

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Article 1. - Champ d'application :

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les conditions de vente des produits & services (ci-après les « Produits ») s'appliquant entre **Solutions Céramiques**, ET :

- OU un consommateur : toute personne physique agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale, ou agricole (ci-après « le Consommateur »),
- OU un non professionnel : toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles (ci-après « le Non Professionnel »),
- OU un professionnel : toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom et pour le compte d'un autre professionnel (ci-après le « Professionnel »).

Elles constituent le régime auquel Solutions Céramiques, subordonne, pour le territoire de la France métropolitaine exclusivement la vente de ses Produits. Toute vente conclue par Solutions Céramiques avec la clientèle ci-dessus définie se trouvera en conséquence régie par le droit français, lesdites conditions ainsi que par les termes de la commande afférente à l'opération de vente concernée telle qu'acceptée dans les conditions ci-après définies. En conséquence, le fait pour le Client de passer commande à Solutions Céramiques implique que cette commande ne pourra avoir lieu sans l'adhésion entière et sans réserve de sa part aux présentes conditions générales. Solutions Céramiques se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales. La version des conditions générales de vente et les prix applicables à la commande seront ceux en vigueur à la date de réception de la commande.

Article 2. - Informations légales :

Solutions Céramiques – 7 rue des Cades - 34680 Saint-Georges-d'Orques
SAS au capital de 8 000 € RCS Montpellier 451 268 437 - N° de TVA : FR88 451 268 437
Tél : +33 4 67 69 45 25 – Mél : contact@solutions-ceramiques.com

Article 3. - Droit applicable – langues utilisées :

La réglementation applicable aux ventes conclues avec Solutions Céramiques est la loi française. Les documents et informations échangées entre le client et Solutions Céramiques seront libellés en langue française. L'attention du client est attirée sur le fait que selon sa qualité (telle que définie ci-dessus : Consommateur, Non professionnel ou Professionnel) et qu'il aura commandé à distance ou acheté en point de vente physique, il sera soumis à des règles différentes :

Dispositions du code civil et du code de la consommation pour le Consommateur,

Dispositions du code civil et du code de la consommation dont celles de la vente à distance pour le Consommateur n'achetant pas directement en point de vente physique,

Dispositions du code civil et certaines dispositions du code de la consommation pour le Non Professionnel. En l'espèce, le Non Professionnel doit se référer par défaut aux dispositions des présentes conditions générales applicables aux professionnels à l'exception des articles 8.2 et 15.2.

Dispositions du code civil et du code de commerce pour les achats réalisés par les Professionnels, que ce soit à distance ou non.

Article 4. - Produits :

Les produits susceptibles d'être commandés par le client auprès de Solutions Céramiques font l'objet d'une description quant à leur dénomination, leur composition et leur prix sur le site internet www.solutions-ceramiques.com ainsi que sur la documentation distribuée par Solutions Céramiques. Les photos éventuelles des produits présentés sur le site ou sur la documentation de toute nature diffusée par Solutions Céramiques n'ont pas de valeur contractuelle. La responsabilité de Solutions Céramiques ne saurait dès lors être engagée à ce titre.

L'attention du client est tout particulièrement attirée sur le fait que les consommables commercialisés par Solutions Céramiques (argile, émaux, couleurs, matières premières ...) sont élaborés à partir de matières naturelles dont les réactions et comportements peuvent varier dans les applications du client. Il est impératif que le client réalise des essais (tests en cru, de cuisson et tests de vieillissement notamment) avant la mise en œuvre définitive de ces matières premières afin de vérifier leur comportement. La responsabilité de Solutions Céramiques quant à un éventuel défaut de conformité des produits ne saurait être engagée dès lors que le client n'a pas effectué ces essais préalables conformément aux applications prévues pour les dits produits.

Compte tenu de la spécificité des produits ci-après définis, une tolérance est expressément prévue entre le produit commandé et le produit livré :

Tolérance pour tous les articles de coupe : $\pm 0,5$ cm. Tolérance pour tous les types de conditionnement (pots, flacons, etc.) : $\pm 3\%$.

