

Conditions générales de vente Réno Joint

1. Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente constituent le socle unique de la relation commerciale entre les parties. Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société RENO FRANCE, fournit ses clients professionnels effectuant une commande par internet, échange de données informatisées, courrier électronique ou fax, de tous produits commercialisés par RENO FRANCE, à savoir notamment les joints de carrelage époxy en cartouche « Réno Joint », et l'outillage « Réno Joint ».

Elles s'appliquent, sans restriction ni réserves, à l'ensemble des ventes conclues par la société Réno France auprès de clients professionnels comme consommateurs, désirant acquérir les produits proposés à la vente par la Société, sur le site internet www.renojoint.fr / boutique.renojoint.fr ou auprès de nos revendeurs agréés. Ces Conditions Générales de vente sont communiquées à tout Client qui en fait la demande et sont librement disponibles en ligne sur le site internet de Réno France (via www.renojoint.fr).

Toute commande de produits implique de la part du Client, l'acceptation des présentes Conditions Générales de vente et des Conditions Générales d'utilisation du site internet de RENO FRANCE.

Les informations portées sur nos brochures, sur le site internet, prospectus, tarifs ne sont données qu'à titre indicatif par RENO FRANCE qui se réserve le droit d'apporter, à tout moment, et sans préavis, toute modification.

Conformément à la réglementation en vigueur, RENO FRANCE se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes Conditions Générales de Vente, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de Conditions de Ventes Particulières.

Le fait de ne pas exercer, à un moment quelconque, une prérogative reconnue par les présentes conditions générales ne pourra en aucun cas être interprété comme une renonciation expresse ou tacite au droit d'exercer ladite prérogative dans l'avenir.

Le client déclare avoir pris connaissance des CGV et avoir accepté pleinement ces dernières en cochant la case prévue à cet effet avant la validation d'une commande en ligne. Dans le cas d'une vente par un représentant RENO FRANCE, l'accord est reconnu à la confirmation de la commande.

2. Produits

2.1. Caractéristiques des Produits

La liste des Produits présentés sur le Site est susceptible d'évoluer à tout moment pour mieux répondre aux besoins du Client.

Les caractéristiques principales des Produits et notamment les spécifications, illustrations et indications de dimensions ou de capacité des Produits, sont présentées sur le Site et sont susceptibles d'être modifiées à tout moment.

Le Client est tenu de se reporter au descriptif de chaque Produit afin d'en connaître les propriétés et les particularités essentielles. Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande, le choix et l'achat d'un Produit relevant de la seule responsabilité du Client.

2.2. Utilisation des Produits

Avant utilisation du Produit, le Client prend connaissance et veille à appliquer les précautions d'emploi et la notice d'utilisation, en particulier pour les Produits classés dangereux, et prend connaissance de la date limite d'utilisation pour les Produits périssables.

Le Client prend connaissance des préconisations de RENO France sur son site www.renojoint.fr, dans lequel la rubrique « conseils et vidéos » permet l'utilisation optimale du Produit « Réno Joint » ainsi que de ses outils.

Le Client est seul responsable du rendu final. RENO FRANCE se décharge de toutes responsabilités concernant la pose de son Produit, ainsi le Client ne peut se retourner contre la Société RENO FRANCE si la pose du produit final est ratée.

RENO FRANCE fournit les produits de la gamme « Réno Joint » mais ne peut être tenu pour responsable d'une mauvaise pose, d'un mauvais lissage ou bien d'un oubli concernant la finition du produit.

RENO FRANCE s'engage en cas de produit défectueux, à remplacer celui-ci mais ne participera en aucun cas aux versements d'indemnités liés à d'éventuels frais de dépose et repose. En cas de cartouche défectueuse, seule un échange contre une nouvelle cartouche ou bien le remboursement sera proposé.

2.3. Conformité aux dispositions légales et réglementaires – Exportation

Les Produits sont conformes aux dispositions légales et réglementaires applicables en France.

