

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

***Date de dernière mise à jour : [02/01/2020]***

**FILEM** est une **SARL** de droit français au capital social de 5000€, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de **BOBIGNY** sous le numéro **814 097 457** et dont le siège social est sis **37 Allée du Closeau – 93160 Noisy le Grand**, représentée par Filipe LEAL. (le « **Prestataire** »).

Le numéro de TVA intracommunautaire du Prestataire est le **FR96 814 097 457**

Le Prestataire peut être joint aux coordonnées suivantes :

- **37 Allée du Closeau – 93160 NOISY LE GRAND**
- **07.56.94.72.44 ou 06.66.21.03.34**
- **contact@pisciz.com**

## Article 1 - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (les « **Conditions Générales** ») s'appliquent à la vente des produits commercialisés par le Vendeur (les « **Produits** ») auprès de tout consommateur et non-professionnel désirant en bénéficier (le « **Client** »).

Les Conditions Générales prévoient notamment les conditions d'achat, de paiement et de livraison des Produits commandés par le Client. Le Client peut se reporter à la description de chaque Produit figurant dans le catalogue en ligne sur le site pisciz.com afin de connaître les caractéristiques de ce dernier.

La passation d'une commande de piscine emporte, de la part du Client, l'acceptation préalable sans restriction ni réserve des Conditions Générales, dont le Client déclare avoir pris connaissance.

Les Conditions Générales sont applicables sous réserve de toute stipulation contraire figurant au devis ou à des conditions particulières le cas échéant conclues entre le Vendeur et le Client concerné.

Les Conditions Générales s'entendent sans préjudice des dispositions légales applicables et notamment celles prévues par le Code de la Consommation

## Article 2 – PRODUITS ET DISPONIBILITÉ

Le prix et les caractéristiques essentielles de chaque Produit sont décrits dans le catalogue en ligne pisciz.com du Vendeur et édités, selon le cas, par le Vendeur. Les descriptions sont

susceptibles de comporter des indications, photographies et graphismes qui ne sont communiqués qu'à titre illustratif et peuvent être modifiés/mis à jour par le Vendeur.

Les Produits proposés sont conformes à la législation française et aux normes européennes CE en vigueur au moment de la passation de la commande.

Le fait pour le Vendeur de présenter des piscines bois dans son catalogue ne constitue pas une obligation de commercialisation, et ce notamment en cas de rupture de stock, d'indisponibilité des Produits ou d'impossibilité de procéder à la commercialisation desdits Produits, qu'elle qu'en soit la raison.

Dans le cas où un ou plusieurs Produit(s) serai(en)t indisponible(s) à la suite de la passation d'une commande, le Vendeur informera le Client par écrit du délai d'attente quant à la réception du Produit momentanément indisponible. Dans cette hypothèse :

- le Vendeur pourra, avec l'accord du Client, proposer au même prix un produit de nature identique à celui initialement commandé. Dans ce cas, les frais de retour consécutifs à l'exercice éventuel du droit de rétractation seront à la charge du Vendeur pour ce produit ;
- le Client aura le choix d'attendre la disponibilité du ou des Produits manquants afin de recevoir la globalité de sa commande en un seul envoi ;
- le Client pourra annuler totalement la commande ; ou
- le Client pourra annuler la commande des Produits indisponible(s) et recevoir ainsi les autres Produits figurant dans la commande dans les délais annoncés.

Dans les deux derniers cas et lorsque le Client aura déjà procédé au versement d'une somme, il sera remboursé suivant des modalités équivalentes à celles applicables en cas d'exercice du droit de rétractation.

## **Article 3 - COMMANDES**

### **3.1 Conditions préalables**

Les Produits sont réservés aux personnes ayant la qualité de client particulier/consommateur ou professionnel.

La commande de Produits est réservée aux Clients justifiant obligatoirement d'une adresse de livraison en France métropolitaine, de format et standard français (nom, prénom, adresse postale, code postal, ville, pays).

### **3.2 Passation d'une commande**

Tout Client désirant passer une commande auprès du Vendeur devra remplir et signer un devis résumant notamment les caractéristiques essentielles du/des Produit(s) commandé(s), le prix total, les conditions de paiement, toute éventuelle restriction de livraison et les modalités d'exercice du droit de rétractation lorsqu'il est applicable.

