

COMMANDES

Toute commande implique de la part du client l'acceptation sans réserve des conditions générales de vente (« CGV »). Aucune des clauses portées sur les bons de commande ou sur les correspondances qui nous parviennent de nos clients ne peut, en conséquence, y déroger, sauf stipulation contraire convenue par écrit avec le client. Les présentes CGV sont susceptibles d'être complétées par des conditions générales catégorielles ou des conditions particulières de vente dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur. Notre société est libre de sa politique commerciale et se réserve le droit, à tout moment, d'apporter aux CGV toutes les modifications qu'elle jugera utiles. Pour accéder à la version à jour au moment de la commande, le client peut flasher le QR code présent à la fin des CGV.

ÉTUDES

Les études et recommandations sont réalisées sur la base des informations communiquées par le client. Il lui appartient de les contrôler et faire vérifier qu'elles tiennent compte des règles de l'art et des prescriptions particulières d'emploi des produits.

PRIX

Les prix indiqués dans nos offres peuvent être soumis à des conditions ou à une durée de validité. En cas de livraisons échelonnées ou différées, nos prix pourront être révisés en fonction des variations des conditions d'approvisionnement ou de notre politique commerciale. Sauf convention contraire formulée par écrit, nos prix s'entendent toujours pour marchandise vendue et agréée départ usine ou départ de nos entrepôts. Les prix incluent, le cas échéant, toute éco-contribution applicable. Toutes les conditions tarifaires de nos produits et services (livraison, grutage des marchandises, consignation des palettes, ...) sont disponibles dans nos agences. Des frais de gestion pour l'établissement de toute facture et de tenue de compte ainsi que des frais associés à toute prestation spécifique (reprise des palettes, ...) sont également susceptibles d'être facturés au client.

ENLÈVEMENT – LIVRAISON – TRANSPORT

Les marchandises voyagent aux risques et périls du client professionnel, sauf convention contraire écrite entre les parties. En cas de livraison sur chantier, le client doit être présent à la date et à l'heure convenu. L'endroit du déchargement, qui devra être clairement précisé par le client sur le bon de commande, devra être accessible par une voie carrossable, sans danger et sans risque. Le client doit assurer et prendre en charge sous sa responsabilité la direction des manœuvres nécessaires pour l'accès et la circulation sur le chantier. Notre société décline toute responsabilité si un dommage quelconque advenait sur le chantier par le transporteur, en raison d'un accès difficile ou d'un terrain non approprié. Le déchargement des marchandises est à la charge du client, sauf stipulation contraire. En cas d'absence du client professionnel au moment de la livraison, les marchandises pourront être déchargées à ses risques. En cas d'absence d'un client consommateur, notre société prendra contact avec lui pour définir un nouveau rendez-vous de livraison. Cette nouvelle livraison pourra être facturée.

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

Pour les clients consommateurs, les marchandises sont livrées à la date ou dans le délai indiqué au moment de la commande. A défaut le client consommateur pourra résoudre la commande dans les conditions de l'article L.216-6 du Code de la consommation.

En cas de refus de prendre livraison ou de non-enlèvement des marchandises commandées, notre société pourra librement en disposer huit (8) jours après notification adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception (« LRAR ») demandant au client d'en prendre livraison ou de les enlever et demeurée sans effet. Notre société conservera alors tout acompte versé à titre d'indemnité sauf pour les marchandises commandées spécialement pour le client (« Commandes Spéciales ») qui ne seront ni reprises, ni échangées, et pour lesquelles ce dernier restera redevable de la totalité du prix de vente et des frais annexes, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourraient être réclamés.

PENALITES DE STOCKAGE

Sans préjudice de ce qui précède, si le client n'a pas enlevé ou pris livraison de sa commande trente (30) jours calendaires suivant sa date de disponibilité, des pénalités de stockage pourront lui être facturées à hauteur de 2% du montant total de la commande TTC par mois de stockage, tout mois entamé étant dû.

GARANTIES

Le client s'engage à respecter toutes les lois et réglementations applicables, et notamment celles portant sur le contrôle des exportations.

En cas de livraison, il appartient au client de reconnaître l'état des marchandises avant de procéder au déchargement, et de formuler, le cas échéant, toute réserve, de manière précise sur le bordereau de livraison et confirmer lesdites réserves auprès du transporteur par LRAR dans les trois (3) jours qui suivent la livraison. En cas de réception de marchandises non conformes à la commande par un client professionnel, toute réclamation doit être adressée à notre société par LRAR dans les huit (8) jours qui suivent la date de livraison ou d'enlèvement des marchandises.

Les réclamations concernant la non-conformité apparente de nos marchandises ne sont prises en considération qu'avant toute pose ou installation.

