

1. OBJET Les présentes conditions générales de vente, (ci-après les « CGV ») régissent les relations avec la société Flamme Concept, société à responsabilités limitée au capital de 1000 euros, dont le siège social se situe 2389 Route de Carpentras 84700 Sorgues immatriculée au R.C.S d'Avignon sous le numéro : 900302035, (ci-après la « Société ») et l'acheteur de tous produits proposés par la Société (ci-après les « Produits »), et de prestation de pose des produits, (ci-après, la « Prestation »). Lorsque la qualité de l'acheteur est indifférente, et que l'on parle d'un professionnel, d'un non professionnel ou d'un consommateur d'une manière générale, les présentes CGV parlent de « l'Acheteur ».

Lorsqu'une clause s'applique à un type d'acheteur en particulier, la distinction se fait selon l'article liminaire du Code de la consommation, comme suit : (1) Est un « Consommateur » : « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ». (2) Est « Non- professionnel » : « toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles ». (3) Est « 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 ou pour le compte d'un autre professionnel ». Les présentes CGV ont pour objet d'informer préalablement l'Acheteur avant la formation du contrat entre la Société et ce dernier. La Société et l'Acheteur seront collectivement appelés : les « Parties ». Toute acceptation d'un devis ou toute commande d'un ou plusieurs produit(s) de la Société emporte le consentement entier et sans réserve de l'Acheteur aux présentes CGV. L'Acheteur déclare et garantit avoir lu et compris les présentes CGV et accepte expressément de les faire prévaloir sur ses propres conditions générales d'achat.

2. COMMANDE - FORMATION DU CONTRAT Lorsque l'Acheteur souhaite passer une commande, un devis détaillé lui est adressé ainsi que les présentes CGV. La passation de commande s'effectue au moment où l'Acheteur signe le devis décrivant précisément le prix du produit et celui de la Prestation, et sous réserve que les CGV aient été préalablement acceptées. La commande ne sera considérée comme valide que lorsqu'elle sera confirmée par la Société par courriel ou télécopie et dans tous les cas, seulement après le paiement de la totalité de l'acompte figurant sur le devis. Un récapitulatif de la commande sera envoyé. Pour les produits rentrant dans les exceptions au droit de rétractation conformément à l'article L 221-28 du code de la consommation (tel que les foyers), la Société accorde tout de même un droit de rétractation tant que le plan bon pour accord n'a pas été signé par l'Acheteur. Toute commande annulée après le lancement de la fabrication sera tout de même due à hauteur de 30% minimum, ce montant pouvant atteindre la totalité du montant de la commande, selon l'avancée de la fabrication à la date d'annulation.

3. PRIX Les prix s'entendent en euros, hors frais de transport et hors taxes. Les prix sont calculés sur la base du tarif en vigueur au jour de la passation de commande, sauf stipulations contraires. Toute indication de prix sur des catalogues, brochures, prospectus ou sur tout autre support est faite à titre purement indicatif, tout comme les indications sur les caractéristiques des produits (poids, dimensions et performances des modèles), qui sont celles en vigueur au jour de la passation de commande.

#### 4. CONDITIONS ET MODALITE DE PAIEMENT

4.1. La Société, peut demander, afin que la commande soit considérée comme valide, le règlement d'un acompte pouvant aller jusqu'à 40% du prix total (toutes taxes comprises).

4.2. Il est d'ores et déjà convenu qu'un deuxième acompte pourra être demandé avant la pose du matériel, cet acompte pouvant aller jusqu'à 70% du prix total de la Prestation.

4.3. Les paiements peuvent s'effectuer par virement bancaire ou cheque.

4.4. Dans tous les cas et conformément à l'article L 441-6 du Code de commerce, lorsque l'Acheteur est un professionnel, toute somme non payée par le Professionnel à l'échéance prévue donnera lieu, de plein droit et sans mise en demeure préalable, au paiement d'une pénalité de retard au taux « Refi » majoré de 10 points ainsi qu'au paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement égale à 40 euros conformément à l'article D 441-4 du Code de commerce). Cette indemnité peut être complétée sous justification des frais réellement engagés.