Il appartient au Client, qui en est seul responsable, de vérifier la conformité du Produit en cas d'exportation ou d'utilisation du Produit hors de France.

3. Prix des Produits

Les prix de vente des Produits sont ceux figurant sur le Site au moment de la commande ou bien ceux ayant été négociés avec nos revendeurs. Tout changement de prix postérieur à la commande est sans effet sur celle-ci.

Les prix de vente des produits peuvent être modifiés à tout moment par la Société sur le Site. Les prix pourront être révisés notamment en fonction de l'évolution des tarifs de nos fournisseurs, de notre politique commerciale, des variations résultant des coûts de main d'œuvre, du cours des matières premières et des frais de transport.

Le Client particulier ne peut et ne bénéficiera jamais du tarif dédié aux professionnels. A l'inverse, le Client Professionnel est libre de commander sur la boutique Particulier ou bien sur son interface Professionnel.

Les prix pour les Particuliers sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TTC) et peuvent être soumis à des conditions ou à une durée de validité limitée. Le taux de la TVA applicable est celui en vigueur au moment de la passation de la Commande.

Les prix pour les Professionnels sont indiqués en euros hors taxes et peuvent être soumis à des conditions ou à une durée de validité limitée. Le taux de la TVA applicable est celui en vigueur au moment de la passation de la Commande.

Le montant de toute éventuelle éco-contribution ou éco-participation est indiqué sous le prix unitaire du produit concerné.

Le prix total de la Commande indiqué dans le mail de confirmation comprend le montant de la ou des éco-contribution/éco-participation.

En cas de différence tarifaire entre le Site et le catalogue (ou tout autre support de communication) de la Société, le prix applicable est celui indiqué sur le Site.

En cas d'erreur typographique sur le prix d'un Produit sur le Site, ou de prix manifestement erroné ou dérisoire, la Société signalera aux Clients concernés ladite erreur et pourra annuler la commande du (des) Produit(s).

4. Commande

4.1 Création préalable d'un Compte Client

Le Client désirant passer commande se crée un compte qui lui est propre (ci-après le « Compte ») dans l'espace prévu à cet effet sur le Site.

Le Client s'engage à nous communiquer les bonnes informations concernant son identité, et ne peut tenir RENO FRANCE responsable d'une éventuelle erreur sur son compte ou livraison.

Un seul Compte est admis par Client. Cependant, deux types de comptes sont possibles :

- Compte client particulier
- Compte client Professionnel

En cas de Comptes multiples, la Société se réserve le droit de supprimer le Compte le plus récent.

Le Client s'engage à apporter toutes modifications nécessaires aux informations fournies lors de la création de son Compte et à informer immédiatement la Société s'il a des raisons de croire que son mot de passe et/ou son Compte fait l'objet d'une utilisation frauduleuse par un tiers non autorisé.

Pour toute nouvelle commande, le Client se rend sur le Site et saisit son identifiant et son mot de passe afin d'accéder à son Compte et de passer une commande. En cas de perte ou d'oubli de son mot de passe, le Client peut, en cliquant sur le lien « mot de passe oublié » recevoir automatiquement par e-mail un message lui permettant de régénérer son mot de passe.

4.2 Passation d'une Commande

Tous nos produits présentés sur le site sont éligibles à la commande en ligne. En cas d'indisponibilité d'un produit, celui-ci sera notifié sur notre site ou bien à nos revendeurs qu'il est temporairement indisponible.

Le Client a reçu préalablement à la commande les informations visées à l'article L.111-1 du Code de la consommation, et notamment les caractéristiques essentielles des Produits ainsi que leur prix.

Le Client est informé que la disponibilité des produits est variable selon le revendeur choisi. La boutique la plus proche peut être à tout moment vu par le Client sur notre site internet.

Le Client passe commande en suivant les indications qui lui sont communiquées sur le Site.