La confirmation de la commande a lieu dès signature du devis par l'acheteur et confirmation du Vendeur de ce dernier d'un courrier électronique de confirmation de la commande, la commande devenant ainsi ferme et définitive, sous réserve toutefois de l'application éventuelle du droit de rétractation du Client.

Aucune commande ne peut dès lors être modifiée ou annulée sans accord préalable et écrit entre le Vendeur et le Client.

Sous réserve de l'application éventuelle du droit de rétractation, en cas d'annulation par le Client d'une commande confirmée, pour quelque motif que ce soit, et sans préjudice de tous dommages et intérêts complémentaires :

- l'acompte versé à la commande par le Client restera acquis de plein droit à l'acheteur et donnera lieu au remboursement ;
- sauf, pour commande d'un liner sur mesure, une somme correspondant à 10 % du prix total hors taxes de la piscine sera due au Vendeur et facturée au Client.

Réciproquement, en cas d'annulation par le Vendeur d'une commande confirmée, pour quelque motif que ce soit, l'acompte éventuellement versé à la commande par le Client lui sera restitué.

### **3.3 Contrôle des commandes**

Chaque Client garantit la sincérité et l'exactitude des informations fournies pour les besoins de sa commande et s'engage à notifier au Vendeur toute modification éventuelle.

Pour lutter contre la fraude, le Vendeur ou ses prestataires de paiement ou de livraison peuvent être amenés à demander des justificatifs supplémentaires au Client (notamment justificatifs de domicile et/ou copie de pièce d'identité) ou prendre attache avec ce dernier, au moment de l'acceptation et/ou de l'expédition de la commande. En cas de refus non justifié du Client de délivrer les informations et/ou justificatifs demandés, le Vendeur se réserve le droit de ne pas accepter ou d'annuler la commande sans que cela ne puisse faire l'objet d'une quelconque contestation.

Le Vendeur se réserve également le droit de ne pas accepter ou d'annuler la commande de tout Client qui aurait fourni des informations erronées, qui ne procéderait pas au paiement de la piscine, avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure ou qui présenterait un niveau de commande anormalement élevé.

## **Article 4 – CONDITIONS TARIFAIRES**

Les Produits sont commercialisés au tarif catalogue en ligne du Vendeur en vigueur au jour de la signature du devis, exprimé en euros et toutes charges comprises (taxe sur la valeur ajoutée française et autres taxes applicables au jour de l'enregistrement de la commande).

Les tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité.

Lorsque les Produits ne sont pas réceptionnés par le Client et doivent être réexpédiés, des frais de traitement, d'expédition, de transport et de livraison supplémentaires peuvent être facturés au Client.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment pour toutes ses piscines qui seraient commandés postérieurement à cette modification.

Des éventuelles réductions de prix, ristournes et remises pourront s'appliquer aux piscines dans des conditions prévues au catalogue en ligne du Vendeur ou dans tout autre document qui serait communiqué au Client. En cas de tarif promotionnel, le Vendeur s'engage à appliquer ce tarif à toute commande passée durant la période de la promotion.

Toute modification des tarifs résultant d'une augmentation de la taxe sur la valeur ajoutée ou la création de toute nouvelle taxe assise sur le prix des Produits sera immédiatement et automatiquement appliquée.

## **Article 5 - CONDITIONS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT**

- Un Paiement 100% à la commande du montant du devis accepté.
- Un acompte de 50 % du prix total des Produits est facturé par le Vendeur et exigible auprès du Client au jour de la signature du devis, le solde étant facturé et exigible avant la livraison de la piscine.
- Un paiement en chèque 3x sans frais encaissé à intervalle de 30 jours et à envoyer à l'ordre de FILEM au 37 allée du Closeau – 93160 Noisy le Grand.

Conformément à l'article L. 221-10 du Code de la Consommation et sauf exceptions visées à ce même article, lorsque la commande de la piscine a été souscrite à distance ou hors établissement du Vendeur, la livraison et le paiement des Produits ne pourront avoir lieu avant l'expiration d'un délai de sept (7) jours à compter de la conclusion des présentes par un consommateur.

Tout paiement s'effectue par virement, ou chèque d'une banque établie en France, ou selon les conditions convenues entre le Vendeur et le Client dans le devis. Le Vendeur ne pourra

mettre à la charge du Client des frais supérieurs aux coûts supportés pour l'utilisation d'un moyen de paiement.

Dès paiement du montant convenu dans les conditions visées au présent article, le Vendeur adressera au Client un courrier électronique de confirmation de paiement à l'adresse email renseignée par ce dernier.

En cas de règlement anticipé par le Client, aucun escompte ne sera pratiqué. En aucun cas les paiements ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque compensation sans accord préalable et écrit entre le Vendeur et le Client. Toute suspension, déduction ou compensation opérée unilatéralement par le Client sera traitée comme un défaut de paiement et entraînera toutes les conséquences d'un retard de paiement.

Il est expressément convenu que le Client est valablement mis en demeure de payer par la seule exigibilité de l'obligation, conformément aux dispositions de l'article 1344 du Code civil. En cas de retard de paiement de l'une quelconque des échéances, le Vendeur se réserve notamment le droit, sans qu'aucune indemnité ne soit due au Client, de :

- exiger le paiement immédiat de l'ensemble des sommes à devoir au titre des Produits, celles-ci devenant immédiatement exigibles quelle que soit leur échéance initialement prévue ;
- refuser toute nouvelle commande ou exiger pour toute nouvelle commande un paiement comptant ou une garantie pour la bonne exécution des engagements ;
- imputer tout paiement partiel en premier lieu sur la partie non privilégiée de la créance puis sur les sommes dont l'exigibilité est la plus ancienne ;
- réduire, suspendre ou annuler les commandes de Produits en cours, **7** jours après mise en demeure restée sans effet, effectuée par le Vendeur auprès du Client ;
- appliquer, sans mise en demeure préalable, à toutes les sommes dues, dès le premier jour de retard et jusqu'à complet paiement, des pénalités de retard calculées au taux visé à l'article L.441-6 du Code de Commerce ; et/ou
- exiger le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement, pour chaque facture payée en retard, et le paiement d'une indemnité égale à 10% des sommes lui restant dues sur les Ventes de Produits, sans préjudice de la réparation de tout dommage effectivement subi.

## **Article 6 – LIVRAISON DES PRODUITS**

### **6.1 Achat ou retrait en magasin**

Le Client aura la possibilité d'acheter directement les Produits disponibles en magasin, ou de retirer sa commande au sein d'un magasin exploité par le Vendeur en présentant le numéro de commande ainsi qu'une pièce d'identité. Dans le cas où le Client ne pourrait venir retirer sa commande lui-même, la personne mandatée par ses soins afin de retirer le colis devra se munir de la pièce d'identité du Client ainsi que du numéro de commande.

## 6.2 Livraison

La livraison des Produits commandés par le Client ne pourra intervenir tant que celui-ci n'aura pas procédé au paiement effectif du montant visé à l'article 5 ci-avant.

Les produits peuvent être livrés dans les zones géographiques suivantes : France métropolitaine, hors Corse.

- ***Délais et conditions d'expédition et de livraison des Produits***

Dès confirmation de la commande et paiement par le Client, les Produits seront expédiés selon le mode, à l'adresse et dans le délai de livraison figurant dans devis avec la facture correspondante.

Dès que la commande sera expédiée, le Vendeur adressera au Client un courrier électronique confirmant l'expédition de la commande et comportant le cas échéant le numéro de suivi du colis permettant de s'assurer de l'état de la livraison.

A défaut de précision sur la date ou le délai de livraison, la livraison ne pourra dépasser soixante (60) jours suivant la date de la confirmation de la commande.

Les Produits commandés pourront faire l'objet d'une ou plusieurs livraisons séparées.

- ***Livraison à des adresses spécifiques***

Lorsque la livraison a lieu à une adresse collective, le Client reconnaît que l'acheminement de la commande a lieu à la livraison effective à l'adresse collective indiquée dans le devis.

Lorsque la livraison a lieu dans certaines zones difficilement accessibles, la livraison pourra être réalisée au centre de livraison le plus proche ou à l'adresse finale par un transporteur indépendant du transporteur utilisé par le Vendeur, à charge pour le Client de s'acquitter de tous frais supplémentaires.

- ***Absence lors de la livraison***

Dans le cadre d'une livraison par les services de « La Poste », le Client absent lors de la livraison dispose d'un certain délai précisé sur le bon délivré par les services de « La Poste » afin de retirer son colis auprès du bureau de poste indiqué.

Au-delà de ce délai, le colis sera retourné vers le service logistique du Vendeur. Le Vendeur en informera le Client, étant précisé qu'en l'absence de réponse de ce dernier sous sept (7) jours, le Vendeur considérera que le Client a exercé son droit de rétractation.

Pour la livraison sur prise de rendez-vous (produits lourds et encombrants), le transporteur prendra directement contact avec le Client pour convenir d'un horaire de livraison. En cas d'absence du Client à l'horaire convenu, le Client devra prévenir le transporteur avant la date de livraison convenue et selon les modalités précisées par le transporteur. A défaut, les frais afférents à une nouvelle livraison du transporteur seront facturés au Client.

- ***Retard et erreur dans la livraison***

Le Vendeur ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des retards de livraison imputables aux services postaux ou à des transporteurs.

Toutefois, en cas de retard dans la livraison des Produits, pour tout autre cause que la force majeure ou le fait du Client, le Client pourra résoudre la commande dans les conditions prévues aux articles L.216-2, L.216-3 et L.241-4 du Code de la consommation, après avoir enjoint le Vendeur d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable.

Les sommes avancées par le Client lui seront alors rétrocédées au plus tard quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le contrat aura été dénoncé.

Le Client s'engage par ailleurs à informer le Vendeur de toute absence de livraison dans un délai de quinze (15) jours suivant la réception du courrier électronique de confirmation de l'expédition de sa commande, afin que le Vendeur puisse le cas échéant accompagner le Client dans les démarches appropriées auprès des transporteurs.

Par ailleurs, en cas d'erreur de livraison consécutive à la communication d'informations inexactes par le Client (lieu de livraison, accessibilité du lieu ou tout autre problème) entraînant la nécessité d'effectuer une nouvelle livraison, les frais y afférents seront facturés au Client.

### **6.3 Conformité de la livraison**

Le Vendeur sera tenu de reprendre les Produits en cas de livraison de Produits non-conformes ou détériorés à la livraison.

A cet égard, le Client est tenu de contrôler l'état du colis et des Produits dès leur réception et de porter de manière précise les réserves nécessaires sur le bordereau de

livraison co-signé par le transporteur en cas de non-conformité ou de détérioration des Produits à la livraison.

Les réserves devront être portées immédiatement à la connaissance du Vendeur en remplissant un formulaire de retour dans un délai maximum de trois (3) jours calendaires suivant la date de la livraison.

Le Vendeur validera la demande de retour et transmettra au Client par courrier électronique un bon de retour à joindre à l'expédition du Produit.

Le Client devra réexpédier le Produit non-conforme au Vendeur dans les conditions stipulées pour le droit de rétractation.

A défaut de respecter cette procédure, le Client ne pourra plus émettre de réclamation relative à la conformité de la livraison du Produit.

## **Article 7 – RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ ET TRANSFERT DES RISQUES**

Le Vendeur conserve en toute hypothèse la pleine et entière propriété des Produits jusqu'à ce que le Client ait rempli l'intégralité de ses obligations et notamment jusqu'au complet règlement du prix des Produits.

Les risques sont à la charge du Client à compter du moment où les Produits ont été présentés pour la première fois à l'adresse (ou aux adresses) de livraison indiquée(s) par le Client (y compris les adresses collectives). La livraison des Produits est considérée comme réalisée dès la date de première présentation des Produits à l'adresse de livraison mentionnée lors de sa commande par le Client.