4.5. En outre, la Société pourra suspendre la ou les commande(s) en cours, sans préjudice d'autres voies de droit.

4.6. La Société ne pratique aucun escompte en cas de paiement anticipé, sauf accord particulier entre les Parties.

## 5. LIVRAISON ET PRESTATION DE POSE

5.1. Les délais de Prestation de pose sont indiqués sur le devis. Toutefois, le Professionnel ne peut en aucun cas se prévaloir d'un retard dans la Prestation de pose du Produit pour demander une réduction de prix ou demander l'annulation de la commande. Le retard dans la date de pose n'autorise donc pas le Professionnel à refuser le Produit ou la pose de ce dernier.

5.2. Le Consommateur ou le Non professionnel est informé de la date approximative de pose et peut, en cas de non-respect de ce délai par la Société, résoudre le Contrat dans le respect et selon la procédure prévue par les articles L 216- 2 et L216-3 du Code de la consommation.

5.3. Pour l'achat par le Professionnel et conformément à l'article L 133-3 du Code de commerce : en cas de manquant, perte ou dommage, le destinataire doit faire les réserves nécessaires auprès du transporteur et confier ces réserves par lettre recommandée dans les 3 jours qui suivent la réception. Aucun retour ne sera admis sans avis préalable et écrit de la part de la Société.

5.4. Le Produit doit être contrôlé à réception de livraison en présence du transporteur. Tout dommage doit être précisé et détaillé sur le bon de livraison. Celui-ci doit être immédiatement transmis à la Société sans préjudice de l'article L133-3 du Code de commerce.

5.5. Aucune Prestation de pose ne pourra intervenir sans que le paiement intégral du prix TTC soit intervenu, sauf accord particulier écrit entre les Parties.

## 6. TRANSFERT DES RISQUES

6.1. Les Produits sont vendus, pris et acceptés une fois la Prestation de pose terminée, date du transfert des risques. Dans les cas exceptionnels où la Prestation de pose n'est pas effectuée au moment de la livraison du ou des Produit(s), le transfert du risque se fait dans tous les cas, à compter de la livraison à l'Acheteur. Celui-ci doit alors vérifier le Produit à réception conformément à l'article 8 des présentes CGV.

6.2. Les Produits voyagent toujours aux risques et périls du Professionnel.

6.3. Les Produits voyagent aux risques et périls de la Société pour le Consommateur et le Non professionnel, sauf dans le cas où le Consommateur ou le Non professionnel ont chargé leur propre transporteur ou ont fait leur affaire personnelle du transport. Dans ce cas seulement, le risque est transféré au Consommateur ou au Non professionnel au moment de la remise du Produit au transporteur, conformément à l'article L 216-5 du Code de la consommation.

## 7. RESERVE DE PROPRIETE

7.1. Le ou les produit(s) demeurent la propriété de la Société jusqu'au paiement intégral du prix en principal, intérêts et frais. La simple remise d'un titre créant une obligation de payer (lettre de change, billet à ordre, chèque) ne constitue pas paiement au sens de la présente clause. Nonobstant cette réserve de propriété, le transfert des risques intervient dans les conditions de l'article 6.

7.2. Dans le cas où l'intégralité du prix n'a pas été payée, le Professionnel s'engage à assurer tout stock de produits en sa possession ou sous son contrôle, pour leur valeur de remplacement et fera en sorte que les droits de la Société, en ce qui concerne lesdits stocks, soient indiqués sur la police d'assurance. Le Consommateur ou le Non professionnel s'engage à préserver l'intégrité et le parfait état des Produits qu'il a achetés.

## 8. RETOURS ET RESERVES

8.1. Il est rappelé que le Produit doit impérativement être contrôlé à réception de livraison en présence du transporteur. Tout dommage doit être précisé et détaillé sur le bon de livraison pour copie immédiate à la Société, sans quoi le Professionnel ne pourra se prévaloir dudit dommage, de la non-conformité éventuelle ou de tout autre défaut.

