

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 2024

CONDITIONS GENERALES DE VENTE SUR LE SITE www.mister-chauffe-eau.com

A/ CONDITIONS COMMUNES

PRÉAMBULE :

Les présentes conditions régissent les rapports contractuels entre le « Client » et le « Vendeur » nés à l'occasion d'une commande sur le site internet www.mister-chauffe-eau.com

A.1) OBJET

Les présentes conditions définissent les modalités de vente d'un ou plusieurs matériels et/ou prestations sur le Site Internet entre le Vendeur et le Client, en France métropolitaine (hors Corse).

A.2) DÉFINITIONS

Client : toute personne physique ou morale, ayant la capacité de conclure un tel acte, passant une commande pour la fourniture et, le cas échéant, l'installation d'un matériel vendu sur le Site Internet (chaudière, thermostat connecté, chauffe-eau électrique, radiateur électrique, adoucisseur) et/ou de diverses prestations pour ses besoins et éligibles au service proposé en fonction de sa situation géographique. Le Client, en commandant, déclare sur l'honneur être capable de commander.

Vendeur : la société BRICODECORAMA, qui commercialise les matériels et prestations sur le Site Internet, dont le siège social est 7 Allée des Hormets – 69890 LA TOUR DE SALVAGNY, R.C.S Lyon B 518 672 407. Tél : 04-78-48-06-86, E-mail : info@bricodecorama.com, n° TVA Intracommunautaire FR75 518672407.
Site Internet : le site internet www.mister-chauffe-eau.com.

A.3) APPLICATION ET OPPOSABILITE DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

En conséquence, le seul fait de passer commande sans réserve implique que le Client a accepté et a adhéré entièrement aux présentes conditions générales de vente à la date de sa commande. Le Client reconnaît comme exacts et sincères tous les renseignements, mentions et déclarations portés sur l'intégralité du formulaire de vente en ligne.

A.4) MODIFICATION DE LA COMMANDE

Toute modification apportée à une commande entraîne de plein droit l'annulation des conditions précédemment acceptées par le Vendeur en ce qui concerne notamment les prix et les délais de livraison, et donnera lieu à l'émission d'un nouveau devis par le Vendeur.

Ainsi, le Vendeur se réserve le droit d'annuler la commande dans le cas d'une erreur du Client sur les caractéristiques renseignées dans le formulaire de vente en ligne ou d'une non-conformité constatée chez le Client selon la réglementation en vigueur.

A.5) GARANTIE

Outre l'obligation légale de délivrance conforme, la garantie des vices cachés et la garantie de conformité, les fabricants garantissent, gratuitement, en France Métropolitaine (hors Corse), les matériels achetés par le Client pendant la durée qu'ils ont définie. La date de début de la garantie correspond à la date de signature du bon de livraison du matériel si le Client a commandé le matériel sans l'installation ou du procès-verbal de réception de l'installation si le Client a commandé l'installation dudit matériel. Tout matériel appelé à bénéficier de la garantie doit être au préalable soumis au service après-vente du Vendeur. La facture sera exigée lorsque la garantie sera invoquée par le Client. Au titre de cette garantie, la seule obligation incombant au Vendeur sera, selon son choix, le remplacement gratuit ou la réparation offerte du matériel ou de l'élément affecté d'un vice (hors main d'œuvre et déplacement). Si le dysfonctionnement résulte d'une cause extérieure au matériel ou au Vendeur notamment en raison du défaut de l'installation électrique ou de gaz du Client, du non-respect des instructions de pose du matériel, de sa mauvaise utilisation ou de toutes autres raisons mentionnées dans les exclusions de la garantie du fabricant : la garantie fabricant ne pourra pas s'appliquer.

A défaut de règlement total des factures par le Client, l'exécution de la garantie sera suspendue de plein droit jusqu'à règlement complet des factures, le délai de la garantie continuant à courir pendant ce temps.

