

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Afin d'exercer votre droit de rétractation, veuillez compléter ce formulaire et nous le retourner rempli par courrier à l'adresse indiquée sur l'en-tête en première page du contrat.

Je soussigné, déclare annuler la commande ci-après :

Date de la commande :

Nom et prénom du client :

Adresse du client :

Date de signature du formulaire :

Signature du client :

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1 Dispositions générales

1-1 Acceptation des conditions générales

Le client déclare avoir pris connaissance des conditions générales de vente et les avoir acceptées sans réserve avant de passer commande.

1-2 Objet

Les présentes conditions générales de vente établissent les conditions contractuelles exclusivement applicables à tout contrat portant sur l'achat de nos produits conclu par un acheteur ayant la qualité de consommateur.

1-3 Domaine d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV), sont applicables de plein droit à l'ensemble des biens vendus et des prestations fournies par la société LA FABRIQUE DU VOLET établis en France métropolitaine y compris de la Corse et des îles continentales ;

1-4 Dispositions contractuelles

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des conditions générales de vente sauf s'il s'agit d'une clause impulsive et déterminante ayant amené l'une des parties à conclure le contrat de vente

Le client est réputé avoir accepté sans réserve l'intégralité des dispositions des présentes conditions générales.

1-5 Modification des Conditions générales de vente

Le vendeur se réserve la faculté de modifier ses conditions générales de vente à tout moment.

Les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur à la date de la commande passée par le client.

2 Informations précontractuelles

Article L. 111-1, 5^o du code de la consommation

« Informations relatives aux garanties légales, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre de ces garanties »

Article R. 111-1, 3^o du code de la consommation

Pour l'application du 5^o de l'article L. 111-1, le professionnel communique au consommateur les informations suivantes :

« S'il y a lieu, l'existence et les modalités d'exercice de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-13 du présent code et de celle des défauts de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil ainsi que, le cas échéant, de la garantie commerciale et du service après-vente au sens respectivement des articles L. 217-15 et L. 217-17 du présent code. »

Article L. 211-2 du code de la consommation

« Les conditions générales de vente applicables aux contrats de consommation mentionnent :

1^o Selon des modalités fixées par arrêté du ministre chargé de l'économie, l'existence, les conditions de mise en œuvre et le contenu de la garantie légale de conformité et de la garantie relative aux défauts de la chose vendue, dues par le vendeur ;

2^o Le cas échéant, l'existence d'une garantie commerciale et d'un service. »

Arrêté du 18 décembre 2014 relatif aux informations contenues dans les conditions générales de vente en matière de garantie légale

« Art. 1^{er} - En application de l'article L. 133-3 du code de la consommation, les conditions générales de vente des contrats de consommation doivent comporter les nom et adresse du vendeur garant de la conformité des biens au contrat, permettant au consommateur de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 211-4 et suivants du code de la consommation ou de la garantie des défauts de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du code civil.

Art. 2. - Les conditions générales de vente des contrats de consommation mentionnent que le vendeur est tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L. 211-4 et suivants du code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

Art. 3. - Les conditions générales de vente des contrats de consommation font figurer dans un encadré les mentions selon lesquelles, lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion. Ce même encadré rappelle que la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie. Il rappelle que le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

Art. 4. - Le présent arrêté entre en vigueur le 1^{er} mars 2015.

Art. 5. - La directrice générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes est chargée de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait le 18 décembre 2014. »

3 Commandes

Par commande, il faut entendre tout ordre portant sur nos produits figurant sur les tarifs du vendeur, et accepté par lui, accompagné du paiement de l'acompte éventuellement prévu sur le bon de commande.

3-1 Caractère définitif de la commande

Toute commande signée par l'acheteur vaut engagement ferme et définitif.

3-2 Modification de commande

Modification de la commande par l'acheteur :

Les commandes étant définitives et irrévocables, toute demande de modification faite par le client est soumise à l'acceptation du vendeur.

Modification de la commande par le vendeur :

Le vendeur s'oblige à livrer un produit conforme à celui commandé.

En cas d'indisponibilité du produit commandé, le vendeur propose au client, qui doit donner son accord, la fourniture d'un produit équivalent susceptible de remplacer le produit commandé.

En cas de désaccord du client, l'indisponibilité du produit commandé entraîne l'annulation de la commande et le remboursement du consommateur, ce dernier ne pourra cependant prétendre au paiement ou au paiement d'une quelconque indemnité.