Les offres de produits sont uniquement valables pendant la durée de leur présentation sur le site internet ou pendant la durée de validité de la documentation de Solutions Céramiques et dans la limite des stocks disponibles. Les prix indiqués ne comprennent pas les frais de transport. En cas de transport spécial nécessité soit par la destination (hors de France métropolitaine notamment) ou de l'objet à expédier, le coût de ce transport sera précisé au client après réception de sa commande par Solutions Céramiques.

Dans l'hypothèse où un produit s'avérerait indisponible après enregistrement définitif de la commande par le client, Solutions Céramiques en informera le client afin de convenir avec ce dernier soit :

de décaler la livraison en attendant le réapprovisionnement de ce produit lorsque cela est possible,

de remplacer le produit par un autre de qualité et de prix équivalents,

dans le cas où le client a déjà payé le prix du produit indisponible, être remboursé sur demande écrite. Il est précisé que pour le client Consommateur, ce remboursement interviendra au plus tard dans les 14 jours suivant la date de réception du courrier. Au delà de ce terme, les sommes versées par le client Consommateur seront majorées conformément aux dispositions de l'article L241-4 du code de la consommation.

Il est toutefois précisé qu'en cas d'achat réalisé totalement ou partiellement au moyen d'un avoir ou d'un bon cadeau, le remboursement interviendra sous forme d'avoir de la valeur totale des biens pour lesquels le droit de rétractation est exercé.

Article 5. - Commande :

5.1. Par le Consommateur :

5.1.1 Achat à distance en ligne :

Le client peut librement sélectionner les produits proposés à la vente sur le site internet de Solutions Céramiques qu'il souhaite acheter. Avant la validation définitive, il peut à tout moment accéder à son panier et en modifier le contenu. Après avoir validé le contenu définitif de son panier, le client procédera à la confirmation de l'enregistrement de sa commande. Le fait pour le client de confirmer l'enregistrement par validation de l'écran récapitulatif de la commande vaut :

commande ferme de sa part. L'attention du client est attirée sur le fait que la commande implique une obligation de paiement de sa part. Celle-ci ne pourra, le cas échéant, être remise en cause que dans les cas limitativement énumérés aux articles 9 et 11 des présentes,

acceptation des présentes conditions générales de vente, et des conditions particulières de sa commande (notamment articles commandés, quantités, prix etc ...), dont le client peut systématiquement prendre connaissance avant la validation de l'écran récapitulatif de la commande. Le client recevra un accusé de réception de sa commande ainsi enregistrée à l'adresse mail qu'il a indiqué sur son compte client. Solutions Céramiques se réserve le droit de ne pas exécuter la commande d'un client avec lequel elle aurait eu par le passé des impayés ou des difficultés pour le paiement des produits commandés.

5.1.2 Autre achat à distance :

Sauf disposition écrite contraire de Solutions Céramiques, les produits ne seront livrés qu'après réception et encaissement du paiement.

5.1.3 Achat en point de vente physique :

Les produits achetés en point de vente physique ne sont pas éligibles aux dispositions du droit de la consommation relatives à la vente à distance et notamment au droit de rétractation. Les produits achetés ne sont donc ni repris ni échangés (sauf dispositions de l'article 9 ci-après) et sont payables comptant.

5.2 Par le Professionnel :

Toute commande sera ferme à défaut d'indication contraire par Solutions Céramiques dans un délai de 7 jours ouvrés à compter de la réception de la commande ainsi que le paiement de l'acompte prévu dans le devis le cas échéant. Il est précisé que les devis établis par Solutions Céramiques sont valables 2 mois à compter de leur date d'émission, sauf indication contraire sur le devis concerné. Le bénéfice de la commande est personnel au client et ne peut être cédé sans l'accord préalable et écrit de Solutions Céramiques. Hors le cas de force majeure, aucune commande ferme telle que définie ci-dessus ne pourra être annulée totalement ou partiellement, ou plus généralement modifiée par le client, sauf accord préalable écrit de Solutions Céramiques.

Article 6. - Délais de livraison :

6.1 Client Consommateur :

En cas de livraison, le délai sera fonction du mode de livraison choisi par le client conformément aux informations précisées lors de la commande.