Code de la consommation :

Art. L.217-4 : Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Art. L.217-5 : Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Art. L.217-12 : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Art. L.217-16 : Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Code civil :

Art. 1641 : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Art. 1648, 1^{er} alinéa : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

A.6) REMUNERATION – PAIEMENT

Tous les prix sont exprimés toutes taxes comprises et comprennent, le cas échéant, l'éco-participation dont le montant est précisé sur la commande et/ou la facture. Les taxes sont appliquées selon la réglementation en vigueur.

Sauf disposition contraire figurant dans la commande, les paiements s'effectuent par carte bancaire. Les coordonnées de la carte bancaire saisies par le Client sur le Site Internet seront utilisées pendant le processus de facturation du matériel commandé. Le Client s'engage à utiliser une carte bancaire en cours de validité. En cas de changement de carte bancaire avant le prélèvement de toutes les sommes dues, le Client s'engage à mettre à jour les coordonnées de celle-ci dès connaissance. A défaut, le Client risque de se voir appliquer des intérêts de retard en cas de non-paiement ou de rejet de prélèvement aux dates indiquées.

Tout retard de paiement entraîne de plein droit et sans formalité l'application d'intérêts de retard calculés sur la base du taux de refinancement de la BCE (Banque Centrale Européenne) majoré de 8 points de pourcentage appliqué au montant total TTC de la facture.

Pour les clients professionnels, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est due, sans formalité, à défaut de règlement le jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture. Le montant de cette indemnité forfaitaire est de 40 euros minimum par facture en application des articles L.441-6 et D.441-5 du Code de commerce.

A.7) CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

Le transfert de propriété du matériel vendu est subordonné au paiement complet et effectif du prix à l'échéance par le Client.

La présente clause de réserve de propriété ne fait pas obstacle au transfert des risques du matériel au Client dès la livraison.

Le Client est responsable de la garde des matériels livrés même en cas de force majeure. Les matériels pourront être repris sur simple sommation, si les paiements ne sont pas effectués aux dates convenues.

En cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire, le Client devra aviser sans délai le Vendeur, afin que celui-ci puisse revendiquer les matériels entre les mains de l'administrateur ou du liquidateur judiciaire.

A.8) LIMITES DE RESPONSABILITE DU VENDEUR

La responsabilité du Vendeur n'est pas engagée en cas :

- d'informations fausses, erronées ou incomplètes transmises par le Client à l'acceptation du bon de commande, ou des conséquences de la transmission tardive d'informations par le Client ;
- de vice caché du constructeur ;
- de survenance des conséquences du non-respect par le Client de tout ou partie des conseils du Vendeur ;
- d'usure naturelle du matériel installé ;
- de mauvaise protection électrique de l'installation et de l'habitation du Client ;
- de mauvaise utilisation, utilisation inadéquate, utilisation déraisonnable, ou encore anormale du matériel par le Client ;
- de brûlures par température excessive.

A.9) SOUS-TRAITANCE

Le Vendeur se réserve le droit de sous-traiter à un tiers tout ou partie des prestations prévues au présent contrat, sans que le Client puisse s'y opposer. En tout état de cause, la sous-traitance ne provoque aucune modification aux droits et obligations découlant du présent contrat, pour le Client comme pour le Vendeur, ce dernier étant seul responsable des sous-traitants qu'il pourrait désigner.

A.10) FORCE MAJEURE

Le Vendeur ne pourra être considéré comme ayant failli à ses obligations dans la mesure où leur exécution sera retardée, entravée ou empêchée par la force majeure. Outre les cas de force majeure définis par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence, les événements suivants constitueront des cas de force majeure sans autre obligation pour le Vendeur que d'établir leur existence et leur incidence sur l'exécution des obligations : guerres, émeutes, événements internationaux ou naturels affectant les transports terrestres, maritimes ou fluviaux, grèves partielles ou totales ou lock-out dans les usines des fabricants, l'industrie, le commerce ou les transports, sinistres affectant gravement les installations de l'établissement livreur, les intempéries (ouragans, tempêtes, neige,...).