8.2 Le Consommateur ou le Non professionnel est également tenu de contrôler le Produit à la réception et de faire part de tout dommage ou toute anomalie constatée sur le bon de livraison et par courriel avec des photos pour attester de ladite anomalie ou du dommage.

8.3 En cas de retour et quelle qu'en soit la raison, le Produit devra être retourné en parfait état, protégé et emballé dans son emballage d'origine, sinon des frais de réparation seront facturés. Pour le Consommateur et le Non professionnel, les frais de renvois seront pris en charge par la Société si le bien n'est pas conforme.

8.3 Retour ne résultant pas d'une erreur de livraison ou d'une marchandise non conforme : Un retour de produit(s) qui ne résulte pas d'une erreur de livraison ou d'un produit défectueux ou non conforme, ne peut être effectué que sur accord exprès, préalable et écrit de la Société. Le retour ne peut s'effectuer qu'aux conditions stipulées dans un accord écrit entre les Parties. En tout état de cause le retour doit se faire aux conditions suivantes : - le retour n'est admis que pour les produits figurant au catalogue de la Société en vigueur lors de la demande de retour, - l'Acheteur devra retourner le produit en port payé, à ses frais et risques. - le retour est à faire au lieu indiqué par la Société.

8.4 Retour de produits non-conformes et réserves : Conformément à l'article L 133-3 du Code de commerce, il appartient à l'Acheteur d'examiner le ou les produit(s) lors de la livraison et d'informer la Société de toute non-conformité ou de toute réserve éventuelle dans un délai de 3 jours ouvrables suivant la date de réception par l'Acheteur. A défaut, le(s) produit(s) sont réputés être sans défaut apparent et acceptés sans réserve par l'Acheteur. Ne seront pas considérées comme une non-conformité toutes différences légères par rapport aux échantillons, communément admises en matière industrielle et commerciale. Lorsque la Société a été avertie d'une non-conformité dans le délai susvisé et a reconnu la non-conformité alléguée par l'Acheteur, ce dernier bénéficie d'une garantie de retour des produits non conformes. Les frais de renvoi seront alors à la charge de l'Acheteur, sauf accord particulier entre les Parties. La Société réexpédiera à ses frais le ou les produit(s) initialement commandés par l'Acheteur dans les meilleurs délais. Alternativement, l'Acheteur pourra demander à la Société l'annulation de sa commande.

## 9. EXCLUSION DU DROIT DE RETRACTATION ATTRIBUE AU CONSOMMATEUR ET AU NON PROFESSIONNEL POUR LA VENTE A DISTANCE

Le Code de la consommation offre un droit de rétractation à l'Acheteur non professionnel dans le cadre de la vente à distance dans certaines conditions. Conformément à l'article L 221-28 du même Code, cependant, l'Acheteur non professionnel ne peut pas exercer son droit de rétractation notamment dans les cas suivants : « Livraison de produits qui ont été confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés ».

10. GARANTIE LEGALES DES VICES-CACHES ET GARANTIE DE CONFORMITE Conformément aux dispositions du Code de la consommation, les Produits fournis par la Société bénéficient :

- De la garantie légale de conformité, pour les produits défectueux, abimés ou endommagés ou ne correspondant pas à la commande (article L.217-4 et suivants) pour le Consommateur seulement, le Non professionnel devant passer par le droit commun ;
- De la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication Affectant les produits livrés et les rendant impropres à l'utilisation (articles 1641 à 1649 du Code civil). Rappel des dispositions du Code de la consommation : - Article 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 ». - Article 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 posséder 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.217-12 du Code de la Consommation : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ». Le Vendeur reste également tenu des vices rédhibitoires de la chose dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 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 1648 alinéa 1 du Code Civil : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur, dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice ». Enfin, il est rappelé que l'article L.217-16 du Code de la Consommation dispose que « 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 ». Lorsque le Consommateur agit en garantie légale de conformité, ce dernier : -bénéficie d'un délai de deux (2) 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 vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du bien (pour tout bien acheté à partir du 18 mars 2016 à minuit) La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie. Vous pouvez décider de mettre en œuvre la garantie des vices cachés, en vertu de l'article 1641 du Code civil. Dans ce cas et conformément à l'article 1644 du même code,