Le vendeur peut néanmoins apporter au produit commandé les modifications qui sont liées à l'évolution technique dans les conditions prévues à l'article R. 212-4, al. 4 du code de la consommation.

3-3 Validité de la commande

Le vendeur se réserve le droit de refuser toute commande pour des motifs légitimes et plus particulièrement dans le cas où les quantités commandées sont anormalement élevées par rapport aux quantités habituellement commandées par le client en qualité de consommateur.

3-4 Résiliation ou résolution de la commande

La commande peut être résolue par le client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception en cas :

- de livraison d'un produit non conforme aux caractéristiques déclarées du produit
- de livraison dépassant la date limite fixée dans le bon de commande ou, à défaut d'une telle date, dans les trente jours suivant la conclusion du contrat, après que le vendeur ait été enjoint, selon les mêmes modalités et sans résultat, d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable;
- de hausse du prix qui n'est pas justifiée par une modification technique du produit imposée par les pouvoirs publics.

Dans tous ces cas, l'acheteur peut exiger le remboursement de l'acompte versé à la commande majoré des intérêts calculés au taux légal à partir de la date d'encaissement de l'acompte.

La commande peut être résolue par le vendeur en cas :

- de refus du client de prendre livraison;
- de non-paiement du prix (ou du solde du prix) au moment de la livraison.

Dans tous ces cas, l'acompte versé à la commande reste acquis au vendeur à titre d'indemnité.

3-5- Résolution de la commande en cas de vente financée par un crédit

La vente sera résolue de plein de droit :

- si le vendeur n'a pas été informé par le prêteur dans le délai de sept jours suivant l'acceptation de l'offre de crédit par l'acheteur de l'attribution du crédit ;
- si l'acheteur exerce son droit de rétractation et dénonce dans le délai légal le contrat de prêt finançant la vente.

3-6 Rétractation

Le client bénéficie d'un droit de rétractation du contrat, pouvant s'exercer dans un délais de **quatorze jours** à compter du lendemain de la signature du contrat.

Pour exercer ce droit, le client sans avoir à donner un motif, doit notifier à la société **LA FABRIQUE DU VOLET** son nom et son adresse ainsi que sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté par courrier à l'adresse indiquée en haut de la première page du contrat. Le client peut utiliser le formulaire de rétractation ci-dessus mais ce n'est pas obligatoire.

Que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le client transmette sa notification avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas de rétractation de la part du client, la société **LA FABRIQUE DU VOLET** remboursera tous les paiements reçus du client, sans retard excessif et, en tout état de cause, aux plus tard 14 jours à compter du jour où la société est informée de la décision de rétractation du client. La société **LA FABRIQUE DU VOLET** procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le client aura utilisé pour la transaction initiale. Avec l'accord exprès du client, un autre moyen peut être utilisé. Ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le client.

4 Produits

4-1 Caractéristiques des produits

Le client peut, préalablement à sa commande, prendre connaissance des caractéristiques essentielles des produits qu'il désire commander en consultant les informations précontractuelles qui lui ont été communiquées par le vendeur avant toute commande, éventuellement au moyen d'un catalogue sur les produits ou du site Internet de l'entreprise.

Les photographies et les graphismes figurant sur le catalogue ou le site Internet ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne saurait constituer un engagement contractuel de l'entreprise garantissant une similitude parfaite entre le produit commandé et le produit représenté.

5 Prix

5-1 Prix de vente

Le prix de vente des produits est celui en vigueur au jour de la passation de la commande.

En cas de prix promotionnel, le vendeur s'engage à appliquer ce prix à toute commande passée durant la période de la publicité faite pour la promotion.

Article L. 112-3 du code de la consommation :

« Lorsque le prix ne peut être raisonnablement calculé à l'avance du fait de la nature du bien ou du service, le professionnel fournit le mode de calcul du prix et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels.

Lorsque les frais supplémentaires ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, le professionnel mentionne qu'ils peuvent être exigibles. »

Article L. 112-4 du code de la consommation :

« Dans le cas d'un contrat à durée indéterminée ou d'un contrat assorti d'un abonnement, le prix total inclut le total des frais exposés pour chaque période de facturation.

Lorsque de tels contrats sont facturés à un tarif fixe, le prix total inclut également le total des coûts mensuels.