A.11) DELAI DE RETRACTATION

A.11-1) Dispositions générales

Si les dispositions de l'article L.221-18 du code de la consommation lui sont applicables, le Client dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client adressera au Vendeur le formulaire de rétractation complété ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Le formulaire de rétractation ou toute autre déclaration exprimant sa volonté de se rétracter devra être adressé par courriel à l'adresse électronique info@bricodecorama.com de la société BRICODECORAMA, qui commercialise les matériels et prestations sur le Site Internet, dont le siège social est 7 Allée des Hormets – 69890 LA TOUR DE SALVAGNY.

Si le Client ne souhaite pas utiliser le formulaire de rétractation transmis par le Vendeur, sa déclaration de rétractation peut être rédigée selon le modèle ci-après, en indiquant préalablement ses noms, prénoms et coordonnées postales :

« je déclare renoncer à ma commande n° en date du (date de la commande). Date et signature du Client »

Lorsque le Client exerce son droit de rétractation dans le délai légal, le Vendeur s'engage à lui rembourser le montant du prix perçu dans un délai de quatorze jours à compter de la réception de la décision du Client de se rétracter. Ce remboursement se fera en utilisant le même moyen de paiement que celui que le

Client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

A.11-2) Si l'objet du devis est une prestation de services

Le délai de rétractation de quatorze jours mentionné à l'article A.14-1 court à compter de la date de la conclusion du contrat.

A.11-3) Si l'objet du devis est la vente d'un bien

Le délai de rétractation de quatorze jours mentionné à l'article A.14-1 court à compter de la date où le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, prend physiquement possession du bien, ou si plusieurs biens sont commandés, prend physiquement possession du dernier bien ou s'il s'agit d'un contrat hors établissement, de la date de la conclusion du contrat.

Dans ce cas, le Client restitue le bien au professionnel dans un délai de quatorze jours à compter de sa décision de se rétracter. Ce délai de quatorze jours est réputé respecté si le Client renvoie le bien avant l'expiration de ce délai. Le Client supporte les frais directs de renvoi du bien et les frais de dépose du bien si celui-ci a déjà été installé.

La responsabilité du Client n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation de bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

Le Vendeur peut différer le remboursement mentionné à l'article A.14-1 jusqu'à ce qu'il ait reçu le bien ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

A.12) DONNEES PERSONNELLES

Le Vendeur attache une grande importance à la protection des données personnelles de ses Clients et prospects dans le respect de la réglementation en vigueur.

Cette rubrique vise à expliquer les traitements des données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre de l'utilisation des services proposés par le Vendeur ainsi que la manière dont vous pouvez exercer vos droits.

A.12-1) Données collectées

Les données transmises au Vendeur, lorsque le client remplit le parcours demande de rendez-vous, commande, devis, lorsqu'il enregistre son panier ou lorsqu'il

contacte le Vendeur peuvent être archivées par le vendeur. Il peut s'agir du nom, prénom, adresse (d'intervention, de facturation), numéro de téléphone, adresse électronique, coordonnées de la personne présente sur le lieu d'intervention si différente du propriétaire, caractéristiques du logement.

Les données recueillies automatiquement :

Automatiquement, le Vendeur peut recueillir l'adresse IP, données de connexion (heure, appareils), types et versions des navigateurs internet utilisés, systèmes et plateformes d'exploitation, données concernant le parcours de navigation sur ses sites, les pages consultées, les interactions avec les pages, les termes de recherche utilisés, la durée de consultation des pages, les numéros de téléphone utilisés pour nous contacter. Des données concernant le client peuvent éventuellement être transmises par des tiers, telles que l'adresse postale ou électronique, des données relatives au profil, qui intégreront la base de données du vendeur. Ces tiers ont collecté loyalement ces données et obtenu tout consentement requis avant toute transmission au Vendeur.

A.12-2) Utilisation des données

En premier lieu, elles sont utilisées pour la gestion de la relation clients et pour mieux interagir avec le client, ou répondre à ses demandes et éventuelles réclamations. Ces traitements incluent la gestion et l'exécution des prestations et services (envoi d'informations, création du compte client, gestion des commandes, prises de rendez-vous, interventions, lutte contre la fraude, traitement des réclamations, facturation, commentaires et avis, jeux-concours, recouvrement).