vous pourrez choisir entre la résolution de la vente ou la réduction du prix de vente. Afin de faire valoir ses droits, le Consommateur ou Non professionnel devra informer la Société (le vendeur) par écrit (mail ou courrier) de la non-conformité des Produits ou de l'existence d'un vice caché. La Société remboursera, remplacera ou fera réparer les Produits ou pièces sous garantie jugés non conformes ou défectueux. Les frais d'envoi seront remboursés sur la base du tarif facturé et les frais de retour seront remboursés sur présentation des justificatifs. Les remboursements, remplacements ou réparations des Produits jugés non conformes ou défectueux seront effectués dans les meilleurs délais et concernant le remboursement au plus tard dans les 14 jours suivant la constatation par la Société du défaut de conformité ou du vice caché. Ce remboursement pourra être fait par virement ou chèque bancaire. La garantie du vendeur / de la Société est, en tout état de cause, limitée au remplacement ou au remboursement des Produits qui seraient non-conformes ou affectés d'un vice. Exclusion de garanties Sont exclus de garantie les Produits qui ont fait l'objet d'une modification, réparation, intégration ou ajout par l'Acheteur. La garantie ne jouera pas pour les vices apparents. La garantie ne prendra pas en charge les Produits retournés endommagés lors du transport ou du fait d'une mauvaise utilisation. Pour toute question, remarque ou réclamation, le Service Clients est à votre disposition : - Par courrier à l'adresse suivante : Flamme Concept 2389 route de Carpentras 84700 Sorgues – France

11. GARANTIES COMMERCIALES A compter de la livraison du (ou des) produit(s), l'Acheteur bénéficie d'une garantie contractuelle légale de deux ans laquelle englobe : - la garantie de bon fonctionnement, - la garantie contre tout vice de conception, de structure ou de fabrication.

Aucune de ces garanties contractuelles ne pourra être activée : - si le produit n'est pas installé conformément aux règles de l'art par une personne qualifiée. - si l'installation n'est pas validée préalablement par un calcul de dimensionnement des conduits (EN13384-1). - si les conditions technologiques d'installation, les modes d'utilisation et d'entretien ne sont pas conformes aux prescriptions des notices d'installation fournis avec le produit par la société. - si le mode d'utilisation n'est pas conforme aux normes en vigueur, à l'emploi d'un combustible approprié (notamment bois de coupe ayant un degré d'humidité inférieur à 20%) ou à une utilisation normale du produit. Par ailleurs, la garantie ne pourra être activée pour un quelconque dommage indirect ou pour des causes accidentelles telles que notamment, le bris de verre et vermiculites. De plus, la mise en œuvre de ces garanties ne pourra en aucun cas donner lieu à un remboursement partiel ou total, à une indemnité ou à des dommages et intérêts pour quelque cause que ce soit. Les traitements de surface ainsi que toutes les pièces d'usures telles notamment, les joints, les tôles de fond, les pièces réfractaires, les grilles, les roulements sont expressément exclus de toutes garanties.

12. RESPONSABILITE ET ASSURANCE La responsabilité de la société est limitée à la réparation ou au remplacement du ou des produit(s) reconnu(s) défectueux après un examen contradictoire, à l'exclusion de toute autre indemnité, sauf faute avérée de la société en ce qui concerne le Consommateur ou le Non professionnel. La société ne saurait être tenue pour responsable des dommages indirects ou moraux causés à l'Acheteur. L'Acheteur est responsable pour tout manquement à ses obligations et tout dommage causé à la société. Il est également rappelé que, conformément aux articles 1792 et suivants du Code civil, la société a souscrit à une assurance en responsabilité civile en sa qualité de constructeur d'ouvrage, dont elle peut justifier sur simple demande.