La passation de Commande en ligne pour un Particulier se fait en plusieurs étapes :

- Le Client remplit son panier de produits et le valide, conformément aux indications communiquées sur le Site,
- Le Client indique la date de livraison ou de retrait souhaitée, en prenant en compte le délai de mise à disposition du Produit indiqué sur le Site au moment de la passation de commande,
- Le Client confirme ses coordonnées en s'assurant de renseigner les informations nécessaires, exactes et complètes, notamment en ce qui concerne l'adresse de livraison des produits,

Le Client coche la case d'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente, des Mentions légales et des conditions de livraison

- Le Client confirme sa commande,
- Le Client procède au paiement

Le Client s'assure d'avoir renseigné, sous sa responsabilité, les informations exactes et complètes requises relatives notamment à l'adresse de livraison, à l'adresse de facturation et/ou le nom de l'agence de retrait des Produits. La Société ne peut être tenue responsable des éventuelles erreurs de saisie et des conséquences qui peuvent en découler. La Société se réserve le droit de faire supporter au Client les frais liés à la réexpédition ou à la représentation du (des) Produit(s) résultant d'une information erronée communiquée par le Client.

Le Client a la possibilité de modifier à tout moment sa commande avant la validation définitive (avec obligation de paiement) de celle-ci.

Le Client valide sa commande en cliquant sur le bouton « Payer » (Commande avec obligation de paiement).

La Société adresse par e-mail au Client un accusé de réception de la commande reprenant les termes de sa commande ainsi qu'un numéro de commande à l'adresse électronique fournie par le Client. L'e-mail de validation de Commande signifie l'acceptation par la Société de la Commande du Client et forme ainsi le contrat de vente entre les parties.

Le Client pourra contacter RENO FRANCE afin de connaître le délai de disponibilité de produits qui seraient temporairement indisponibles. Les indisponibilités étant indépendantes de la volonté de la Société, celle-ci ne peut voir sa responsabilité engagée de ce fait.

La passation de Commande en ligne pour un Professionnel se fait en plusieurs étapes :

- Le Client crée un compte Professionnel pour accéder à la boutique « Professionnel » et confirme ses coordonnées en s'assurant de renseigner les informations nécessaires, exactes et complètes, notamment en ce qui concerne l'adresse de livraison des produits,
- Le Client remplit son panier de produits et le valide, conformément aux indications communiquées sur le Site,
- Le Client indique la date de livraison ou de retrait souhaitée, en prenant en compte le délai de mise à disposition du Produit indiqué sur le Site au moment de la passation de commande,

Le Client coche la case d'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente, des Mentions légales et des conditions de livraison

- Le Client confirme sa commande,
- Le Client procède au paiement

Le Client s'assure d'avoir renseigné, sous sa responsabilité, les informations exactes et complètes requises relatives notamment à l'adresse de livraison, à l'adresse de facturation et/ou le nom de l'agence de retrait des Produits. La Société ne peut être tenue responsable des éventuelles erreurs de saisie et des conséquences qui peuvent en découler. La Société se réserve le droit de faire supporter au Client les frais liés à la réexpédition ou à la représentation du (des) Produit(s) résultant d'une information erronée communiquée par le Client.

Le Client a la possibilité de modifier à tout moment sa commande avant la validation définitive (avec obligation de paiement) de celle-ci.

Le Client valide sa commande en cliquant sur le bouton « Payer » (Commande avec obligation de paiement).

La Société adresse par e-mail au Client un accusé de réception de la commande reprenant les termes de sa commande ainsi qu'un numéro de commande à l'adresse électronique fournie par le Client. L'e-mail de validation de Commande signifie l'acceptation par la Société de la Commande du Client et forme ainsi le contrat de vente entre les parties.

Le Client pourra contacter RENO FRANCE afin de connaître le délai de disponibilité de produits qui seraient temporairement indisponibles. Les indisponibilités étant indépendantes de la volonté de la Société, celle-ci ne peut voir sa responsabilité engagée de ce fait.

5. Paiement – Facturation

Sauf convention d'encours accordé préalablement au Client par la Société, le Client Particulier devra procéder au paiement de la totalité du prix de sa commande par carte bancaire, sans escompte et au comptant, afin de valider cette dernière.

Le Client Professionnel dispose de deux moyens de paiement sur notre site internet. Il devra procéder au paiement de la totalité du prix de sa commande par carte bancaire, sans escompte et au comptant, afin de valider cette dernière. A défaut, il peut confirmer sa commande en ligne, et faire un virement bancaire afin de valider celle-ci. RENO FRANCE reste propriétaire de l'intégralité de la commande tant que les fonds n'ont pas été transférés sur le compte bancaire de la Société. Aucune commande ne sera expédiée sans que la totalité du prix de sa commande ne soit réglée.

Le montant à régler est celui indiqué dans le récapitulatif de commande (avant validation de celle-ci) ; il est rappelé dans la confirmation de commande adressée au Client à l'issue du processus de commande. Une facture sera également adressée au Client soit par courrier ou par e-mail soit selon les conditions spécifiquement actées avec le Client.

Le paiement de la commande est effectué par carte bancaire sur le site. La gestion des paiements effectués par carte bancaire est assurée par la société PayPlug (SIREN 751658881), prestataire de paiement à distance disposant d'une certification à la norme de sécurité des transactions PCI DSS et utilisant le protocole de cryptage SSL.

6. Retards de paiement – Clause résolutoire

Délais et retards de paiement

Tout retard de paiement par rapport à la date de règlement convenue entraînera de plein droit l'application de pénalités de retard égales au taux d'intérêt appliqué par la banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage, exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture dans le cas où les sommes dues sont réglées après cette date.

En cas de défaut de paiement à l'échéance la Société se réserve le droit de suspendre toutes les commandes en cours et l'intégralité de ses créances deviendra exigible, sans mise en demeure préalable.

Par ailleurs, tout Client professionnel en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur, à l'égard de la Société, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros.

Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, la Société peut demander une indemnisation complémentaire sur justification.

Clause résolutoire

En cas de défaut de paiement par le Client des sommes dues, la Société aura la faculté de suspendre et/ou de résoudre tout ou partie des commandes en cours, sans préjudice de tous dommages-intérêts, et ce après mise en demeure adressée au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et restée sans effet.

7. Prix – Facturation

Les produits sont vendus aux prix en vigueur au jour de la passation de la commande et s'entendent en Euros, nets et hors toutes taxes, frais d'assurance, de transport, de stockage, de manutention, et plus généralement l'ensemble des frais et droits s'appliquant en sus du prix. Les prix et conditions de RENO FRANCE sont donnés sans garantie de durée.

8. Mise à disposition des Produits (livraison/retrait)

Lors de sa commande le Client peut choisir la livraison à une adresse de son choix ou le retrait en magasin. La liste des produits éligibles est susceptible d'être modifiée à tout moment par la Société pour mieux répondre aux besoins du Client et/ou en fonction des gammes et disponibilités produits des fabricants. Le Client sera alors contacté par l'agence concernée.

9. Livraison

Frais de livraison

Pour les Clients un forfait de livraison est directement applicable sur notre site internet ou par nos revendeurs en fonction d'un montant minimal d'achat. Aucune demande de livraison gratuite ne peut être demandée en dessous d'un prix défini sur notre site internet.

Modalités de transport - livraison

Les marchandises voyagent aux risques et périls du client particulier et professionnel, sauf convention écrite entre les parties. La livraison est effectuée à l'adresse mentionnée par le Client lors de la passation de sa commande.

Pour plus d'informations sur les conditions de livraison, il convient de vérifier les conditions de livraison TNT qui s'occupe de la livraison de vos commandes. RENO FRANCE ne peut être tenu responsable des éventuels dommages sur vos commandes, mais s'engage dans un souci de transparence et d'accompagnement à effectuer des démarches communes avec le Client et TNT pour trouver une solution amiable.

L'adresse de livraison doit se situer en France métropolitaine (hors Corse) uniquement et devra être accessible, notamment par une voie carrossable, sans danger ni risque pour le transporteur. A ce titre, le Client devra signaler toute difficulté d'accès dans la zone commentaire du Site lors du passage de sa commande.

La Société décline toute responsabilité si un dommage quelconque survenait sur le lieu de livraison en raison d'un accès difficile ou d'un terrain non approprié.

En cas d'absence du Client au moment de la livraison, les marchandises pourront être déchargées à ses risques. Lors de la réception de la commande et avant le départ du transporteur, le Client doit procéder à l'ouverture et à la vérification du contenu du (des) colis livré(s), tant en ce qui concerne la conformité apparente que la quantité commandée. Le Client signera à cet effet un bon de livraison.

En cas d'anomalie apparente (et notamment : emballage abîmé, Produits manquants, abîmés ou cassés), il appartiendra au Client de :

- Décrire de manière précise sur le bon de livraison l'état des Produits (exemples : « miroir brisé », « erreur de coloris », « erreur de dimension » ...),
- Faire co-signer les éventuelles réserves par le transporteur, dans les 3 jours suivant la livraison, en informer la Société dans la rubrique « commande », « signaler un dommage »
- En précisant son nom, prénom et adresse ainsi que le numéro de la commande concernée. En cas de livraison non conforme à un client professionnel, toute réclamation doit nous être adressée par LRAR dans les 8 jours qui suivent la livraison de la marchandise.

La Société communiquera au Client son accord ou son refus sur la demande de retour des Produits dans les meilleurs délais. En cas d'accord, les frais de retour seront à la charge du client, sauf accord entre les parties où la Société prendra les frais à sa charge.

Dans l'hypothèse où la livraison à l'adresse indiquée par le Client ne serait pas possible (par exemple : erreur de saisie dans l'adresse de livraison, n'habite pas à l'adresse indiquée...), la Société reprendra contact avec le Client pour redéfinir les modalités de mise à disposition de sa commande.

A défaut de nouvelles reçues du Client dans un délai de quarante-cinq (45) jours calendaires après la 1ère présentation de la livraison à l'adresse initialement indiquée par lui lors de sa commande, la Société pourra disposer librement de tout Produit non livré et conserver le montant versé à la commande, sans préjudice des pénalités applicables.

Erreur de livraison

En cas d'erreur de destinataire, ou de produits livrés qui ne correspondent pas à ceux commandés par le Client, celui-ci aura la possibilité de contacter son agence de rattachement afin de l'informer du manquement constaté et formuler sa réclamation le cas échéant sous un délai de 3 jours.

Délai de livraison

Le délai de livraison des Produits est mentionné sur le récapitulatif de la commande. La Société informera le Client par tout moyen de communication de tout retard éventuel de livraison dont elle aura connaissance.

En cas de dépassement par la Société du délai de livraison annoncé, le Client consommateur pourra résoudre le contrat dans les conditions de l'article L.216-2 du Code de la consommation.

Pour les clients professionnels les retards de livraison ne peuvent donner lieu à aucune pénalité ou indemnité, ni motiver l'annulation de la commande.

En revanche, la Société ne saurait être tenue responsable des conséquences liées à un retard ou à une suspension de livraison dû à un cas de force majeure tel que défini à l'article « Responsabilité – Force majeure » des Présentes CGV ou d'événements indépendants de la volonté de la Société ou de celle de ses fournisseurs ou résultant de la faute ou de l'erreur du Client dans la fourniture des informations requises.

10. Réserve de propriété

Le transfert de propriété des Produits, au profit de l'Acheteur, ne sera réalisé qu'après paiement complet et effectif du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison desdits Produits.

Un paiement effectif s'entend d'un encaissement réalisé sur le compte bancaire de RENO FRANCE et ne constitue donc pas un paiement au sens de la présente disposition la remise de lettres de change, de chèques ou d'autres titres créant une obligation de payer.

En conséquence, le Client s'engage à ne pas transformer, incorporer, revendre, nantir ou consentir quelque sûreté que ce soit sur les Produits dès lors que les ventes ne seront pas intégralement et effectivement réglées à RENO FRANCE.

11. Droit de rétractation

Délai de rétractation

Pour toute commande effectuée sur le Site, le Client consommateur dispose, en application de l'article L.221-18 du Code de la consommation, d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la délivrance des Produits au Client suite à leur livraison ou leur retrait.

En cas de livraison échelonnée des Produits, le délai de rétractation ne court qu'à compter de la réception du dernier Produit.

Par exception, le Client, ne dispose pas de droit de rétractation :

- Pour les biens confectionnés selon ses spécifications ou redimensionné ou nettement personnalisés
- Pour les biens qui ont été descellés par le consommateur après la délivrance et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé
- Lorsque les Produits, après avoir été réceptionnés et de par leur nature, sont mélangés et/ou fixés de manière indissociable avec d'autres produits, meubles ou immeubles.
- Lorsque les Produits ont été utilisés.

Modalités d'exercice et effets du droit de rétractation

Le Client peut exercer son droit de rétractation en utilisant [ce formulaire](#) à retourner par e-mail ou bien dans la rubrique contact de notre site internet. L'adresse email figure sur le Site en bas de page.

Dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la communication à la Société de sa décision de se rétracter, le Client devra procéder à la réexpédition des Produits. Ceux-ci devront être retournés dans leur parfait état d'origine, accompagnés de tous les accessoires éventuels, notices d'emploi et documentations. Les frais de retour sont à la charge du Client.

Le Client sera remboursé du montant des Produits objets de la rétractation déduction faite de toute éventuelle promotion, ainsi que des frais de livraison, dans les quatorze (14) jours à compter de la date de récupération des Produits et après vérification de leur état par la Société. Le remboursement s'effectue par le même moyen que celui utilisé pour le règlement de la commande sauf si le Client et la Société en conviennent autrement.

Retour des Produits hors rétractation

Au-delà du délai de rétractation tel que visé à l'article ci-dessus, le Client Particulier peut encore nous restituer une partie de sa commande.

Il dispose à cet effet d'un délai d'un mois à compter de la date de facturation pour rapporter un Produit ni posé ni installé.

Le retour d'un produit peut être accepté dans les conditions suivantes : le produit retourné doit être intact, non périmé, en parfait état esthétique et d'utilisation et dans son emballage d'origine également en parfait état. Le produit doit être retourné dans son intégralité, c'est-à-dire avec l'ensemble de ses accessoires, notices d'utilisation et d'entretien, coupons de garantie, manuel, housse (etc.). Un produit vendu par lot, ne peut être retourné qu'avec l'ensemble des produits composant le lot, étant entendu qu'un lot est constitué d'un ensemble de produits identiques ou différents vendus sous le même conditionnement et comme une seule unité de vente.

Par exception, les Produits personnalisés, confectionnés selon ses spécifications ou redimensionné ou nettement personnalisés, les produits à option et les produits soldés ne peuvent pas faire l'objet de retour.

Modalités générales de retour :

Le Client a la possibilité de formuler une demande de retour des produits achetés auprès du Vendeur en se connectant directement sur son compte client lorsqu'il y a passé sa commande. A réception de cette demande, le Vendeur traite la demande et communique son accord de retour ou refus. Le Vendeur contactera le Client afin de convenir des modalités de retour du produit (prise de rendez-vous, frais éventuels). Par ailleurs, le Client a également la possibilité de se rendre directement chez RENO FRANCE, situé au 13 chemin des bœufs, 95540 Méry sur Oise, pour y retourner des produits achetés sur le Site, sur présentation de la facture correspondante.

Le retour n'est possible que sous réserve de l'accord de retour du Vendeur. Le retour des produits dangereux ne pourra être accepté par le Vendeur.

Sous réserve du respect des conditions ci-dessus et de l'acceptation du Vendeur, le produit est retourné par le Client gratuitement. Les frais de retour sont pris en charge par le Client. Le montant du produit est alors remboursé au Client déduction faite d'éventuelle promotion. Le Client veille à ce que le produit soit contenu dans un emballage adapté au transport.

Après vérification de l'état du Produit, la Société remboursera le Client dans les meilleurs délais par le même moyen que celui utilisé pour le règlement de la commande sauf si le Client et la Société en conviennent autrement.

- Si le paiement s'est fait via votre carte bancaire, le remboursement se fera sur ce même moyen de paiement. Il pourra prendre quelques jours.

12. Garanties légales

La Société est tenue des défauts de conformité des Produits à la commande dans les conditions des articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation, ainsi que des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Garantie de conformité

Le Client, dans le respect des conditions prévues par la loi :

- Bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du Produit pour agir ;
- Peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation ;
- Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du Produit.

Garantie des vices cachés

Le Client peut invoquer un défaut caché, inhérent au Produit et le rendant impropre à son utilisation. Si les conditions des articles 1641 et suivants du Code civil sont respectées, il peut demander soit la résolution de la vente, soit une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

Les garanties légales s'appliquent indépendamment des éventuelles garanties commerciales.

Extraits du Code de la Consommation : Garantie de conformité

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.*

Article L.217-7. – *Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six 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 L.217-9. – *En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et 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.*

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.*

Extraits du Code civil : Garantie des vices cachés

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 alinéa 1. – *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.*

13. Garantie commerciale

L'étendue des garanties commerciales ne saurait excéder celles accordées par les fabricants. Ces garanties sont valables sous réserve d'une utilisation conforme et normale des marchandises, du respect des prescriptions techniques (D.T.U.) et des recommandations des fabricants. Sont exclus de la garantie commerciale, le remplacement des consommables ainsi que les dysfonctionnements liés à un défaut d'entretien et/ou à l'usure normale des marchandises.

Cette garantie s'applique indépendamment des garanties légales et ne s'y substitue pas.

La garantie commerciale est susceptible de différer des garanties légales quant à son contenu, ses modalités de mise en œuvre, sa durée, son étendue etc.

14. Responsabilité – Force majeure

Le Client reconnaît et accepte, dans toute la mesure admise par la réglementation applicable et notamment celle applicables aux Clients consommateurs, que la Société ne pourra être tenue pour responsable que des seuls dommages matériels directs relevant d'une faute dument prouvée, à l'exclusion :

- Des cas de force majeure et cas fortuits,
- Des actions ou omissions fautives du Client dans la mise en œuvre des présentes conditions générales de vente,

- De la réparation des dommages indirects, d'un préjudice moral, de coûts, de pertes, de la diminution de chiffre d'affaires ou des bénéfices, ou des passifs de quelque nature que ce soit.

La responsabilité de la Société ne pourra, en tout état de cause, pas excéder le montant total effectivement versé par le Client en règlement de la commande.

Toute demande ou réclamation sera prescrite de plein droit dans un délai d'un an à compter du jour de la remise de l'Offre au Client.

15. Circonstances exceptionnelles

Nonobstant les dispositions légales sur la force majeure et l'imprévision, l'une ou l'autre des parties peut demander la suspension automatique et de plein droit de l'exécution de la commande en cas de pandémie y compris pandémie en cours qui, par ses propres effets ou en raison des contraintes imposées par les pouvoirs publics, empêche ou rend plus onéreuse l'exécution de tout ou partie de la commande. Dans un tel cas, l'une ou l'autre des parties pourra notifier par LRAR ou par courriel avec accusé de réception à l'autre partie la suspension automatique et de plein droit de la commande.

Cette suspension de la commande n'ouvrira droit à aucune indemnisation pour l'une ou l'autre des parties, seules les prestations exécutées à la date de cette notification devant être réglées par la partie débitrice.

En outre, à l'initiative de la plus diligente d'entre elles, les parties pourront convenir de modifier les conditions d'exécution de la commande afin de les rendre compatibles avec la situation nouvelle.

Dans l'hypothèse où cette situation perdurerait pendant plus de 60 jours sans qu'aucun accord permettant d'envisager la reprise de l'exécution de la commande ne soit intervenu, l'une ou l'autre des parties pourra prononcer sa résiliation par LRAR ou par courriel avec accusé de réception. Toutefois cette faculté de résiliation ne s'appliquera pas aux commandes dites spéciales ou contremarques.

16. Données personnelles

Les données à caractère personnel communiquées à la Société par le Client ont pour objectif la bonne exécution des commandes, la gestion des relations commerciales, l'amélioration de la qualité des produits et services proposés, d'établir des statistiques commerciales et/ou de lui permettre de bénéficier des offres de la Société, des sociétés de son groupe et, le cas échéant, de ses partenaires commerciaux. Le Client consent à l'utilisation de ses données par les destinataires énoncés ci-avant. Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition sur les données à caractère personnel le concernant, qu'il peut exercer en écrivant à l'adresse suivante : contact@renojoint.fr

Pour plus d'information, nous vous invitons à consulter notre page [vos-donnees-et-vos-droits](#).

17. Informatique et libertés et RGPD

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, il est rappelé que les données nominatives demandées au Client et susceptibles de se rapporter à une personne physique identifiée ou identifiable sont collectées dans le but de gérer le traitement des commandes et l'établissement des factures.

Les données des nominatives des clients sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle majorée de 5 ans. En matière de comptabilité, elles sont conservées 10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable.

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du site internet RENO FRANCE répond aux exigences légales en matière de protection des données personnelles, le système d'information utilisé assurant une protection optimale de ces données.

Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification, d'opposition de portabilité et de limitation du traitement s'agissant des informations le concernant.

Il dispose également du droit de définir des directives générales et particulières définissant la manière dont elles entendent que soient exercés, après leur décès, les droits mentionnés ci-dessus par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@renojoint.fr

Ou par courrier postal à l'adresse suivante :

Réno France – RGPD

13 chemin des bœufs, ZA Les Bosquets 2

95540 Méry Sur Oise

Les personnes concernées disposent également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Cnil.

18. Réclamations – Litiges

Les présentes CGV sont soumises à la loi française.

Pour toute question ou réclamation, nous vous invitons à adresser en priorité votre demande auprès de votre agence : téléphone, email ou en vous rendant sur place.

Le Client peut également contacter le Vendeur de la façon suivante :

- Par email : contact@renojoint.fr
- Par courrier recommandé avec demande d'avis de réception à l'adresse de RENO FRANCE

Le Client consommateur bénéficie, pour toute réclamation liée à un achat et déposée par écrit au cours des douze (12) derniers mois auprès de la Société et n'ayant pas abouti à un accord amiable, de la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation. La Société vous propose ainsi de saisir la plateforme de médiation MEDICYS :

- Via son site internet accessible à l'adresse : www.medicys.fr ou
- En écrivant à l'adresse postale suivante : MEDICYS – Centre de Médiation et Règlement Amiable des Huissiers de Justice - 73 boulevard de Clichy 75009 PARIS.

La solution proposée par l'intermédiaire de la plateforme ne s'impose pas aux parties, qui restent libres à tout moment de mettre fin au processus de médiation.

Lorsque le client agit en tant que professionnel, en cas de litige, compétence expresse est attribuée, sauf disposition impérative contraire, aux tribunaux de Paris, nonobstant pluralité de défendeurs et/ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête. A défaut d'accord avec la Société ou en cas d'échec de la médiation, si le Client est un particulier, la juridiction compétente sera celle désignée en application des règles du Droit commun.

19. Clause attributive de compétence

Tous les litiges auxquels le présent contrat et les accords qui en découlent pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résolution, leurs conséquences et leurs suites seront soumis au tribunal de commerce de Pontoise.