Le Client pourra être contacté, pour tout objet en lien directement ou indirectement avec les prestations ou services demandés, par le Vendeur notamment par courrier, courriel, téléphone, SMS et MMS.

Les données du client ne pourront pas être utilisées pour des opérations de prospection commerciale ou des études destinées à améliorer la connaissance client ou l'offre de services proposés.

En cas de refus par le client de communiquer ses données personnelles, le Vendeur ne pourra exécuter les prestations et services demandés. Des informations non strictement nécessaires peuvent être demandées afin de proposer des offres plus pertinentes.

A.12-3) Qui a accès aux données client ?

Les données personnelles sont destinées aux services internes de la société BRICODECORAMA ou à des prestataires externes (y compris des sous-traitants).

A.12-4) Transfert des données client

Le Vendeur réalise l'ensemble des traitements des données personnelles sur le territoire de l'Union Européenne (UE) et aucun transfert de données vers d'autres organisations que le Vendeur n'est autorisé hormis vers les organisations intervenant dans le processus de livraison (Grossiste, transporteur etc ...) ou de S.A.V.

A.12-5) Durée de conservation des données

Les données personnelles sont conservées et utilisées la durée nécessaire à l'exécution des prestations et services augmentée de la durée de conservation imposée par les règles applicables en matière de prescription.

Pour les prospects vos données sont conservées 3 ans après le dernier contact

A.12-6) Droit sur les données personnelles

Sous réserve d'en remplir les conditions, le Client ou le prospect dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, à l'effacement, à la limitation et, si la technique le permet, à la portabilité de ses données personnelles. Pour exercer ce droit, le Client doit adresser un courrier postal à : BRICODECORAMA 7 allée des Hormets – 69890 La Tour de Salvagny.

Le Client dispose également de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

A.13) SECURISATION

Le Site Internet fait l'objet d'un système de sécurisation pour toute commande. Un procédé de clé de cryptage asymétrique est appliqué à l'étape de paiement en ligne. Les données sensibles liées au moyen de paiement sont cryptées dès la saisie de sorte qu'aucun tiers ne peut en avoir connaissance au cours du transport des informations sur le réseau Internet.

Les données enregistrées sur la plateforme de paiement sécurisé pour le compte du Vendeur constituent la preuve de l'ensemble des souscriptions passées entre le Vendeur et les Clients.

A.14) CADRE JURIDIQUE

Les informations que le Client communique étant indispensables pour le traitement de son dossier, leur absence entraîne la déchéance des garanties prévues au présent contrat.

Dans le cadre d'un contrôle de qualité, les conversations téléphoniques ayant eu lieu entre le Client et les services du Vendeur pourraient donner lieu à enregistrement.

Si le Client, répondant à la définition du terme « consommateur » du code de la consommation, ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique par un tiers, il peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique (www.bloctel.gouv.fr).

A.15) REGLEMENT DES DIFFERENDS

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi française.

Toute réclamation pourra être adressée à l'adresse suivante : BRICODECORAMA, 7 Allée des Hormets – 69890 La tour de Salvagny.

A défaut de faire appel à un médiateur ou à défaut de résolution des différends par le biais de cette médiation ou amiablement, le litige entre le Vendeur et le Client sera de la compétence exclusive des tribunaux.

Par ailleurs, la Commission européenne met à disposition une plateforme de résolution des différends, accessible à l'adresse URL suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

B/ CONDITIONS COMPLEMENTAIRES SPECIFIQUES A LA VENTE DE CHAUFFE- EAUX ELECTRIQUES ET DE RADIATEURS ELECTRIQUES

B.1) DEVIS GRATUIT

Avant toute commande de matériel, le Client peut demander sur le Site Internet l'établissement d'un devis gratuit.

Après réponse du Client à un questionnaire puis à entretien téléphonique, le Vendeur pourra demander une visite technique au Client par téléphone, courriel et/ou SMS.

B.2) DELAI DE LIVRAISON

B.2.1) Livraison seule du matériel

Sauf cas de force majeure, dans le cas où le Client commande la livraison seule du matériel, si l'adresse de livraison est éligible, celle-ci aura lieu en bas de son immeuble via un transporteur choisi par le Vendeur les jours ouvrés. Le délai de livraison peut évoluer selon la disponibilité du matériel mais est généralement de 24 à 72 heures. Si le délai prévisionnel excède 72 heures, le client est automatiquement contacté pour valider celui-ci et le maintien de la commande.

La date et la plage horaire de la livraison du matériel commandé sont indiquées au Client par courriel, téléphone ou SMS.

En cas d'absence à un rendez-vous fixé, un avis de passage est laissé par le transporteur du Vendeur chez le Client, et le Vendeur se réserve le droit de facturer au Client le déplacement du transporteur selon le tarif en vigueur.

B.3) NON CONFORMITE DES MATERIELS LIVRES

Le Client recevra par mail, après la passation de commande, et éventuellement par SMS la veille de la livraison, la procédure de réception et de contrôle des matériels livrés. Celle-ci doit être scrupuleusement respectée comme suit :

- Au moment de la livraison, le Client devra vérifier et contrôler systématiquement à la fois le nombre de matériels livrés et leur état. Ce contrôle devra être réalisé quelque soit l'état de l'emballage.

- Si le nombre de matériels livrés ne correspond pas aux quantités commandées, le Client devra mettre ses réserves en mentionnant sur le bon de livraison la désignation des matériels manquants avant de le signer.

- Si les matériels réceptionnés ont subi des détériorations (rayures, chocs, casse...) :

- Le Client devra refuser la livraison en portant ses réserves sur le bordereau de livraison en spécifiant seulement : « Refus car choc sur description matériel ». En particulier La mention « *sous réserve de déballage* » n'est pas valide .

- Prendre 2 photos et les envoyer le plus rapidement possible à l'adresse info@bricodecorama.com :

- Une photo du choc ou des dégâts constatés,

- Une photo du bon de livraison avec la réserve mentionnée suivante : « Refus car choc sur description matériel ».

A réception des 2 photos, et dans le cas où le bon de livraison mentionne bien les réserves spécifiées ci-dessus, un autre matériel sera expédié dans la journée.

- L'acceptation du matériel par le client sans déballage et sans contrôle de celui-ci ou le non-respect des consignes de réserves sur le bon de livraison, dégagera le transporteur et le Vendeur de leurs responsabilités dues au titre des dommages éventuels qui pourraient survenir au cours du transport.

B.4) REMUNERATION – PAIEMENT

Le Client a la possibilité de payer sa facture selon les diverses modalités qui lui sont proposées sur le Site Internet.

B.5) ENLEVEMENT ANCIEN APPAREIL

Le Client a la possibilité de faire enlever son ancien chauffe-eau électrique (dans la mesure où celui-ci correspond au nouvel appareil en taille et en poids). Pour bénéficier de cette prestation, le Client doit impérativement en faire la demande via contact téléphonique avant de passer commande afin que la livraison soit prévue pour prendre en compte la récupération du matériel usagé. Celle-ci a lieu dans les mêmes conditions que la livraison (bas d'immeuble) et lors de la livraison (ce qui suppose que l'ancien appareil soit vidé / débranché et mis à disposition au point de prise en charge avant l'arrivée du transporteur. Si le matériel n'est pas disponible lors de la livraison, la prise en charge du matériel usagé ne pourra pas

être exécutée à une date ultérieure). Le Client, en ne contactant pas le Vendeur pour l'avertir de son besoin de reprise du matériel en amont de la commande, décide de ne pas demander cette prestation à posteriori.

C.1) IDENTIFICATION DE LA SOCIETE

SAS BRICODECORAMA

7 Allée des Hormets

69890 LA tour de Salvagny

RCS LYON n° 518 672 407