Il est fait exception à cette règle lorsque le Client a choisi de recourir à un transporteur qu'il a désigné, auquel cas le transfert des risques survient au moment de la remise des Produits par le Vendeur au transporteur désigné par le Client.

## **Article 8 – RETRACTATION**

### **8.1 Principe**

Le cas échéant, lorsqu'une commande de Produits a été souscrite par un consommateur à distance, après démarchage téléphonique ou hors établissement du Vendeur au sens de l'article L.221-1 du Code de la Consommation, celui-ci dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter du jour de la réception des Produits, la computation du délai s'effectuant selon les modalités prévues à l'article L.221-19 du Code de la Consommation.

### **8.2 Procédure de retour**



Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de l'envoi de sa décision de rétractation afin de retourner les Produits dans leur état et emballage d'origine en vue d'obtenir leur remboursement. Les frais de retour restent à la charge exclusive du Client.

Le Client devra réexpédier les Produits dans leur état et emballage d'origine, accompagné de la facture, du bon de retour et de tous accessoires éventuels, notice d'emploi et documentation fournis lors de l'achat, à l'adresse postale du Vendeur.

Lorsque les Produits retournés étaient accompagnés lors de leur livraison d'articles offerts dans le cadre d'une offre promotionnelle, ces articles devront également être réexpédiés par le Client afin de faire valoir le droit de rétractation.

Seuls les produits retournés complets, en parfait état, dans leur emballage d'origine et avec la facture et le bon de retour correspondants seront acceptés.

Dans le cas contraire, le retour sera considéré comme retour non conforme et aucun remboursement ne sera effectué par le Vendeur, la réexpédition des Produits au Client étant supportée par le Client.

Les Produits renvoyés incomplets, abîmés ou endommagés par le Client ne seront donc pas repris, étant précisé que lesdits Produits ne doivent pas avoir été utilisés dans une mesure qui excède ce qui est nécessaire pour juger leur nature, leurs caractéristiques et leur bon fonctionnement.

Le retour s'effectue aux risques et sous l'entière responsabilité du Client, lequel est libre de choisir le mode d'envoi des Produits et de souscrire ou non une assurance en cas de perte, de vol ou de destruction de son colis. Le retour de Produits en port dû n'est pas accepté. Si l'emballage d'origine du Produit est utilisé comme carton pour l'expédition du retour, le Vendeur facturera au Client une somme forfaitaire de 100 euros.

Le Vendeur ne saurait être tenu pour responsable de la non réception du colis du Client, les risques et frais liés au retour du Produit étant à la charge de ce dernier.

Par exception à ce qui précède, en cas de contrat conclu hors établissement conduisant à une livraison des Produits au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le Vendeur récupère les Produits à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature.

### **8.3 Remboursement**

Le remboursement des Produits intervient dans un délai de quatorze (14) jours à compter du jour où le Vendeur a été informé de la décision de rétractation de sa commande par son Client. Le Vendeur pourra toutefois différer le remboursement jusqu'à la date de réception du Produit retourné ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition des Produits, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Les frais de livraison initiaux ne seront remboursés qu'à hauteur d'un montant correspondant à un mode de livraison standard. En cas de retour partiel d'une commande, le Vendeur remboursera le Client du montant des frais de livraison initiaux proportionnellement au montant total de la commande.

En cas de paiement par carte bancaire ou virement, le remboursement s'effectuera directement sur le compte du Client.

## **Article 9 – GARANTIES**

### **9.1 Champ d'application**

Le service après-vente du Vendeur peut être contacté en utilisant les coordonnées figurant en-tête des présentes Conditions Générales.

Le Vendeur reste tenu des défauts de conformité des Produits vendus, conformément aux termes des articles L.217-4 et suivants du Code de la Consommation, en partie reproduits ci-dessous.

Le Vendeur reste également tenu de la garantie légale des vices cachés dans les conditions fixées aux articles 1641 à 1648 du Code civil, en partie reproduits ci-dessous.

Il est précisé qu'en tout état de cause, ces garanties ne couvriront pas :

- l'usage ou l'utilisation anormale ou non conforme des Produits ;
- les défauts et conséquences liés à l'utilisation non conforme à l'usage pour lequel les Produits sont destinés ;
- les défauts et conséquences liés à toute cause extérieure.