En l'absence de réserves précises et justifiées, la livraison sera considérée conforme à la commande, dégageant notre société et le transporteur de leurs obligations au titre de la livraison, sans que cela ne fasse obstacle à l'application ultérieure, le cas échéant, des garanties commerciales ou légales.

Il appartient au client de prendre connaissance de l'étiquetage du produit, des fiches techniques, des préconisations d'installation et de toute mention présente sur le produit ou son emballage avant la pose ou l'installation du produit. Pour les fournitures de certains matériaux (notamment carrelage, pierre reconstituée, pierre naturelle, bois et produits intégrant du bois, ...), les dimensions, nuances de couleur, aspect, structure, poids peuvent être soumis à des variations inhérentes à leur fabrication ou à leur nature, entrant dans les tolérances d'usage. Le stockage et la pose de bois ou produits comportant du bois nécessitent de contrôler l'hygrométrie de l'atmosphère, du support et du produit.

Certains produits bénéficient, sur présentation de la facture, d'une garantie commerciale. Les informations concernant cette garantie, accordée par le fournisseur, se trouvent dans les documents joints à la vente. Cette garantie s'applique indépendamment des garanties légales, et ne s'y substitue pas. L'étendue de nos garanties commerciales ne saurait excéder celles accordées par nos 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.

En tout état de cause, notre responsabilité est limitée au montant de la commande; en cas de commande faisant l'objet de plusieurs livraisons, notre responsabilité sera limitée au montant de la partie de la commande à l'origine du litige. Est exclue toute autre indemnisation de quelque nature qu'elle soit et notamment l'indemnisation de tout préjudice immatériel qui serait la conséquence, directe ou indirecte, du défaut des marchandises.

Rappel des droits du client consommateur :

Notre société en tant que vendeur est tenue, à l'égard de ses seuls clients consommateurs, des garanties dans les conditions suivantes :

Annexe à l'article D.211-2 du Code de la consommation

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L.217-1 à L.217-32 du Code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L.241-5 du Code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du Code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

FORCE MAJEURE - CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Le client reconnaît et accepte, dans toute la mesure admise par la réglementation applicable et notamment celle applicable aux clients consommateurs, que notre 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 CGV ;
- 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.

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/épidémie y compris pandémie/épidémie 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 soixante (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 Spéciales.

RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ – TRANSFERT DE RISQUES

La propriété des marchandises sera transférée au client après parfait paiement de leur prix et de ses accessoires. Les risques de perte, vol ou détérioration des marchandises sont transférés au client à compter de la prise de possession des marchandises par le client, lors de la livraison ou de l'enlèvement en point de vente. En cas de reprise des marchandises en application de la présente clause de réserve de propriété, toutes les sommes déjà versées par le client resteront acquises par notre société à titre de dommages et intérêts. En cas de sinistre affectant les marchandises vendues et restées impayées, notre société pourra revendiquer auprès du client ou de son assureur le bénéfice de l'indemnité d'assurance versée.

RETOUR DES PRODUITS

A moins qu'il n'en soit convenu autrement lors de la commande ou par application d'une disposition légale, le client a la faculté de retourner, à ses frais et risques, les marchandises dans le délai défini dans la politique commerciale de notre société, notamment affichée en point de vente. Les marchandises retournées doivent être dans leur état et emballage d'origine, non utilisées et accompagnées de leurs accessoires, notices d'utilisation et d'entretien. Par exception, aucun retour ne sera accepté pour les marchandises périssables, déstockées ou soldées ainsi que pour les Commandes Spéciales, les produits personnalisés, confectionnés selon les spécifications du client ou redimensionnés, sauf dérogation expresse prévue dans la politique commerciale de notre société.

Le client doit formuler sa demande de retour en contactant le point de vente qui se réserve le droit de lui demander le justificatif d'achat. Après vérification et acceptation de l'état des marchandises retournées, le client se verra restituer le montant correspondant au prix d'achat desdites marchandises, soit sous forme d'avoir sur compte pour les clients disposant d'un encours auprès de notre société, soit sous forme de remboursement.

FACTURATION ET REGLEMENT

Notre société pourra demander le paiement d'un acompte pour tout achat. Nos factures sont payables au comptant, sauf dérogation, et sans escompte. Néanmoins, le règlement des factures périodiques, au sens du 3° du I de l'article 289 du Code général des impôts, ne peut dépasser quarante-cinq (45) jours après la date d'émission de la facture. Toute contestation concernant la facturation devra être formulée par écrit dans les quinze (15) jours à compter de la réception de la facture par le client, sous peine d'irrecevabilité.