6.2 Client Professionnel :

Les délais de livraison sont donnés à titre indicatifs et ne sauraient constituer un motif d'annulation de commande. Aucun droit à indemnisation ne pourra être demandé par le client au titre d'un éventuel retard de livraison avant l'expiration d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse pendant un délai de 15 jours minimum. L'indemnisation en cas d'éventuel retard de livraison ne pourra en aucun cas excéder 5 % du prix des produits commandés concernés par le retard.

Sauf indication contraire dans les conditions particulières de la commande, les produits commandés sont réputés livrés à compter de leur mise à la disposition du client dans les locaux de Solutions Céramiques, et voyagent aux risques et périls du client auquel il appartient de vérifier dès réception le bon état des produits.

Article 7. - Réserves et réclamations :

En cas de livraison de la commande par transporteur, il incombe au Client Consommateur ou Professionnel de vérifier le colis à l'arrivée de la commande et de faire toutes réserves et réclamations justifiées, en indiquant notamment l'état exact du colis ou des boîtes reçues sur le récépissé du livreur. En cas de dégradations majeures de l'emballage, il incombe au client de refuser le colis. Ces réserves et réclamations doivent être communiquées à Solutions Céramiques au plus tard dans le jour ouvré suivant la livraison de la commande sans préjudice des dispositions de l'article L133-3 et suivants du Code de commerce.

7.1 Client Consommateur :

7.1.1 Vente au point de vente physique :

Il appartient au client Consommateur de vérifier la nature, la quantité et la conformité des produits achetés lors de leur enlèvement au point de vente. A défaut les produits sont réputés conformes et exempts de tous vices apparents.

7.1.2 Vente à distance :

Le client dispose d'un délai maximum de 3 jours ouvrés à compter de la livraison pour signaler à Solutions Céramiques, toute non-conformité ou tout vice apparent des produits livrés. A l'expiration de ce délai, les produits livrés seront réputés conformes et exempts de tous vices apparents.

7.2 Client Professionnel :

Sans préjudice des dispositions à prendre vis-à-vis du transporteur, les réclamations sur la nature, la quantité et plus généralement la conformité des produits livrés au contenu de la commande concernée doivent être formulées par écrit à Solutions Céramiques dans un délai de 3 jours ouvrés suivant la livraison des produits. Il appartiendra au client de fournir toute justification quant à la réalité des vices ou anomalies constatées. Il devra laisser toute facilité à Solutions Céramiques pour pouvoir procéder à la constatation de ces vices ou anomalies.

Article 8. – Paiement :

8.1 Client Consommateur :

Les achats réalisés en point de vente peuvent être réglés en espèce dès lors que le montant des achats n'excède pas le maximum légal payable en espèce. Tous les achats peuvent être réglés par chèque, carte de crédit ou virement. En cas de livraison, l'envoi des produits interviendra après encaissement effectif du prix.

8.2 Client Professionnel :

Sauf disposition écrite contraire de Solutions Céramiques, le solde du prix des produits sont payables à la commande et au siège social de cette dernière, quel que soit le mode de paiement (traite, chèque, etc...). Toute somme non réglée à échéance sera majorée de frais de retard de 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Il n'est accordé aucun escompte en cas de paiement anticipé. En cas de retard de paiement, et sans préjudice de l'application de l'intérêt de retard précité, Solutions Céramiques pourra à sa discrétion :

suspendre ses obligations concernant la commande visée par le retard ainsi que toutes les commandes en cours jusqu'à complet paiement des sommes restant dues,

subordonner l'exécution de commandes en cours à la prise de garanties ou de nouvelles modalités (par ex. de règlement) donnant toutes garanties de règlement et jugées satisfaisantes par Solutions Céramiques.

exiger le remboursement des frais décomptés par les banques : frais fixes, proportionnels et taxes,

résilier de plein droit la commande, Solutions Céramiques pouvant, si le client venait à faillir à son obligation de restituer les produits en cause, reprendre possession des produits concernés, ce sans préjudice de la faculté d'obtenir en sus le versement de tout dommage-intérêt à ce titre. Les acomptes versés par le client seront conservés par Solutions Céramiques.