### **9.2 Garantie légale de conformité (Extraits Code de la Consommation)**

Art. L.217-4 du Code de la Consommation :

*« 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 du Code de la Consommation :

*« 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.217-7 du Code de la Consommation :

« 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. »

Art. L.217-9 du code de la consommation :

« 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 du code de la consommation :

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

### **9.3 Garantie des vices cachés (Extraits du Code Civil)**

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 1644 du Code Civil :

« Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix ».

Article 1648 du Code Civil - alinéa 1<sup>er</sup> :

*« 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 ».*

#### **9.4 Exercice des garanties**

Si un Produit acquis par un Client s'avérait non-conforme ou défectueux pendant la période de garantie légale ou contractuelle (le cas échéant), ce dernier effectuera une demande au service après-vente du Vendeur par voie postale ou électronique.

Le Vendeur validera le cas échéant la demande de service-après-vente conforme et transmettra au Client par courrier électronique un bon de retour à joindre à l'expédition des Produits au titre desquels la demande de service-après-vente a été exercée.

Le Client disposera d'un délai de quatorze (14) jours à compter de l'envoi de sa demande de service-après-vente afin de retourner les Produits au Vendeur en vue d'obtenir leur échange ou remboursement.

A cet égard, les dispositions prévues aux présentes Conditions Générales concernant les conditions de retour du Produit en cas d'exercice du droit de rétractation ont vocation à s'appliquer, étant précisé que les frais de retour seront à la charge du Client mais lui seront remboursés en cas de prise en charge acceptée de sa demande de service-après-vente dans le cadre d'une garantie.

Dès réception du Produit, le Vendeur transmettra le Produit et la demande de service-après-vente du Client à son service technique ou au fabricant concerné.

Il sera notamment vérifié si le Produit peut bénéficier d'une garantie légale ou contractuelle et si le défaut/vice relevé ne procède notamment pas d'une utilisation anormale inadéquate ou intensive ou de l'usure normale du Produit.

Dès réception de la décision finale quant à la demande de service-après-vente, le Vendeur en informera le Client par courrier électronique.

En cas de prise en charge dans le cadre d'une garantie, le Produit pourra faire l'objet d'une réparation, d'un remplacement par un produit identique ou équivalent, ou d'un remboursement, selon la solution que le Vendeur ou les fabricants concernés estimeront la plus adaptée. Si le Produit n'est pas réparable et ne peut être échangé par un produit identique ou équivalent, il sera remboursé sous forme d'avoir ou de remboursement dans les mêmes formes que celles prévues pour le droit de rétractation.

En cas de retour anormal, abusif ou si le Client n'a pas respecté la procédure de mise en jeu de la garantie et de retour, ce retour sera considéré comme non conforme et ne pourra donner lieu à garantie.

En cas de litige sur la prise en garantie d'un Produit, les parties devront faire leurs meilleurs efforts en vue de parvenir à un règlement amiable de la situation.

A défaut de règlement amiable et en cas d'inexécution suffisamment grave du Vendeur, le Client pourra résilier de plein droit la vente et obtenir le cas échéant des dommages et intérêts du Vendeur aux fins de réparer le préjudice subi, le Client renonçant par avance à solliciter une exécution forcée en nature de Produits par le Vendeur ou un tiers ou une réduction proportionnelle du prix, par dérogation expresse aux dispositions des articles 1221, 1222 et 1223 du Code civil.

## **Article 10 - RESPONSABILITÉ**

La responsabilité du Vendeur ne pourra être engagée en cas de dommage indirect ou non prévisible ou dans le cas où l'inexécution de ses obligations serait imputable au Client, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat ou à un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code Civil.

La vente de Produits et les présentes Conditions Générales étant conformes à la législation française, la responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation d'un autre pays dès lors que le Client effectue une commande de Produit à partir d'un autre pays.

## **Article 11 – DURÉE - RÉILIATION**

En cas de vente ponctuelle ou en application de conditions particulières, les présentes Conditions Générales sont applicables pour la durée de chaque opération de vente de Produits réalisée entre le Vendeur et un Client ou, le cas échéant, pour la durée des conditions particulières conclues avec un Client.