Lorsque le coût total ne peut être raisonnablement calculé à l'avance, le mode de calcul du prix est communiqué. »

5-2 Modification du prix

Le vendeur se réserve la possibilité de modifier ses prix à tout moment, notamment en cas d'augmentation des coûts, étant entendu que, en cas d'augmentation des prix postérieure à la commande, seul le prix fixé au jour de cette commande sera applicable au client.

En cas de hausse des prix postérieure à la commande, le vendeur s'engage à appliquer les tarifs en vigueur au jour de la passation de la commande.

6 Paiement du prix

6-1 Exigibilité

Le prix est payé comptant au jour de la livraison du produit.

Conformément à l'article L. 221-10 du Code de la Consommation, la société LA FABRIQUE DU VOLET ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du client avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat.

Si un délai de livraison est prévu, un acompte de versé à la commande et le solde du prix être réglé à la livraison.

Les sommes versées d'avance à la commande ne peuvent pas être considérées comme des arrhes.

Articles L. 112-3 et L.112-4 du code de la consommation :

« Lorsque le prix ne peut être raisonnablement calculé à l'avance du fait de la nature du bien ou du service, le professionnel fournit le mode de calcul du prix et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels. Lorsque les frais supplémentaires ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, le professionnel mentionne qu'ils peuvent être exigibles. »

Article L. 112-4 du code de la consommation :

« Dans le cas d'un contrat à durée indéterminée ou d'un contrat assorti d'un abonnement, le prix total inclut le total des frais exposés pour chaque période de facturation.

Lorsque de tels contrats sont facturés à un tarif fixe, le prix total inclut également le total des coûts mensuels.

Lorsque le coût total ne peut être raisonnablement calculé à l'avance, le mode de calcul du prix est communiqué. »

6-2 Paiement à crédit

Une demande de crédit à un établissement de crédit est établie dans le bon de commande sous réserve d'acceptation par l'établissement de crédit

Le bon de commande mentionne le montant du crédit demandé, sa durée, son coût) et le montant des échéances.

6-3 Paiement supplémentaire

Article L.121-17 du code de la consommation :

« Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de prestation de services, le professionnel s'assure du consentement exprès du consommateur pour tout paiement supplémentaire venant s'ajouter au prix de l'objet principal du contrat.

Dans l'hypothèse où le paiement supplémentaire résulte d'un consentement du consommateur donné par défaut, c'est-à-dire en l'absence d'opposition expresse de sa part à des options payantes qu'il n'a pas sollicitées, le consommateur peut prétendre au remboursement des sommes versées au titre de ce paiement supplémentaire.

Les dispositions du présent article s'appliquent aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée ainsi que sur la fourniture de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel. »

6-4 Modes de paiement

Le règlement peut s'effectuer en espèces ou par tout mode de paiement à l'exception des lettres de change et des billets à ordre lorsque la vente est financée par un crédit en application de l'article L. 314-21 du code de la consommation qui renvoie à l'article L. 511-5 du code de commerce et de l'article L. 311-50, 3° du code de la consommation.

6-5 Retard de paiement

Toute somme non payée à l'échéance est productive, sans mise en demeure préalable, d'un intérêt au taux légal.

6-6 Défaut de paiement

Le vendeur se réserve le droit, lorsque le prix convenu n'est pas payé à l'échéance, soit de demander l'exécution de la vente, soit de résoudre le contrat par simple lettre recommandée avec demande d'avis de réception et de conserver, à titre d'indemnité, l'acompte versé à la commande.

6-7 Clause de réserve de propriété

Le vendeur demeure propriétaire des produits vendus jusqu'au complet paiement du prix et l'acheteur s'engage, tant que la propriété ne lui est pas transférée, à prendre toutes les précautions utiles à la bonne conservation des produits.

7 Livraison

7-1 Définition

La livraison s'entend du transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien.

7-2 Délai de livraison

Les produits sont livrés ou les services sont fournis à la date ou dans le délai indiqué sur le bon de commande.

7-3 Retard de livraison

Lorsque le produit commandé n'est pas livré ou le service n'est pas fourni à la date ou à l'expiration du délai mentionné sur le bon de commande, le consommateur peut, après avoir enjoint sans succès le vendeur à exécuter son obligation de livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, résoudre le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable.

7-4 Lieu de livraison

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le client sur le bon de commande.

Au cas où les produits commandés seraient indisponibles à la date de la livraison, il sera fait application des dispositions de l'article 3-2 des présentes conditions générales de vente.