13. DONNEES PERSONNELLES Toutes les informations divulguées par l'Acheteur sont collectées et traitées par la société avec la plus grande confidentialité, en respect de la législation en vigueur à ce jour. Le Vendeur est soucieux du respect de la protection des données à caractère personnel. Pour plus de précisions, nous invitons l'Acheteur à se référer à notre politique de confidentialité.

Conformément à la législation en vigueur, l'Acheteur bénéficie d'un certain nombre de droits concernant le traitement de ses données personnelles : droit d'accès, de rectification et d'effacement de ses données personnelles, droit de limiter le traitement de ses données ou transmettre ses données à un prestataire de votre choix (portabilité) et enfin un droit d'opposition à toute prospection commerciale et de retrait du consentement déjà donné, à tout moment. L'Acheteur peut également déterminer des directives générales ou particulières en cas de décès. Pour exercer n'importe lequel de ces droits, vous pouvez nous contacter, en justifiant de votre identité, par courrier postal à l'adresse suivante : Flamme Concept 2389 route de Carpentras 84700 Sorgues. Enfin, l'Acheteur dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL concernant le traitement de ses données personnelles.

#### 14. FORCE MAJEURE

14.1. Si l'exécution du Contrat est empêchée par un événement de force majeure, le Contrat est, selon le cas, suspendu ou résolu. Est un cas de force majeure celui qui échappe au contrôle des Parties, qui ne pouvait raisonnablement être prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées. Si l'empêchement est temporaire, l'exécution du Contrat est suspendue sauf si le retard qui en résulterait justifie la résolution du Contrat. Si l'empêchement est définitif, le Contrat est résolu de plein droit et les Parties sont libérées de leurs obligations.

14.2. Sont notamment considérés comme des cas de force majeure, sans que cette liste soit exhaustive : un événement naturel ou accidentel, l'intervention ou la carence des pouvoirs publics, des faits de grèves, une guerre, l'impossibilité d'être approvisionné, un arrêt de travail prolongé, imprévisible et irrésistible de plusieurs salariés, un accident ou retard de fabrication, un incendie, une inondation, un bris de machine, une émeute, une réquisition, une réduction autoritaire des importations.

15. MODIFICATIONS ET MISES A JOUR La société se réserve le droit de modifier ses CGV à tout moment, notamment en cas de changement de la réglementation. Les nouvelles dispositions régiront pour l'avenir l'ensemble des relations des acheteurs avec la société et seule la nouvelle version fera foi. Les nouvelles CGV ne seront opposables à l'Acheteur qu'à partir du moment où elles ont été portées à sa connaissance. Tout achat ou toute commande effectuée après l'entrée en vigueur des modifications vaudra acceptation des CGV ainsi modifiées.

16. DIVERS Dans l'hypothèse où l'une des dispositions des présentes CGV serait considérée comme nulle ou non écrite en vertu d'une disposition légale et réglementaire ou d'une décision de justice revêtue de l'autorité de la chose jugée, les autres dispositions resteront bien en vigueur. Les Parties s'engagent, le cas échéant, à remplacer la disposition nulle par une disposition valable. Le fait de ne pas se prévaloir de l'une quelconque des dispositions des présentes, ne pourra être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de ladite disposition. Toute dérogation aux présentes CGV implique un accord, écrit et signé par les deux Parties.

17. DROIT APPLICABLE & ATTRIBUTION DE JURIDICTION Les présentes CGV sont régies par le droit français. En cas de litige, l'Acheteur et la société conviennent de rechercher une solution amiable avant de saisir la juridiction compétente. En ce qui concerne l'Acheteur professionnel, les tribunaux de Nîmes seront seuls compétents pour traiter tout litige survenu entre les Parties et relatif à leur relation contractuelle et commerciale ou à l'occasion de leur relation commerciale et plus généralement à la conclusion, à l'interprétation, à la validité, à l'exécution ou à la rupture de leur relation contractuelle ou commerciale. Pour le Consommateur ou le Non professionnel, les juridictions sont celles légalement compétentes.