## **Article 12 - DONNÉES PERSONNELLES**

### **12.1 Nature des données à caractère personnel collectées**

Le Vendeur s'engage à ne collecter que des données à caractère personnel adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées. Aucune donnée à caractère personnel considérée comme «sensible», telle que l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses ne saurait être demandée ni collectée auprès de l'Utilisateur.

Le Client est informé par les présentes de ce que les données à caractère personnel signalées comme étant obligatoires sur les formulaires et recueillies dans le cadre de la réalisation de la vente décrite dans les présentes. Parmi les données à caractère personnel du Client que le Vendeur collecte auprès de lui peuvent figurer :

- Ses noms et prénoms
- Son adresse postale et mail
- Son numéro de téléphone

## **12.2 Finalité du traitement des données à caractère personnel**

Des données personnelles sont susceptibles d'être collectées et utilisées par le Vendeur aux fins de permettre la vente, et peuvent être transmises aux sociétés chargées de la gestion, de l'exécution et du traitement des opérations de paiement. Ces informations et données peuvent également être conservées à des fins de sécurité et de conservation, afin de respecter les obligations légales et réglementaires auxquelles le Vendeur est soumis.

Les données collectées sont également susceptibles d'être utilisées dans le cadre de la gestion des relations commerciales afin d'établir des statistiques, d'effectuer des études de marché et de comportement et de permettre au Vendeur d'améliorer et de personnaliser les Produits.

## **12.3 Conservation, sécurité et confidentialité des données à caractère personnel**

Les données personnelles collectées sont traitées et stockées dans des conditions visant à assurer leur sécurité et sont conservées pour la durée strictement nécessaire à la réalisation des finalités visées à l'article 9.2 des présentes Conditions Générales ci-avant. Au-delà de cette durée, elles seront conservées à des fins exclusivement statistiques et ne donneront lieu à aucune exploitation, de quelque nature que ce soit.

Ces données peuvent également être conservées à des fins de sécurité et de conservation, afin de respecter les obligations légales et réglementaires auxquelles le Vendeur est soumis.

Le Vendeur s'engage à mettre en place des mesures de sécurité techniques et organisationnelles en vue de garantir la sécurité, l'intégrité et la confidentialité de toutes les données à caractère personnel, afin d'empêcher que celles-ci soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Toutefois, il est précisé qu'aucune mesure de sécurité n'étant infaillible, le Vendeur ne saurait garantir une sécurité absolue aux données à caractère personnel du Client.

## **12.4 Transfert des données à caractère personnel**

Aucun transfert de données à caractère personnel n'est réalisé hors de l'Union Européenne.

Sauf dans le cas où un tiers demanderait au Client d'accepter une charte de confidentialité et des conditions d'utilisations qui lui sont propres, les sociétés tierces ayant reçu communication des données à caractère personnel de l'Utilisateur se sont engagées à traiter ses données à caractère personnel uniquement pour la vente du produit du Vendeur.

Le Vendeur s'engage à ne jamais partager les données à caractère personnel du Client, sans avoir obtenu son consentement préalable, avec des sociétés tierces à des fins marketing et/ou commerciales.

Toutefois, le Vendeur pourra être amené à divulguer des données à caractère personnel du Client aux autorités administrative ou judiciaire lorsque leur divulgation est nécessaire à l'identification, l'interpellation ou la poursuite en justice de tout individu susceptible de porter préjudice aux droits du Vendeur, de tout autre client ou d'un tiers. Le Vendeur peut enfin être légalement tenu de divulguer les données à caractère personnel du Client et ne saurait dans ce cas s'y opposer.

## **12.5 Droits du Client sur ses données à caractère personnel**

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016 (« RGPD »), tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement des données personnelles le concernant, qu'il peut exercer directement auprès du service clients du Prestataire en le contactant à l'adresse électronique [contact@pisciz.com](mailto:contact@pisciz.com) ou à l'adresse postale suivante 37 allée du Closeau – 93160 Noisy Le Grand, en joignant à sa demande une copie d'un titre d'identité.