7-5 Disponibilité des produits

Au cas où les produits commandés seraient indisponibles à la date de la livraison, il sera fait application des dispositions de l'article 3-2 des présentes conditions générales de vente.

Toute modification du contrat initial postérieure à la prise des côtes et accepté par les deux parties donnera automatiquement lieu à un report de la date de livraison initialement prévue.

Le client dégage LA FABRIQUE DU VOLET de tout engagement relatif aux délais de livraison et ne saurait prétendre au paiement d'une quelconque indemnité :

- Dans le cas où les renseignements fournis par le client ne seraient pas transmis en temps voulu
- Dans le cas où l'accès à l'installation n'a pas été possible à la date prévue, du fait du client
- Dans le cas où les conditions de paiement n'auraient pas été respectées par le client
- En cas de force majeure ou d'intempéries

Le client est informé que la société LA FABRIQUE DU VOLET peut faire appel à des sous-traitants.

7-6 Modalités de livraison

La livraison est effectuée par la remise directe du produit à l'acheteur.

Lorsque le produit est livré à l'adresse indiquée sur le bon de commande par un transporteur, il appartient à l'acheteur de vérifier en présence du livreur l'état du produit livré et, en cas d'avarie ou de manquants, d'émettre des réserves sur le bon de livraison ou sur le récépissé de transport, et éventuellement de refuser le produit et d'en avertir le vendeur.

7-7 Livraison et transfert de risque

Lorsque le produit est livré à l'adresse indiquée sur le bon de commande par un transporteur, les risques de perte ou d'endommagement des biens sont transférés au consommateur au moment où il prend, ou à un tiers qu'il a désigné, physiquement possession du bien, sans distinction selon sa nature.

Le produit, qui est livré au consommateur par un transporteur choisi par le vendeur, voyage aux risques et périls du vendeur.

Le produit, qui est livré au consommateur par un transporteur choisi par lui, voyage aux risques et périls du consommateur à partir de la remise du bien au transporteur.

7-8 Transfert de propriété

À partir de la date de livraison indiquée dans le bon de commande, la propriété du produit est transférée à l'acheteur, sauf dans le cas où le paiement intégral du prix n'a pas été encaissé à la commande (voir article 6-7 des présentes conditions générales de vente).

7-9 Pièces détachées

Articles L. 111-4 et D. 111-4 du code de la consommation :

« Le vendeur doit confirmer à l'achat du bien sur le bon de commande ou les conditions générales de vente ou sur tout autre support durable au consommateur l'information qu'il a déjà donné au titre des informations précontractuelles et qui lui a été délivrée par le fabricant ou l'importateur de biens meubles concernant la période pendant laquelle ou la date jusqu'à laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation d'un bien sont disponibles. »

8 Conformité

La société LA FABRIQUE DU VOLET ne peut garantir l'exacte conformité de ses produits et/ou travaux réalisés sur mesure et pour des cas ne se répétant pas, aux échantillons proposés ou installations présentées dans ses magasins. Les produits décrits sur le contrat seront cotés par un technicien métreur qui s'assurera de leur adaptation à la fabrication en usine. Une éventuelle différence de côtes entre celles figurant sur le contrat et celles prises par le métreur pour la fabrication ne peut en aucun cas, constituer pour le client, un motif d'annulation.

En ce qui concerne les produits posés en rénovation, le maintien du dormant existant entrainera de par l'installation une perte de clair de vitrage égale à l'épaisseur du dormant plus le jeu nécessaire.

Par ailleurs la société LA FABRIQUE DU VOLET ne peut s'engager sur les qualités, tant isolante que phoniques des murs ou supports sur lesquels les produits sont posés.

9 Garantie légale de conformité

9-1 Information du consommateur

Article L. 111-1, 4° 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 :

4^o Les informations relatives à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles. La liste et le contenu précis de ces informations sont fixés par décret en Conseil d'État ».

Article R. 111-1, c) du code de la consommation :

« Pour l'application du 4^o de l'article L. 111-1, le professionnel communique au consommateur les informations suivantes :

c) S'il y a lieu, l'existence et les modalités d'exercice de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-14 du présent code et de celle des défauts de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil ainsi que, le cas échéant, de la garantie commerciale et du service après-vente au sens respectivement des articles L. 217-15 et L. 217-17 du présent code ».

Article L. 211-2 du code de la consommation :

« Les conditions générales de vente applicables aux contrats de consommation mentionnent :

1^o Selon des modalités fixées par arrêté du ministre chargé de l'économie, l'existence, les conditions de mise en œuvre et le contenu de la garantie légale de conformité et de la garantie relative aux défauts de la chose vendue, dues par le vendeur ;

2^o Le cas échéant, l'existence d'une garantie commerciale et d'un service après-vente».

Indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie, le vendeur est tenu des défauts de conformité du bien objet du contrat dans les conditions de l'article L. 217-4 et suivants du code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

9-2 Mise en œuvre de la garantie de conformité

Article L. 217-4 du code de la consommation :

« Le vendeur est tenu de livrer 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 ».

Article L. 217-5 du code de la consommation :

« Le bien est conforme au contrat :

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

Article L. 217-12 du code de la consommation :

« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».

Si vous souhaitez mettre en œuvre la garantie légale de non-conformité, vous devez vous adresser à la société dont la marque et les coordonnées se trouvent pré imprimées au recto.

Article L 217-16 du Code de la consommation

« 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. »

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

10 Garantie des vices cachés

Article 1641 du code civil :

« 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.

Article 1648 du code civil :

« 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 ».

Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil.

Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

11 Garantie commerciale

11-1 Information du consommateur

Selon l'article L. 217-15 alinéa 4 du code de la consommation :

« Indépendamment de la garantie commerciale, le vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-12 du présent code et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil qui sont intégralement reproduits ci-dessous. »

11-2 Définition de la garantie commerciale

Article L. 217-15 du code de la consommation :

« La garantie commerciale s'entend de tout engagement contractuel d'un professionnel à l'égard du consommateur en vue du remboursement du prix d'achat, du remplacement ou de la réparation du bien, en sus de ses obligations légales visant à garantir la conformité du bien. »

11-3 Contrat de garantie

Article L. 217-15 du code de la consommation :

« La garantie commerciale fait l'objet d'un contrat écrit, dont un exemplaire est remis à l'acheteur.

Le contrat précise le contenu de la garantie, les modalités de sa mise en œuvre, son prix, sa durée, son étendue territoriale ainsi que le nom et l'adresse du garant et reproduit l'article L. 211-16. »

11-4 Conditions générales de vente

Article L. 217-15 du code de la consommation :

« Le contenu de la garantie commerciale, les modalités de sa mise en œuvre, son prix ou sa gratuité, sa durée, son étendue territoriale ainsi que le nom et l'adresse du garant peuvent éventuellement être aussi précisés dans les conditions générales de vente. »

11-5 Débiteur de la garantie

La société **LA FABRIQUE DU VOLET** accorde une garantie commerciale dans les conditions ci-dessous précisées. La garantie prend effet à la date de l'encaissement du solde des travaux et de l'établissement d'un rapport d'intervention sans réserve.

11-6 Objet et conditions de la garantie

La société **LA FABRIQUE DU VOLET** accorde une garantie commerciale sur le seul remplacement ou la réparation du ou des produits fournis et limité à :

- **5 ans** pour les fermetures : volets battants, volets roulants. Les moteurs et composants électriques des fermetures. Sont exclus de cette garantie la quincaillerie et les accessoires garantis 2 ans.
- **2 ans** sur la quincaillerie et les accessoires.
- **7 ans** sur les moteurs électriques.

La présente garantie ne s'applique pas en cas d'usure ou vieillissement normal du produit, du non-respect des règles d'entretien, de dégradation ou accidents qui proviendraient d'une utilisation incorrecte du produit, de conditions exceptionnelles telles que surtension, tempête, inondations (liste non exhaustive), ou de l'intervention d'un tiers non agréé par la société **LA FABRIQUE DU VOLET**

Les travaux d'entretien tels que nettoyage, graissage, réglages, resserrages etc.. N'entrent pas dans la garantie. Il appartient au client d'entretenir régulièrement ses huisseries. Tout déplacement pour intervention relevant du non-entretien de ses menuiseries sera facturé au client. La garantie n'est applicable qu'en France métropolitaine et îles continentales.

Pour permettre de remédier au risque constaté, le client doit accorder à la société **LA FABRIQUE DU VOLET** le temps et les facilités nécessaires. La société sera déchargée de toute responsabilité si le client refuse de les lui accorder.

11-7 Durée d'immobilisation du produit due à la réparation

Conformément à l'article L. 217-16 du code de la consommation, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours due à la réparation du produit couvert par la garantie vient s'ajouter à la durée de la garantie consentie initialement.