Notre société pourra, dans le cadre de l'exécution d'un marché ou d'une commande à exécution successive, et en considération de sa situation financière, demander au client une garantie de paiement du prix des marchandises livrées ou à livrer. En cas de défaut de paiement à l'échéance ou de refus d'acceptation de nos effets de commerce, l'intégralité de nos créances deviendra exigible, sans mise en demeure préalable. Outre l'application de plein droit d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros due par tout client professionnel, les sommes échues donneront lieu de plein droit et sans mise en demeure préalable à l'application de pénalités de retard égales au dernier taux de refinancement de la banque centrale européenne majoré de 10%, exigibles le jour suivant la date de règlement. Les frais de toute procédure contentieuse de recouvrement seront à la charge du client.

CLAUSE PÉNALE

Tout défaut de paiement à l'échéance pourra entraîner l'application de plein droit d'une indemnité égale à 15% de la somme impayée.

CLAUSE RÉSOLUTOIRE

En cas de défaut de paiement par le client des sommes dues ou de refus d'acceptation de nos effets de commerce et après notification dans les meilleurs délais, notre société aura la faculté de suspendre et/ou de résoudre tout ou partie des commandes en cours et de refuser toute nouvelle vente sans préjudice de tous dommages et intérêts.

RÉCLAMATIONS

Les CGV sont régies par la loi française. Pour toute question, réclamation ou mise en œuvre des présentes, le client doit adresser sa demande à notre société, au choix :

- Via le formulaire de contact accessible à <https://www.cibm-bois.fr/contactez-nous> ;
- Par LRAR à l'adresse du point de vente ;

Le client consommateur bénéficie, pour toute réclamation liée à un achat et déposée par écrit au cours des douze (12) derniers mois auprès de notre société, et n'ayant pas abouti à un accord amiable, de la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation. Notre société vous propose ainsi de saisir le service de médiation AME Conso via son site Internet : www.mediationconso-ame.com ou en écrivant à l'adresse postale suivante : AME Conso, 197 Boulevard Saint Germain, 75007 Paris. La solution proposée par le service de médiation ne s'impose pas aux parties, qui restent libres à tout moment de mettre fin au processus de médiation. Pour le client professionnel, compétence expresse est attribuée au Tribunal de commerce du lieu de notre siège social, nonobstant pluralité de défendeurs et/ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête.

DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

Les données à caractère personnel communiquées à notre 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 notre société, des sociétés de son groupe et, le cas échéant, de ses partenaires commerciaux, et ce, dans le respect de la réglementation applicable sur les données à caractère personnel. Conformément à cette réglementation, 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 : privacycontact.DMBP@saint-gobain.com ou
- par courrier postal à l'adresse suivante : Distribution Matériaux Bois Panneaux - DMBP, Données personnelles, 2080, Avenue des Landiers, 73000 CHAMBERY.

Pour plus d'information, nous vous invitons à consulter la rubrique « Vos données et vos droits » sur notre site Internet www.cibm-bois.com/ et les notices détaillées correspondantes.

Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, le client a la possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique via le site Internet BLOCTEL (www.bloctel.gouv.fr).

DECHETS – FILIERES RESPONSABILITE ELARGIE DES PRODUCTEURS (REP)

En fonction des filières de déchets concernées, le prix des produits peut inclure une éco-contribution pour participer à la gestion de leur fin de vie. Notre société collecte ces déchets dans les conditions prévues par la loi et peut être contactée pour plus d'information.

• Identifiant Unique (IDU)

En application de l'article R.541-173 du Code de l'environnement, la société SGDBF, agissant pour le compte de notre société, metteur sur le marché/producteur, est enregistrée auprès de l'ADEME sous les IDU suivants :

- IDU FR006488_01CIFI au titre de la REP Emballages ménagers et papiers graphiques;
- IDU FR006488_05UWIE au titre de la REP Equipements électriques et électroniques (DEEE) ;
- IDU FR00648_06SGOE au titre de la REP Piles et accumulateurs ;
- IDU FR217868_07JMMY au titre de la REP Produits chimiques (DDS) ;
- IDU FR006488_10U4ZB au titre de la REP Eléments d'ameublement (DEA) ;
- IDU FR006488_11CNFX au titre de la REP Textiles, linge de maison et chaussures (TLC) ;
- IDU FR006488_14KHNB au titre de la REP Article de bricolage et de jardinage (ABJ) (familles 3 et 4) ;
- IDU FR217868_04WQBU au titre de la REP Produits et matériaux de construction du bâtiment (PMCB) (Catégories 1 et 2).

• REP PMCB

Notre société répercute à ses clients, sans possibilité de réfaction, la part des coûts unitaires qu'elle supporte pour la gestion des déchets issus des PMCB.

DATE DE MISE A JOUR DES CGV

Les CGV sont valables à compter du 20 janvier 2025.