un engagement du vendeur quant aux conditions futures. En cas notamment d'incident de paiement, de doute sérieux sur la solvabilité de l'acheteur, de pratique commerciale préjudiciable au vendeur, ce dernier pourra proposer de nouvelles conditions ou ne pas accepter de nouvelles commandes.

22. IMPRÉVISION

En cas de changement des circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat rendant l'exécution de ses obligations excessivement onéreuses pour l'une des parties, celle-ci pourra solliciter auprès de l'autre partie une renégociation. Les parties pourront convenir de l'adaptation du contrat, ou de sa résolution, à la date et aux conditions qu'elles détermineront.

En cas de refus ou d'échec de la renégociation, chacune des parties pourra mettre fin au contrat, totalement ou partiellement, dans un délai raisonnable compte tenu des circonstances, sans recours au juge. Aucune renonciation à cette faculté ne saurait être imposée au vendeur par l'acheteur.

23. DONNÉES PERSONNELLES

Gretel, responsable de traitement, met en œuvre un traitement informatisé des données à caractère personnel transmises par le Client lors de sa demande, afin de traiter son devis, sa commande, gérer la livraison et les garanties, le traitement des litiges éventuels, respecter les obligations légales et réglementaires qui lui incombent (notamment comptables et fiscales), lui envoyer des informations commerciales sur ses produits et services, gérer et administrer son site internet et en améliorer l'expérience utilisateur. Elles sont conservées pendant une durée en lien avec la finalité poursuivie, aussi longtemps que nécessaire. L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Client ne soit nécessaire. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, et par le Règlement Européen n°2016/679, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse info@gretel.fr, en joignant un justificatif de son identité valide. En cas de réclamation, le client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

24. LOI APPLICABLE

La loi applicable à nos relations est la loi française.

MODÈLE DE LETTRE DE RÉTRACTATION

Courrier à adresser en lettre recommandée avec accusé de réception à
GRETTEL - Z.I. ARTEL EST - 82100 CASTELSARRASIN

Je vous informe par la présente ma rétractation du contrat portant sur
la vente du bien* / pour la prestation de service* ci-dessous :

.....

Date et numéro de commande :

.....

Nom et prénom

.....

Adresse :

.....

J'ai bien pris note, conformément aux conditions générales de vente
que les frais de restitution du matériel seraient à ma charge.

Date :

Signature :

* rayez la mention inutile