12 Responsabilité, force majeure, clause pénale

12 -1 Exonération de responsabilité et force majeure

La responsabilité du vendeur ne peut être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat due, soit au fait de l'acheteur, soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

12-2 Clause pénale

Dans tous les cas d'inexécution de ses obligations par l'acheteur, l'acompte versé à la commande reste acquis au vendeur à titre d'indemnité.

13 Clause résolutoire

La résolution de la commande dans les cas prévus aux présentes conditions générales de vente sera prononcée par simple lettre recommandée avec demande d'avis de réception et sera acquise de plein droit sans formalité judiciaire.

14 Prospection téléphonique

En application de l'article L. 223-1 du code de la consommation, nous vous rappelons que si, en dehors de votre relation avec notre société, d'une manière générale vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Vos données personnelles sont principalement traitées pour :

- Vous recontacter pour valider les demandes de rendez-vous.
- Préparer au mieux les rendez-vous
- Envoyer des devis dans le cadre d'estimations
- Permettre le bon suivi des commandes
- La mise en œuvre des garanties commerciales
- Mener les enquêtes de satisfaction
- Permettre votre navigation sur notre site internet
- Améliorer la navigation sur le site
- Améliorer nos statistiques pour l'amélioration de notre site internet en vue de la satisfaction de la clientèle

15 Traitement des données personnelles

Le traitement informatisé des données personnelles recueillies a pour finalité :

- La prise de rendez-vous
- La préparation des devis
- La gestion des commandes
- Le suivi des commandes
- La mise en œuvre des garanties commerciales
- La mise en œuvre de questionnaires de satisfaction
- Réexploitation à des fins commerciales, prospection téléphonique
- Améliorer la navigation sur notre site internet
- Améliorer les statistiques de notre site internet

Les informations nécessaires à la gestion des commandes des clients sont les suivantes :

- Nom, prénom, numéro de téléphone, adresse

À défaut de réponse, votre commande éventuelle ne pourra pas être traitée.

Ces données pourront si nécessaire être transférées vers un État non-membre de l'Union européenne.

Conformément à la loi Informatique et Libertés, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et, sous réserves des dispositions légales applicables à la matière, de suppression des données vous concernant, le responsable du traitement étant Madame Virginie Agliardi, Société LA FABRIQUE DU VOLET 190 impasse de Lavoisier Parc d'activité de l'Estagnol 83260 La Crau.

Si vous ne souhaitez pas que les coordonnées vous concernant soient réexploitées à des fins commerciales, merci d'en informer le service responsable du traitement.

Si vous ne souhaitez pas que vos coordonnées soient transmises à des tiers, merci d'en informer le service responsable du traitement.

16 Règlement des litiges

16 -1 Réclamation

Toute réclamation doit être adressée au service clientèle de l'entreprise dont l'adresse suit :
LA FABRIQUE DU VOLET 190 impasse de Lavoisier Parc d'activité de l'Estagnol 83260 La Crau.

16-2 Médiation

En cas de litige, vous devez vous adresser en priorité au service client de l'entreprise au 04 94 75 70 38 (numéro non surtaxé à partir d'une ligne fixe en France métropolitaine), du lundi au vendredi sauf jour férié ou chômé, de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00 ou par courrier à 190 impasse de Lavoisier Parc d'activité de l'Estagnol 83260 La Crau.

En l'absence de solution dans les 21 jours qui suivent votre demande, vous pouvez saisir le médiateur qui recherchera gratuitement un règlement à l'amiable.

En cas d'échec de la demande de réclamation faite après du service clientèle ou une absence de réponse de ce service dans le délai de 21 jours le consommateur peut soumettre le différend qui l'oppose à son contractant au médiateur « Commission Paritaire de Médiation de Vente Directe » 1, Rue Emmanuel Chauvière -75015 Paris Tel : 01.42.15.30.00, Email : [info@\[cpmvd.fr\]](mailto:info@[cpmvd.fr]), Site : info@cpmvd.fr site Commission paritaire de médiation de la vente directe en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.

16-3 Clause attributive de compétence

Le tribunal compétent territorialement en vertu du code de procédure civile, est soit la juridiction du lieu où le client demeurait au moment de la conclusion du contrat ou celui de la survenance du fait dommageable.

17 Langue et loi applicables

La langue du contrat est la langue française.

La loi applicable au contrat est la loi française.