En outre, dans les limites posées par la loi, le Client dispose également du droit de s'opposer au traitement, de le limiter, de décider du sort post-mortem de ses données, de retirer son consentement à tout moment et du droit à la portabilité des données à caractère personnel fournies.

## **Article 13 - NOTIFICATIONS**

Toute notification ou convocation écrite requise ou permise en vertu des stipulations des présentes sera valablement effectuée si elle est adressée par lettre remise en main propre ou par porteur contre reçu de livraison, par courrier recommandé avec avis de réception, ou par courrier électronique (sauf en cas de résiliation des présentes), adressé aux coordonnées de la partie concernée, chaque partie élisant domicile en son siège social.

Tout changement de coordonnées d'une partie pour les besoins des présentes devra être notifié à l'autre partie selon les modalités prévues ci-dessus.

Les notifications adressées en mains propres ou par porteur seront présumées avoir été faites à leur date de remise au destinataire, telle qu'attestée par le reçu de livraison. Les notifications faites par courrier recommandé avec avis de réception seront présumées avoir été faites à la date de leur première présentation à l'adresse du destinataire. Les notifications faites par courrier électronique seront présumées avoir été faites à la date d'envoi du courrier électronique.

## **Article 14 - AUTONOMIE ET ABSENCE DE RENONCIATION**

Si l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions générales était déclarée nulle ou inapplicable pour quelque cause que ce soit en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision de justice devenue définitive, elle serait réputée non écrite et les autres stipulations resteraient en vigueur.

Le fait pour le Vendeur de ne pas se prévaloir à titre temporaire ou permanent d'une ou de plusieurs stipulations des Conditions Générales n'emportera en aucun cas renonciation.

## **Article 15 – MODIFICATION**

Le Vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment le contenu des présentes Conditions Générales pour la passation de nouvelles commandes de Produits.

Toute commande consécutive à une modification apportée aux Conditions Générales emportera acceptation par chaque Client de la nouvelle version des Conditions Générales qui lui sera communiquée.

## **Article 16 – LITIGES**

Le Client est informé qu'il est libre de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige qui l'opposerait au Vendeur, conformément aux articles L.611-1 et suivants et R.612-1 et suivants du Code de la Consommation.

Tous les litiges auxquels les Conditions Générales pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, interprétation, exécution, résiliation, leurs conséquences et leurs suites, seront soumis au tribunal de **Bobigny (93)**.

## **Article 17 - DROIT APPLICABLE & LANGUE**

Les présentes Conditions Générales et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français. Elles sont rédigées en langue française. En cas de traduction en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français fera foi en cas de litige.

## **Article 18 - GARANTIES**

La garantie PISCIZ ne s'applique que sur la structure en bois. Soit une garantie de 15 ans pour une pose hors-sol et une garantie de 10 ans pour toute Pisciz en contact avec le sol et avec protection (obligatoire). Tous les accessoires composant la piscine (excepté la structure bois) sont sous garantis constructeur.

La garantie comprend : la protection du bois contre les insectes et les champignons ; les éléments endommagés (vice de fabrication) ou manquants.

La garantie ne comprend pas : la déformation naturelle du bois ; la décoloration du bois dans le temps ; la détérioration du produit ; les fissures et courbures, les éléments bois percés ou cassés dus à un montage incorrect ; les dommages provoqués par une mauvaise préparation du terrain, de stockage ou de montage inappropriés ; le montage différé après l'ouverture du colis, les entailles et les découpes n'entrent pas dans la garantie ; les dommages occasionnés par le montage et l'utilisation inapproprié.



## Annexe : Formulaire de rétractation

Si le Client souhaite faire valoir son droit de rétractation - dans le respect des conditions prévues à l'article 8 des présentes Conditions Générales, il a la possibilité d'utiliser le formulaire ci-dessous :

-----  
À l'attention de:

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur l'achat de produits suivant :

-Nom(s) et référence(s) de(s) commande(s) :

-Commandé(s) le :

Nom du client à l'origine de la commande :

Adresse du client à l'origine de la commande :

Signature du client :