En outre, conformément aux dispositions de l'article L441-6 du code de commerce, une participation forfaitaire de 40 € par effet impayé sera facturée en couverture des frais occasionnés à Solutions Céramiques pour le recouvrement de l'impayé, à moins que Solutions Céramiques ne justifie de frais supérieurs à ce forfait, qui seront alors intégralement refacturés.

Article 9. - Garantie :

9.1 Garantie commerciale client Consommateur et Professionnel :

Solutions Céramiques offre pour le matériel vendu une garantie commerciale d'un an à compter du jour de la livraison, à l'exclusion des thermocouples et des résistances des fours céramiques. Cette garantie porte exclusivement sur les pièces et la main d'œuvre pour la remise en état du matériel dans les ateliers de Solutions Céramiques.

9.2 Client Consommateur :

Conformément aux dispositions de l'article L211-2 du Code de la consommation le client Consommateur est informé que :

Solutions Céramiques 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.

Concernant la garantie légale de conformité, le client 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 24 mois suivant la délivrance du bien neuf (6 mois pour les biens d'occasion).

Il est rappelé que la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie. En outre, le client 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.

9.3 Client Professionnel :

En cas de non-conformité des produits, la responsabilité de Solutions Céramiques ne pourra être mise en cause qu'après examen par cette dernière ou le représentant de son choix des produits concernés. Dans la mesure où il aura définitivement été reconnu que la non-conformité des produits incombe exclusivement à Solutions Céramiques, la garantie se limitera à l'échange des produits reconnus défectueux par Solutions Céramiques ou, à sa convenance, à leur remboursement par Solutions Céramiques aux conditions qu'elle confirmera par écrit. Tout produit retourné sans l'accord de Solutions Céramiques sera effectué aux frais et risques du client et ne donnera pas lieu à l'établissement d'un avoir. Le client indemniserà Solutions Céramiques de l'ensemble des coûts et dommages éventuels qu'elle aura supportés directement ou indirectement liés à ce retour non autorisé.

Article 10. - Clause de réserve de propriété :

Les Produits restent la propriété de Solutions Céramiques jusqu'à complet paiement du prix et de ses accessoires étant précisé que seul l'encaissement effectif et définitif des sommes dues vaudra paiement. En cas de revente des produits par le client celui-ci s'engage à en informer le tiers acquéreur de la clause de réserve de propriété affectant le produit qu'il se propose d'acheter et du droit que se réserve Solutions Céramiques d'en revendiquer entre ses mains le dit produit ou le prix en cas de défaut de paiement par le client. Par ailleurs, pour l'application de la présente clause, les produits encore en stock chez le client et en état d'être vendus seront conventionnellement présumés être ceux impayés.

Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle dès la livraison des produits au transfert au client des risques de perte ou de détérioration des produits soumis à réserve de propriété ainsi que des dommages qu'ils pourraient subir ou occasionner.

Le client s'interdit de donner en gage ou de céder sous quelque forme que ce soit, à titre de garantie, la propriété des produits tant qu'ils n'ont pas été intégralement payés.

Les produits pourront être repris sur simple sommation si les paiements ne sont pas effectués aux dates convenues.

Article 11. - Droit de rétractation pour le client Consommateur en cas de Vente à Distance :

Conformément aux dispositions de l'article L 221-18 du Code de la consommation, le client Consommateur dispose d'un délai de rétractation dans un délai de 14 jours francs à compter du jour de la livraison. Il peut à cette fin utiliser, s'il le souhaite, le modèle de formulaire de rétractation situé dans le mail de confirmation de commande ou ci-dessous en annexe des présentes CGV. Le client Consommateur pourra donc dans ce délai retourner à ses frais les produits commandés à l'adresse indiquée à l'article 2. Si le délai de 14 jours expire un samedi, dimanche ou jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

En cas d'exercice du droit de rétractation, Solutions Céramiques remboursera au client le montant de la commande retournée et le montant des frais d'envoi initialement facturés le cas échéant, à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le client a choisi un mode livraison autre que le mode le moins coûteux de livraison standard proposé par Solutions Céramiques et des frais de retour, dans un délai maximum de 14 jours suivant la date de réception du colis par Solutions Céramiques, sous réserve que les produits aient été retournés en parfait état, dans leur emballage d'origine sans avoir été ouverts.

