

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATION DE SERVICES / CGV

## CARNIEL-SONAPLAST

Version mise à jour le (23/04/2024)

### ART.1 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

La société ETS CARNIEL-SONAPLAST (ci-après dénommée « ETS CARNIEL SONAPLAST » ou le « Prestataire »), société par actions simplifiée, dont le siège social est sis ZI Espace Royans 2 à Saint-Just-de-Claix (38680), immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Grenoble sous le numéro 775 572 829 et dont le numéro de TVA intracommunautaire est le FR63775572829, a pour activités :

1. la fabrication de menuiseries et de fermetures françaises et sur-mesure, en aluminium et PVC ;
2. le négoce en fermetures et menuiseries ;
3. un service après-vente qualifié assurant la maintenance et la réparation des menuiseries et fermetures.

Les présentes conditions générales (« CGV ») régissent les relations entre ETS CARNIEL-SONAPLAST et le Client, que celui-ci ait la qualité de Professionnel ou Consommateur, au sens de l'article 3 ci-après, et s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tous les contrats de ventes de Produits et/ou de Services conclus et/ou exécutés par ETS CARNIEL-SONAPLAST.

Les parties conviennent que leurs relations seront exclusivement régies par les présentes CGV, sauf conditions particulières consenties par écrit par ETS CARNIEL-SONAPLAST au Client. Les CGV prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur ses conditions générales d'achat, sauf accord dérogatoire exprès d'ETS CARNIEL-SONAPLAST.

Tout document autre que les présentes CGV, et notamment catalogue, prospectus, publicité (...), n'a qu'une valeur informative et indicative, non contractuelle et est donc révisable à tout moment par ETS CARNIEL-SONAPLAST.

La signature du Devis par le Client implique son acceptation sans réserve des présentes CGV.

### ART.2 – DURÉE ET MODIFICATION DES CGV

Les présentes CGV prennent effet à la date de signature du Devis par le Client et resteront en vigueur entre ETS CARNIEL-SONAPLAST et le Client jusqu'à la parfaite exécution du Contrat de vente de Produits et/ou de Services.

Elles peuvent être modifiées à tout moment par ETS CARNIEL-SONAPLAST, notamment pour les besoins d'une adaptation des présentes à toute évolution de la législation et/ou réglementation ou du fait d'une modification par ETS CARNIEL-SONAPLAST des conditions de fourniture des Produits et/ou Services. Les CGV modifiées prendront effet pour toute nouvelle commande.

Les présentes CGV remplacent et annulent les conditions générales dont la date d'édition est antérieure et seront remplacées par toute édition postérieure.

### ART.3 - DÉFINITIONS

Dans le cadre de l'exécution des présentes, les termes suivants doivent être entendus dans le sens défini ci-dessous :

« **Client** » : toute personne ayant la qualité de Consommateur ou de Professionnel, qui achète des Produits et/ou requiert des Services d'ETS CARNIEL-SONAPLAST ;

« **Commande** » : le document par lequel le Client passe commande d'un ou plusieurs Produit(s) et/ou Service(s) proposé(s) par ETS CARNIEL-SONAPLAST. La Commande peut être le Devis du Prestataire revêtu de la mention « Bon pour accord » et retourné signé par le Client à ETS CARNIEL-SONAPLAST ;

« **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 ;

« **Contrat** » : désigne l'ensemble des documents contractuels régissant les relations entre ETS CARNIEL-SONAPLAST et le Client et comprenant notamment, par ordre de priorité décroissant :

- la Commande ;
- les éventuelles conditions particulières ;
- les CGV ;

« **Devis** » ou « **Proposition Commerciale** » : désigne le document, papier ou électronique, transmis par ETS CARNIEL-SONAPLAST à un Client potentiel et contenant les informations précontractuelles suivantes :

- o les informations relatives à l'identité du professionnel, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques ainsi qu'à ses activités ;
- o les caractéristiques essentielles du/des Produit(s) et/ou Service(s) concerné(s) ;
- o la date du Devis et sa durée de validité ;
- o le nom et l'adresse du Client ;
- o le délai d'exécution du Service ou la date de délivrance du Produit ;
- o le prix, les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du Contrat ;
- o les modalités de traitement des réclamations et de mise en œuvre des garanties.

« **Données Personnelles** » : désigne les données qui, au sens de la directive 95/46/CE et de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et libertés, permettent de désigner ou d'identifier, directement ou indirectement, une personne physique ;

« **Produit** » : désigne tout produit commercialisé par ETS CARNIEL-SONAPLAST et dont les caractéristiques sont présentées sur une fiche produit, disponible sur le site internet d'ETS CARNIEL-SONAPLAST, accessible à l'adresse <https://carniel-sonaplast.fr>, ou sur tout autre support mis à la disposition du Client par ETS CARNIEL-SONAPLAST ;

« **Professionnel** » : désigne 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 ;

« **Services** » : désigne les prestations de services visées dans le Devis, qu'ETS CARNIEL-SONAPLAST s'engage à fournir au Client en exécution du Contrat.

Toute référence au singulier inclut le pluriel, toute référence à un genre inclut l'autre genre.

### ART.4 – PROCESSUS DE COMMANDE DU PRODUIT ET/OU DU SERVICE

#### 4.1 Établissement d'un Devis

Suite à la sollicitation d'un Client, ETS CARNIEL-SONAPLAST établit une offre, en adéquation avec les besoins exprimés par le Client, matérialisée par l'envoi d'une Proposition Commerciale, à laquelle sont annexées les présentes CGV.

Sauf mention contraire, le Devis :

- o est valable un (1) mois à compter de la date de son établissement par ETS CARNIEL-SONAPLAST et n'inclut que les Produits et/ou Services qui y sont mentionnés ;
- o inclut les informations listées à l'article 3 ci-avant.

#### 4.2 Passation de la Commande

Le Devis est soumis à l'approbation du Client. L'acceptation du Devis par le Client, pendant sa durée de validité, résulte de l'apposition par ce dernier, sur la Proposition Commerciale, de la mention « Bon pour accord », de sa signature et, pour le Client Professionnel, du cachet de son entreprise. Les présentes CGV devront également être concomitamment retournées par le Client à l'ETS CARNIEL-SONAPLAST revêtues de la mention « lues et approuvées ».

La prise en compte de la Commande et l'acceptation de celle-ci par ETS CARNIEL-SONAPLAST sont confirmées par l'envoi d'un email à l'adresse électronique fournie par le Client.

#### 4.2 Dispositions spécifiques aux Commandes en ligne passées par les Clients Professionnels

Les Clients Professionnels peuvent directement passer Commande sur le site internet d'ETS CARNIEL-SONAPLAST, accessible à l'adresse : <https://carniel-sonaplast.fr>, via la rubrique « Espace PRO ».

La prise en compte de la Commande et l'acceptation de celle-ci par ETS CARNIEL-SONAPLAST sont confirmées par l'envoi d'un email à l'adresse électronique fournie par le Client.

#### 4.4 Modification de la Commande

Toute modification de la Commande par le Client après confirmation de celle-ci par ETS CARNIEL-SONAPLAST est soumise à l'acceptation du Prestataire.

### ART.5 – LIVRAISON

#### 5.1 Délai de livraison

Pour le Client ayant la qualité de Professionnel, telle que définie à l'article 3 ci-avant, le date ou le délai indiqué sur le Devis est donné à titre indicatif. Aussi, d'éventuels retards ne pourront en aucune façon être invoqués par le Client pour justifier le non-paiement, le paiement partiel, l'annulation de la Commande ou encore le versement de pénalités de retard ou de dommages-intérêts par ETS CARNIEL-SONAPLAST.

Pour le Client ayant la qualité de Consommateur, ETS CARNIEL-SONAPLAST, conformément aux dispositions de l'article L.111-1 du Code de la consommation, s'engage à indiquer sur le Devis la date ou le délai de délivrance du Produit ou de fourniture du Service. Dans l'hypothèse d'un retard qui serait imputable à ETS CARNIEL-SONAPLAST, sur des délais d'exécution expressément convenus, les éventuelles pénalités de retard ne pourront, en aucun cas, excéder un total de 5% du montant hors taxes du Devis.

Enfin, quelle que soit la qualité du Client, aucun retard ne pourra être imputé à ETS CARNIEL-SONAPLAST si celui-ci résulte de la survenance d'un cas de force majeure, tel que défini à l'article 15 ci-après, d'une impossibilité technique d'exécuter le Contrat, d'une pénurie ou, tout du moins, de difficultés majeures d'approvisionnement en matériaux ou en cas de manquements imputables à des fournisseurs d'ETS CARNIEL-SONAPLAST.

#### 5.2 Modalités de livraison et transfert des risques

S'agissant de la vente de Produits, la livraison s'effectue conformément aux indications portées sur le Devis :

- o soit par la remise directe des Produits par l'ETS CARNIEL-SONAPLAST au lieu de livraison indiqué par le Client au moment de la passation de la Commande, auquel cas le bon de livraison devra être daté et signé par le Client.

La livraison est effectuée par l'ETS CARNIEL-SONAPLAST ou par le transporteur désigné par ce dernier. Celle-ci est constituée par le transfert au Client de la possession physique ou du contrôle des Produits. Tout risque de perte ou d'endommagement des Produits est transféré au Client au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui, et autre que le transporteur désigné, prend physiquement possession de ces Produits. Si le Client est absent lors de la livraison alors qu'il en a été préalablement et régulièrement informé, une nouvelle livraison sera programmée aux frais de ce dernier. Une nouvelle date de livraison sera proposée au Client en fonction du planning d'ETS CARNIEL-SONAPLAST ou de celui de son transporteur.

- o soit par l'enlèvement des Produits directement au siège social d'ETS CARNIEL-SONAPLAST, auquel cas le bon d'enlèvement devra être daté et signé par le Client. Dans cette hypothèse, tout risque de perte ou d'endommagement des Produits est transféré au Client au moment de l'enlèvement de ceux-ci, par lui ou par tout tiers désigné par ce dernier.

### 5.3 Réception

S'agissant de la vente de Produits, le Client est tenu de vérifier l'état de l'emballage et la conformité du Produit au moment de la livraison et doit signaler aussitôt à l'ETS CARNIEL-SONAPLAST ou au transporteur désigné par ce dernier les réserves qu'il entend émettre au sujet de l'état du Produit livré afin qu'elles soient mentionnées sur le document de transport : emballage abîmé, dommage subi, conformité par rapport à la commande, etc...

#### 5.3.1 Réclamation pour avarie ou perte partielle liée au transport

Disposition applicable au Client Professionnel : L'article L.133-3 du code de commerce dispose : « La réception des objets transportés éteint toute action contre le voiturier pour avarie ou perte partielle si dans les trois jours, non compris les jours fériés, qui suivent celui de cette réception, le destinataire n'a pas notifié au voiturier, par acte extrajudiciaire ou par lettre recommandée, sa protestation motivée.

Si dans le délai ci-dessus prévu il est formé une demande d'expertise en application de l'article L.133-4, cette demande vaut protestation sans qu'il soit nécessaire de procéder comme il est dit au premier alinéa.

Toutes stipulations contraires sont nulles et de nul effet. Cette dernière disposition n'est pas applicable aux transports internationaux ».

Disposition applicable au Client Consommateur : L'article L.224-65 du code de la consommation dispose : « Lorsque le consommateur prend personnellement livraison des objets transportés et lorsque le voiturier ne justifie pas lui avoir laissé la possibilité de vérifier effectivement leur bon état, le délai mentionné à l'article L.133-3 du code de commerce qui éteint toute action contre le voiturier est porté à dix jours ».

#### 5.3.2 Réclamation sur les vices apparents ou sur la non-conformité du Produit

Toute réclamation sur les vices apparents ou sur la non-conformité du Produit livré par rapport aux informations données lors de la présentation du Produit doit être confirmée par le Client à l'ETS CARNIEL-SONAPLAST dans les 48 heures qui suivent la réception du Produit, soit par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : CARNIEL-SONAPLAST, 309 rue de l'Industrie, Z.I Espace Royans 2, Saint-Just-de-Claix (38680), soit par courrier électronique à l'adresse suivante : [sav@carniel-sonaplast.fr](mailto:sav@carniel-sonaplast.fr)

Le Client devra fournir toute justification quant à la réalité des non-conformités ou défauts constatés. À défaut de réclamation effectuée dans le délai et conditions précités, les Produits livrés seront réputés acceptés par le Client.

En signalant le vice ou la non-conformité du Produit, le Client obtiendra une autorisation de retour de la part d'ETS CARNIEL-SONAPLAST.

Pour être valablement retournées à ETS CARNIEL-SONAPLAST et/ou échangés, les Produits ne doivent pas avoir été utilisés et doivent être retournés intacts dans leur emballage d'origine avec leurs éventuels accessoires, manuels d'utilisation et autre documentation.

ETS CARNIEL-SONAPLAST ou un transporteur mandaté par ce dernier procédera au retrait des Produits sur leur lieu d'expédition. Étant précisé que tout Produit qui serait réexpédié sans l'accord d'ETS CARNIEL-SONAPLAST sera refusé et retourné à l'expéditeur aux frais et risques de ce dernier.

### ART.6 – RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Les Produits livrés demeurent la propriété d'ETS CARNIEL-SONAPLAST jusqu'au paiement intégral de leur prix. Aussi, le Client ne peut revendre les Produits, sauf autorisation préalable expresse d'ETS CARNIEL-SONAPLAST.

### ART.7 – CONDITIONS FINANCIÈRES

#### 7.1 - Prix

Pour les Clients ayant la qualité de Consommateur, les prix des Produits et/ou Services sont ceux figurant dans la confirmation de Commande. Ces prix sont, à cette date, fermes et définitifs. Ils sont exprimés en euros et stipulés toutes taxes comprises.

Les prix ne comprennent pas les frais de transport et de livraison, qui sont facturés en supplément, dans les conditions indiquées dans la confirmation de Commande.

Pour les Clients ayant la qualité de Professionnel, les prix des Produits et/ou Services sont ceux figurant dans la confirmation de Commande ou dans « l'espace Pro » du Client accessible sur le site internet du Prestataire. Ces prix sont, à cette date, fermes et définitifs. Ils sont exprimés en euros et stipulés hors taxes.

Les prix ne comprennent pas les frais de transport et de livraison, qui sont facturés en supplément, dans les conditions indiquées dans la confirmation de Commande ou dans « l'espace Pro » du Client accessible sur le site internet du Prestataire.

#### 7.2 – Modalités de paiement

Toute commande donne lieu au paiement d'un acompte correspondant à 50% du prix des Produits et/ou des Services. Sauf stipulation particulière contraire, le solde du prix est payable au plus tard à la livraison.

À défaut de moyens de paiement spécifiquement stipulés dans la confirmation de commande, le règlement sera effectué, à la convenance du Client, par chèque ou virement bancaire. Les chèques seront envoyés à l'adresse suivante : CARNIEL-SONAPLAST, 309 rue de l'Industrie, Z.I Espace Royans 2, Saint-Just-de-Claix (38680).

Pour les Clients Professionnels, le règlement pourra également être effectué par LCR, suivant les modalités spécifiées dans la confirmation de commande. Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé. Seul l'encaissement effectif des moyens de paiement, et non pas leur simple remise, sera considéré comme valant complet paiement au sens des présentes CGV.

#### 7.3 – Retard de paiement

En cas de retard de paiement, ETS CARNIEL-SONAPLAST pourra suspendre toute Commande en cours, sans préjudice de toute autre voie d'action.

Pour les seuls Clients Professionnels, toute somme non payée à l'échéance figurant sur la facture entraîne de plein droit, sans qu'un rappel soit nécessaire et dès le jour suivant la date de règlement portée sur ladite facture, l'application d'une pénalité de retard calculée aux taux de 3 fois l'intérêt légal, conformément aux dispositions de l'article L.441-10 du Code de commerce. Cette pénalité est applicable à l'intégralité des sommes dues par le Client. Une indemnité forfaitaire de 40 euros est également due pour les frais de recouvrement, sans préjudice d'une indemnisation complémentaire si les

frais de recouvrement effectivement exposés sont supérieurs à ce montant. Sans préjudice des indemnités pour retard, ETS CARNIEL-SONAPLAST pourra également prétendre à l'application d'une clause pénale à hauteur de 15% des sommes restant dues.

### 7.4 – Exigence de garanties ou règlement

ETS CARNIEL-SONAPLAST se réserve le droit, à tout moment, en fonction des risques encourus, de fixer un plafond au découvert de chaque Client et d'exiger certains délais de paiement ou certaines garanties.

Ce sera notamment le cas, pour un Client Professionnel, si une modification, ou si une cession, location, mise en nantissement ou apport de son fonds de commerce a un effet défavorable sur le crédit du Client.

### ART.8 – DROIT DE RÉTRACTATION (Dispositions applicables aux Clients Consommateurs)

#### 8.1 – Commande d'un Produit sur mesure/ personnalisé

Conformément à l'article L.221-1 du Code de la consommation, pour les contrats conclus à distance et hors établissement, le Client Consommateur dispose d'un délai de rétractation sans motif de 14 jours à compter de la conclusion du Contrat ou de la réception du Produit pour exercer son droit de rétractation.

Toutefois, conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne pourra pas être exercé dans l'hypothèse :

- o de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés (L.221-28 al 3 du Code précité) ;
- o de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, dont l'exécution a commencé avec son accord préalable et exprès et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la prestation aura été pleinement exécutée par le professionnel (L.221-28 al 1 du Code précité).

Aussi, ne sont pas soumis au droit de rétractation les Produits sur-mesure, confectionnés par ETS CARNIEL-SONAPLAST selon les spécifications du Client ; ceux-ci entrant dans les cas d'exclusion ci-avant visés.

#### 8.2 – Commande d'un Produit standard

Les Produits standards, prêts à l'achat par le Client auprès d'ETS CARNIEL-SONAPLAST, sont soumis au droit de rétractation.

#### 8.2.1 Délai et champ d'application du droit de rétractation

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception des produits pour exercer son droit de rétractation auprès d'ETS CARNIEL-SONAPLAST, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin d'échange ou de remboursement, à condition que les produits soient retournés dans leur emballage d'origine et en parfait état dans les quatorze (14) jours suivant la notification au Prestataire de la décision de rétractation du Client. Dans le cas où ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour les commandes portant sur plusieurs Produits livrés séparément ou pour les commandes d'un produit composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier Produit du lot ou de la dernière pièce.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix du ou des produits achetés et des frais de livraison sont remboursés ; les frais de retour restant à la charge du client.

### 8.2.2 Modalités d'exercice du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision de se rétracter à ETS CARNIEL-SONAPLAST au moyen d'une déclaration dénuée de toute ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique), par courrier électronique à l'adresse suivante : [contact@carniel-sonaplast.fr](mailto:contact@carniel-sonaplast.fr) ou par courrier postal à l'adresse suivante : CARNIEL-SONAPLAST, 309 rue de l'Industrie, Z.I Espace Royans 2, Saint-Just-de-Claix (38680).

Le Client a également la possibilité, et non l'obligation, de remplir et transmettre le formulaire en ligne présent dans la rubrique « Rétractation » de son site internet.

Afin que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que la demande du Client soit transmise à ETS CARNIEL-SONAPLAST avant l'expiration du délai de rétractation susvisé.

### 8.2.3 Retour et remboursement

Dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation, le Client doit renvoyer le Produit concerné, au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la communication à ETS CARNIEL-SONAPLAST de sa décision de se rétracter, à l'adresse suivante : CARNIEL-SONAPLAST, 309 rue de l'Industrie, Z.I Espace Royans 2, Saint-Just-de-Claix (38680).

Le remboursement sera effectué, selon le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors de la transaction, sauf si des modalités différentes ont été expressément acceptées par ce dernier, dans un délai maximal de quatorze (14) jours à compter de la notification au Prestataire de la décision de rétractation. Les frais de renvoi du/des Produit(s) restent à la charge du Client.

En tout état de cause, ETS CARNIEL-SONAPLAST dispose de la faculté de différer le remboursement jusqu'à la réception du Produit ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition du Produit, la date devant être retenue étant celle du premier de ces faits. Il appartient donc au Client de conserver la preuve de son expédition.

Le Produit doit être retourné suivant les consignes du Prestataire et comporter notamment tous les accessoires livrés.

Le Client est informé que sa responsabilité pourra être engagée vis-à-vis d'ETS CARNIEL-SONAPLAST pour toute dépréciation du Produit qui pourrait résulter de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du Produit. En d'autres termes, le Client dispose de la possibilité de tester le Produit mais sa responsabilité pourra être engagée s'il procède à des manipulations autres que celles qui sont nécessaires.

## ART.9 – GARANTIES

### 9.1 – Les garanties légales de conformité et contre les vices cachés

#### 9.1.1 Champ d'application

Les Produits fournis par ETS CARNIEL-SONAPLAST sont conformes à la réglementation en vigueur en France et bénéficient de plein droit et sans paiement complémentaire, conformément aux dispositions légales :

- o pour les Clients ayant la qualité de Consommateur, de la garantie légale de conformité, pour les Produits apparemment défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la commande, conformément aux dispositions des articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation ;
- o pour les Clients ayant la qualité de Consommateur ou de Professionnel, 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, conformément aux dispositions des articles 1641 et suivants du Code civil et 2232 du Code civil.

Il est rappelé au Client que :

- o la garantie légale ne concerne pas les vices apparents, ni les Produits endommagés à l'occasion du transport, ou du fait d'une mauvaise utilisation, lesquels doivent faire l'objet de la procédure mentionnée à l'article 5-3 des présentes ;
- o la garantie légale est exclue pour les Produits intégralement consommés, modifiés ou endommagés par le Client.

En outre, la responsabilité d'ETS CARNIEL-SONAPLAST ne saurait être engagée en cas de mauvaise utilisation, d'utilisation à des fins professionnelles, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du Produit, d'accident ou de force majeure.

Ces garanties s'exercent auprès d'ETS CARNIEL-SONAPLAST, à l'adresse suivante CARNIEL-SONAPLAST, 309 rue de l'Industrie, Z.I Espace Royans 2, Saint-Just-de-Claix (38680).

#### 9.1.2 Rappel des principaux textes applicables aux garanties légales de conformité et contre les vices cachés

Article L.217-3 du Code de la consommation : « Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

(...)

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, 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, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité ».

Article L.217-4 du Code de la consommation : « Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

- 1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;
- 2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;
- 3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;
- 4° Il est mis à jour conformément au contrat ».

Article L.217-5 du Code de la consommation : « I. - En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

- 1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;
- 2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;
- 3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;
- 4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;
- 5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L.217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II. - Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

- 1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;
- 2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou
- 3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III. - Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartent des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat ».

#### 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 ».

#### Article L.217-16 du Code de la consommation :

« 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 ».

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 ».

La facture fait office de bon de garantie et le bon de livraison certifie la date de réception.

### 9.2 – La garantie fabricant

ETS CARNIEL-SONAPLAST fabrique lui-même des Produits sur-mesure et est, à ce titre, couvert par une assurance constructeur.

La garantie fabricant, complémentaire aux garanties légales, est fondée sur les dispositions des articles 1792 et suivants du code civil.

Les garanties fabricants de menuiseries, fenêtres, portes fenêtres, portes d'entrée, palières, pavillonaires, baies coulissantes sont :

- ⇒ de 10 ans (garantie décennale) pour le dormant, correspondant aux éléments indissociables du bâti, du mur ;
- ⇒ de 2 ans (biennale ou de bon fonctionnement) pour l'ouvrant, la crémone, les joints et la quincaillerie, la serrure et les pièces en mouvements qui sont des éléments et pièces dissociables du bâti.

### 9.3 – La garantie commerciale

Les garanties commerciales afférentes aux produits standards sont fixées par le(s) fournisseur(s) du Produit. Celles-ci sont facultatives et divergent selon les produits, fournisseurs, marques...

Le détail de ces garanties figure sur la fiche de présentation du produit, sur sa notice d'utilisation ou sur tout autre document joint au produit. Le délai de garantie court à compter de la date de délivrance du produit.

#### **9.4 – Exclusion de garantie**

Les garanties ci-avant exposées ne jouent pas pour les vices apparents.

Sont également exclus les défauts, déformations et détériorations provoqués :

- o par l'usure naturelle et le remplacement des accessoires, pièces d'usure et consommables ;
- o par un accident extérieur ou divers chocs occasionnés aux produits,
- o par une modification du Produit non prévue ni spécifiée par ETS CARNIEL-SONAPLAST,
- o par son usage anormal, pour son utilisation dans des conditions différentes de celles pour lesquelles il est fabriqué, notamment dans des conditions non prescrites par ETS CARNIEL-SONAPLAST ou ses fournisseurs,
- o par un défaut d'entretien régulier,
- o par un cas de force majeure,
- o par la transmission par le Client, d'informations erronées lors de la passation de la Commande,
- o par un stockage non-conforme des Produits comme le stockage en plein air
- o par l'installation anormale d'un Produit, par un réglage non-professionnel ;
- o par une décoloration liée au vieillissement normal du Produit, à son exposition au soleil ou aux intempéries (comme par exemple un montage d'éléments foncés plein sud).

#### **ART.10 – SERVICE APRÈS-VENTE (SAV)**

ETS CARNIEL-SONAPLAST assure un service après-vente pour ses Clients.

Le service après-vente vise toute prestation payante qui n'entre pas dans les garanties légales ou commerciales telles que définies à l'article 9 ci-avant.

Le SAV est disponible par téléphone au 04.75.48.41.75 (prix d'un appel local), du lundi au jeudi de 8h à 12h et de 13h30 à 18h et le vendredi de 8h à 12h ou par courriel à l'adresse [sav@carniel-sonaplast.fr](mailto:sav@carniel-sonaplast.fr) ou encore, pour les Clients Professionnels, par demande formulée directement dans leur « Espace pro » sur le site internet d'ETS CARNIEL-SONAPLAST accessible à l'adresse <https://carniel-sonaplast.fr>.

#### **ART.11 – RESPONSABILITÉ D'ETS CARNIEL-SONAPLAST**

##### **11.1 – Dispositions applicables aux Clients Professionnels**

Le Client renonce expressément à rechercher la responsabilité d'ETS CARNIEL-SONAPLAST au titre de dommages indirects ou immatériels tels que, sans que cette énumération ne soit exhaustive : perte de profits, perte de production, manque à gagner, perte de chance, atteinte à l'image de marque, perte ou destruction de données résultant de l'exécution de la commande. Aussi, la responsabilité d'ETS CARNIEL-SONAPLAST se trouve strictement limitée aux dommages matériels et directs causés aux Clients et qui résulteraient d'inéxecutions contractuelles ou de fautes d'ETS CARNIEL-SONAPLAST.

Pour chaque Commande, la responsabilité d'ETS CARNIEL-SONAPLAST, à l'exception des dommages corporels et de la faute lourde, sera limitée au montant hors taxes de la Commande concernée.

##### **11.2 – Dispositions applicables à tous les Clients**

La responsabilité d'ETS CARNIEL-SONAPLAST ne pourra, en tout état de cause, pas être recherchée par un Client en cas d'utilisation anormale des Produits. En conséquence, ETS CARNIEL-SONAPLAST décline toute responsabilité si un Client n'a pas suivi consciencieusement la notice ou toute procédure d'installation du(es) Produit(s).

##### **11.3 – Éco-contribution**

Dans le cadre des obligations pesant sur ETS CARNIEL-SONAPLAST au titre de la responsabilité élargie des producteurs (REP), et plus spécifiquement en sa qualité de producteur de produits et matériaux de construction du secteur du bâtiment (PMCB), celui-ci est tenu d'une obligation de financer ou d'organiser la prévention et la gestion des déchets issus de leurs produits et matériaux en fin de vie, en application des

dispositions de l'article L.541-10 du Code de l'environnement.

Le numéro d'Identifiant Unique PMCB attribué à l'ETS CARNIEL-SONAPLAST auprès de VALOBAT est le : FR326112\_04TPPJ. L'ETS CARNIEL-SONAPLAST reversera intégralement l'Éco-contribution perçue à cet éco-organisme. Étant souligné que le barème est mis à jour par ce dernier chaque année.

#### **ART.12 – ASSURANCES**

ETS CARNIEL-SONAPLAST déclare être assuré pour sa responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie notoirement solvable pour tous les dommages matériels ou immatériels pouvant survenir dans le cadre de l'exécution du Contrat, du fait de son personnel ou de ses collaborateurs.

ETS CARNIEL-SONAPLAST s'engage à maintenir lesdites garanties pendant toute la durée des relations contractuelles et à en apporter la preuve sur demande du Client.

#### **ART.13 – RESPONSABILITÉ DU CLIENT**

ETS CARNIEL-SONAPLAST ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'un stockage non-conforme des Produits par le Client.

S'agissant du Client Professionnel, celui-ci :

- o s'assure de choisir des Produits correspondant aux besoins spécifiques formulés par ses propres Clients ;
- o s'engage à installer et poser les Produits pour ses propres Clients dans les règles de l'art de sa profession ;
- o se doit d'informer ses propres Clients des bonnes conditions d'utilisation et d'entretien des Produits.

Aussi, la responsabilité d'ETS CARNIEL-SONAPLAST ne saurait en aucune façon être recherchée du fait des manquements ci-avant définis, exclusivement imputables au Client.

#### **ART 14 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

ETS CARNIEL-SONAPLAST reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, prototypes, etc, réalisés (même à la demande du Client), en vue de la fourniture des Produits et/ou Services au Client.

Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles et prototypes, etc, sans l'autorisation expresse, écrite et préalable d'ETS CARNIEL-SONAPLAST qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

#### **ART 15 – DONNÉES PERSONNELLES**

Tout consommateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL : <https://www.bloctel.gouv.fr> Conformément à la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, tout professionnel se réserve le droit de démarcher un consommateur inscrit sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet dudit contrat, y compris lorsqu'il s'agit de proposer au consommateur des produits ou services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité.

Le Client est informé qu'ETS CARNIEL-SONAPLAST, en tant que responsable de traitement au sens du Règlement Européen sur la Protection des Données (RGPD), met en œuvre des traitements de données à caractère personnel recueillies auprès du Client. Ces traitements ont pour base juridique l'intérêt légitime poursuivi par ETS CARNIEL-SONAPLAST, l'exécution de mesures précontractuelles ou contractuelles, le respect d'obligations légales et réglementaires et le consentement du Client, par l'acceptation des présentes CGV.

Ces données sont susceptibles d'être communiquées aux prestataires et sous-traitants d'ETS CARNIEL-SONAPLAST. Elles ne sont pas transférées vers des États non-membres de l'Union européenne. Si tel devait être le cas, le Client en sera informé ainsi que des mesures prises pour protéger la sécurité des données.

Elles sont conservées par ETS CARNIEL-SONAPLAST le temps nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées ainsi que dans le respect de la réglementation en vigueur. À cet égard, les données sont conservées pendant la durée des relations contractuelles augmentée de la durée des garanties, sans préjudice des obligations de conservation (notamment pour la comptabilité) ou des délais de prescription.

Le Responsable de traitement est ETS CARNIEL-SONAPLAST. Le Client dispose d'un droit d'accès aux données le concernant, de rectification, d'interrogation, d'opposition, de portabilité, et d'effacement desdites données. Le Client dispose du droit de retirer son consentement au traitement de ses données à tout moment. Le Client peut exercer ses droits en écrivant à ETS CARNIEL-SONAPLAST par courriel à l'adresse [informatique@carniel-sonaplast.fr](mailto:informatique@carniel-sonaplast.fr) ou par courrier à l'adresse suivante : CARNIEL-SONAPLAST, 309 rue de l'Industrie, Z.I Espace Royans 2, Saint-Just-de-Claix (38680), en mentionnant ses coordonnées complètes (nom, prénom, adresse, téléphone, adresse e-mail) et en précisant l'objet de sa correspondance. Il pourra lui être demandé de justifier de son identité.

Enfin, le Client a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

#### **ART.16 – SOUS-TRAITANCE**

Pour les Prestations réalisées dans le cadre d'un marché de travaux, le Client accepte qu'ETS CARNIEL-SONAPLAST puisse confier à des sous-traitants de son choix l'exécution de tout ou partie desdites Prestations.

#### **ART.17 – FORCE MAJEURE**

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable à l'égard de l'autre partie en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un cas de force majeure. Sont considérés comme des cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français : les guerres, troubles sociaux (grèves ou situations de lock-out), attentats, intempéries, épidémies, tremblement de terre, inondations, dégâts des eaux, incendies, blocage des moyens de communication transport ou d'approvisionnement (y compris réseau télécommunications) etc.

Dans l'hypothèse de la survenance d'un cas de force majeure venant empêcher l'exécution de ses obligations par ETS CARNIEL-SONAPLAST, le Contrat serait immédiatement suspendu, à compter de la notification faite par le Prestataire au Client, donnée par tous moyens. De la même façon, ETS CARNIEL-SONAPLAST, informera le Client de la cessation de cet événement et l'exécution du Contrat reprendra alors immédiatement à la date de cette notification.

Si un tel événement venait à se prolonger au-delà de trente (30) jours après la date de notification, le Contrat pourra être résilié par l'une quelconque des parties sans qu'aucune d'entre elles ne puisse prétendre à l'octroi de dommages et intérêts.

#### **ART.18 – RÉFÉRENCE COMMERCIALE**

Le Client autorise, à titre gratuit, ETS CARNIEL-SONAPLAST à faire figurer des photographies et vidéos des Produits et/ou Services à titre de référence commerciale.

#### **ART.19 – RÉSILIATION**

Chaque partie peut mettre fin au contrat si l'autre partie ne respecte pas ses obligations. Une mise en demeure de faire cesser le manquement devra être adressée par lettre recommandée avec avis de réception. Si la partie défaillante ne se conforme pas à ses obligations dans un délai de quinze (15) jours, le Contrat sera alors

automatiquement résilié par l'envoi d'une simple lettre recommandée de résiliation.

#### **ART.20 – NULLITÉ – INDÉPENDANCE DES CLAUSES**

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGV est tenue pour nulle ou non valide et déclarée telle en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, cette stipulation sera réputée non écrite, sans altérer la validité des autres stipulations et sera remplacée par une stipulation valable d'effet équivalent, que les parties s'engagent à négocier de bonne foi.

#### **ART.21 – NON-RENONCIATION**

Le fait pour ETS CARNIEL-SONAPLAST de ne pas faire application, de ne pas exiger l'application ou de ne pas se prévaloir de l'une quelconque des dispositions des présentes CGV ne saurait être interprété comme une renonciation à invoquer ultérieurement cette disposition ou toute autre et/ou demander réparation pour tout manquement à cette disposition.

#### **ART.22 – DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE**

##### **22.1 – Dispositions communes à tous les Clients**

Le droit français est applicable aux présentes CGV.

En cas de différend relatif à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat, les parties rechercheront, avant toute action contentieuse, un accord amiable et se communiqueront, à cet effet, tous les éléments d'information nécessaires.

##### **22.2 – Dispositions spécifiques aux Clients Consommateurs**

Pour le Client ayant la qualité de Consommateur, celui-ci est informé qu'il peut, en tout état de cause, recourir à une médiation conventionnelle, ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends en cas de contestation.

Conformément à l'ordonnance n°2015-1033 et au décret n°2015-1382, tout différend ou litige dit de consommation, sous réserve de l'article L.612-2 du Code de la consommation, peut faire l'objet d'un règlement amiable de médiation.

A cette fin, le Client est informé qu'ETS CARNIEL-SONAPLAST a désigné le médiateur suivant :

**Médiation Conso Drôme  
19 Bis Rue Jonchère  
26000 Valence**

Site : <https://mediation-conso-drome.org/>

A défaut de médiation, tout différend relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution, la non-exécution des présentes Conditions Générales sera soumise au tribunal compétent selon les règles de procédure en vigueur au moment du litige.

A défaut de résolution amiable ou de recours à la médiation, les tribunaux français seront compétents pour connaître de tous les litiges auxquels les présentes CGV pourraient donner lieu. Toutefois, dans les conditions visées à l'article 15 du Règlement n°44/2001, du 22 décembre 2000, le Client pourra saisir le Tribunal du lieu où il est domicilié.

Depuis le 15 février 2016, la plateforme en ligne de règlement amiable des litiges de la Commission Européenne est ouverte au public. Tout consommateur qui rencontre un litige avec une entreprise située sur le territoire de l'Union a la possibilité de déposer une demande de médiation par le biais de cette plateforme européenne <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Vous pouvez consulter également le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation : [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint\\_en](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint_en)

#### **22.3 – Dispositions spécifiques aux Clients Professionnels**

Pour le Client ayant la qualité de Professionnel, il est convenu que le tribunal du lieu du siège social d'ETS CARNIEL-SONAPLAST sera seul compétent en cas de litige, soit le tribunal de commerce de GRENOBLE.

Cette clause s'applique même en cas de référé, de demande incidente ou de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, et quels que soient le mode et les modalités de paiement, sans que les clauses attributives de juridiction pouvant exister sur les documents du Client puissent mettre obstacle à l'application de la présente clause.

Accepté le,

À

Par (NOM + CACHET + SIGNATURE)