Article 12. - Force majeure :

Les parties ne sauraient être tenues pour responsables d'une inexécution de leurs obligations en cas de survenance d'un cas de force majeure c'est-à-dire d'un évènement qui leur soit extérieur, imprévisible et échappant à leur contrôle tel que, sans que cette énumération soit exhaustive : les catastrophes naturelles, la guerre, les émeutes, les grèves etc ... Dans cette hypothèse, la partie victime du cas de force majeure en informera par écrit son cocontractant dans les meilleurs délais. Le cocontractant pourra dans cette hypothèse résilier la commande sur simple envoi d'un écrit (courrier ou courriel).

Article 13. - Données personnelles :

Conformément aux dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 et du règlement UE 2016/679, le client est informé que les données personnelles collectées à l'occasion d'une commande et/ou de l'ouverture d'un compte sur le site internet de Solutions Céramiques :

sont destinées à Solutions Céramiques et les éventuels prestataires en charge de la livraison des commandes, les commissaires aux comptes et éventuels organismes de recouvrement.

ont pour objet de permettre l'exécution de la commande et la réalisation d'éventuelles statistiques,

les informations affichant un astérisque sont à renseigner obligatoirement pour la bonne exécution de la commande,

les données collectées sont conservées 10 ans maximum selon le type d'information,

Le client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité, de limitation ou d'opposition au traitement des données personnelles le concernant collectées à l'occasion de la commande passée chez Solutions Céramiques. Il dispose également d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après sa mort. Ces droits peuvent être exercés par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée d'une copie de la pièce d'identité de la personne exerçant cette demande à l'adresse indiquée à l'article 2.

Il est également précisé au client qu'il dispose du droit d'introduire un recours devant la Commission Nationale Informatique et Liberté. Il est précisé qu'aucune des données personnelles collectées n'est cédée à un tiers. Seule l'adresse et le numéro de téléphone du client peuvent être communiqués à un transporteur pour les seuls besoins de la livraison des produits commandés, ou les informations relatives à la transaction impayée en cas de recouvrement par un organisme ou pour les besoins des missions de Commissaires aux Comptes. Le client est informé qu'il dispose de la possibilité de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur <https://www.bloctel.gouv.fr/>.

Article 14. – Preuve :

Il est expressément convenu entre les parties que conformément aux dispositions des articles 1366 et suivants du code civil, les informations enregistrées par les systèmes d'information de Solutions Céramiques font foi entre les parties. Les éléments comme la réception ou l'émission des données échangées entre les parties, tels que figurant sur les systèmes d'information de Solutions Céramiques prévaudront sauf preuve contraire écrite apportée par le client. La portée de la preuve des informations délivrées par les systèmes d'information de Solutions Céramiques sera identique à celle d'un écrit sur support papier.

Article 15. - Litige :

15.1 Avec un client Consommateur :

En cas d'éventuel litige entre Solutions Céramiques et un Consommateur qui ne pourrait être résolu amiablement, le client est informé qu'il peut, s'il le souhaite, recourir à la médiation en saisissant ANM CONSO - 62 rue Tiquetonne, 75002 PARIS - www.anm-conso.com

15.2 Avec un client Professionnel :

Il est expressément précisé que :

Sera seul compétent, en cas de litige de toute nature, contestation relative à la validité, l'exécution ou l'opposabilité, ou difficulté d'interprétation des présentes conditions générales et de façon plus générale concernant les relations commerciales existant entre Solutions Céramiques et le client Professionnel, le tribunal de commerce de Créteil. Cette clause s'applique même en cas de référé, de demande incidente, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie et quels que soient le mode et les modalités de paiement tels qu'acceptés dans les conditions ci-après définies.

Seul le droit français, exclusivement dans ses dispositions de droit interne, sera applicable.

ANNEXE : MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION
(conforme à l'article R221-1 du Code de la consommation)

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de Solutions Céramiques - 7 rue des Cades - 34680 Saint-Georges-d'Orques

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*) ci dessous :

Commandé le (*) / reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature (s) du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile