

# Conditions générales de vente

## 1 – Généralités

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux produits vendus sous la marque STIEBEL ELTRON par la société STIEBEL ELTRON ayant son siège social sis 7,9 rue des Selliers 57073 METZ, immatriculée au RCS de Metz sous le n° 445 176 407, au capital social de 1 600 000 €.

Toute livraison ou prestation de STIEBEL ELTRON pour sa marque commerciale est régie exclusivement par les présentes Conditions Générales de Vente ainsi que par la réglementation en vigueur.

STIEBEL ELTRON refuse expressément l'application des éventuelles Conditions Générales de l'acheteur, y compris pour les clauses dont il ne serait pas fait mention dans les présentes Conditions Générales de Vente, à quelque moment que ce soit.

Tout client de STIEBEL ELTRON ne pourra faire état ou usage de la marque, logos, documents, projets, études, plans, schémas ou tout autre droit de propriété intellectuelle lui appartenant qu'avec l'autorisation expresse, écrite et préalable de sa part à la seule fin de promouvoir la vente des produits commercialisés dans les conditions normales en regard de son activité. STIEBEL ELTRON se réserve le droit de s'opposer, de faire cesser ou demander réparation de toute utilisation qu'elle jugerait déloyale, constitutive d'un acte de parasitisme commercial ou contraire à son image ou à des droits concédés.

## 2 – Produits

Les produits vendus par STIEBEL ELTRON sous sa marque commerciale peuvent être modifiés ou supprimés à tout moment sans avis préalable du client. L'envoi au client du catalogue, du tarif ou de toute autre documentation faisant référence aux produits ne fait pas obstacle à ce droit de modification ou suppression.

Les informations relatives aux produits comme poids, dimensions, contenances, couleurs et autres spécifications figurant dans les catalogues, tarifs et documentations sont communiqués à titre indicatif et ne sauraient engager la responsabilité de STIEBEL ELTRON.

Les prix de vente publics indicatifs ne sont communiqués aux clients qu'à ce titre. Les clients demeurent libres de fixer leur propre prix de vente dans le respect des dispositions légales en vigueur et de l'image des produits. Les clients en assument alors la pleine responsabilité.

## 3 – Commandes et Conditions de livraison

Les commandes de l'acheteur ne peuvent être considérées comme acceptées qu'après confirmation écrite de la part de STIEBEL ELTRON pour sa marque commerciale STIEBEL ELTRON, par accusé de réception. Elles sont acceptées pour livraison dans la limite des stocks disponibles. Les délais mentionnés dans les accusés de réception de commandes sont toujours indicatifs. Les retards éventuels ne donnent pas le droit à l'acheteur d'annuler la vente, de refuser la marchandise ou de réclamer des pénalités de retard ou dommages-intérêts.

STIEBEL ELTRON demeure entièrement libre de la suite à donner à toute modification ou annulation de commande qu'elle aurait reçu d'un client avant l'expédition. Dès lors que les produits ont été expédiés, aucune modification ou annulation de commande ne pourra être prise en compte.

## 4 – Conditions de livraison

Les délais de livraison indiqués sur les offres de prix et les accusés de réception de commandes sont toujours indicatifs, étant notamment liés aux contraintes de production de STIEBEL ELTRON.

Quel que soit le mode de transport utilisé par STIEBEL ELTRON et nonobstant la clause de réserve de propriété figurant à l'article concerné, nos marchandises voyagent aux risques et périls du client destinataire. STIEBEL ELTRON décline donc toute responsabilité au sujet des avaries ou des pertes de quelque nature qu'elles soient. Il en est de même au sujet des retards que les marchandises pourraient subir en cours de transport.

Il appartient au client destinataire de faire les réserves nécessaires auprès du transporteur sur les documents de transport et de confirmer ces réserves par lettre recommandée avec avis de réception dans les 3 jours de la réception des marchandises et d'en adresser une copie accompagnée du bon de livraison à STIEBEL ELTRON dans les 5 jours de la réception des marchandises comme cela est spécifié dans l'article L133-3 du Code du Commerce. De même, il appartient au client destinataire d'engager les éventuels recours vis-à-vis du transporteur comme cela est spécifié dans les articles L132-5, L132-7 et L133-1 du Code du Commerce. Les réclamations ne pourront être prises en considération qu'en application de cette règle.

La livraison des produits est exclusivement effectuée au lieu convenu lors de la commande.

Pour toute commande de produits ou de pièces détachées, STIEBEL ELTRON livre les marchandises à l'adresse enregistrée sous le numéro de client afférent ou à une autre adresse en France validée par STIEBEL ELTRON lors de la confirmation de commande.

Pour toute commande des frais de transport forfaitaire seront facturés à l'acheteur selon la valeur nette de celle-ci :

- Pour un montant inférieur à 500€ net HT, le forfait est de 20€ HT
- Pour un montant entre 500€ et 1500€ net HT inclus, le forfait est de 50€ HT
- Pour un montant supérieur à 1500€ net HT, les marchandises sont livrées en franco.
- Pour une Livraison Express sur demande (commande en J livré en J+1 ou J+2 avant 18h00 selon la région) l'acheteur supporte les frais de port et un supplément.

Pour toute livraison avec hayon élévateur directement chez le client final, installateur ou particulier, une participation supplémentaire aux frais de transport de 150€ HT sera demandée. L'acheteur doit prévoir le personnel et les moyens nécessaires au déchargement.

Dans le cas contraire, nous nous réservons le droit de réclamer à l'acheteur qui s'y oblige, les frais correspondant au retour, à la nouvelle présentation de la marchandise et à tous les frais de manutention y afférents.

## 5 – Retours

Aucune marchandise ne pourra être retournée sans accord préalable de STIEBEL ELTRON. Après réception du matériel retourné, un avoir sera établi sur la base du prix facturé minoré des frais de manutention.

Dans le cas d'une reprise d'une marchandise livrée par STIEBEL ELTRON à la demande spécifique du client, une décote de 25 % sera appliquée pour toute marchandise ayant été livrée dans les derniers trois mois, de 50 % dans un délai de six mois et de 75 % dans un délai supérieur à six

mois. Tous les frais liés au retour du matériel sont à la charge exclusive du demandeur.

En aucun cas STIEBEL ELTRON ne pourra reprendre des articles :

- qui ne sont pas en parfait état (pièce et emballage) ou
- qui ne figurent plus dans les catalogues en vigueur à la date du retour ou
- dont la facture a été émise plus d'un an avant la date du retour.

## 6 – Garantie

Tous les produits de STIEBEL ELTRON pour sa marque commerciale STIEBEL ELTRON sont couverts par la garantie légale de conformité du bien suivant les articles L211-1 à L211-14 du Code de la Consommation et celle des vices cachés suivant les 1641 et 1649 du Code Civil.

A titre de garantie contractuelle complémentaire, STIEBEL ELTRON pour sa marque commerciale STIEBEL ELTRON garantit ses produits, à l'exclusion de ceux d'exposition contre tout défaut de matière et vice de fabrication selon ses Conditions Générale de Garantie.

Toutes les réclamations sur les vices apparents et sur la non-conformité du matériel livré par rapport à celui commandé, doivent, pour être recevables, avoir été confirmées et formulées par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de TROIS JOURS à compter du jour même de la livraison. Passé ce délai, le matériel sera considéré comme livré en parfait état et aucune réclamation ne sera recevable. Dans les seuls cas de dommage consécutif à une mauvaise manipulation ou à une faute de STIEBEL ELTRON, la responsabilité de cette dernière est engagée.

Les biens vendus sont garantis contre tout vice de fonctionnement provenant d'un défaut de matière, de fabrication ou de conception dans les conditions ci-dessous.

Le vice de fonctionnement doit apparaître dans une période de deux ans ou suivant des conditions particulières liées à la nature du produit et à son entretien, à compter de la date d'achat de l'appareil par l'utilisateur final, pour une utilisation du bien défini dans le mode d'emploi et ses conditions d'utilisation.

Cette garantie contractuelle ne couvre pas les défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle des pièces, les dommages causés par la qualité de l'eau comme ceux causés par un usage inapproprié, une utilisation abusive, une négligence, un accident ou un entretien défectueux.

STIEBEL ELTRON déterminera seule, au regard des pièces et informations communiquées si le problème rencontré est couvert par cette garantie contractuelle.

Une intervention au titre de la garantie ne prolonge pas la durée initiale de celle-ci.

La garantie est limitée à la réparation, au remplacement des pièces dont la défectuosité a été constatée ou au remboursement de celles-ci par émission d'un avoir au profit de l'acheteur, à l'exclusion de la réparation de tout autre dommage. Ce dernier ne pourra en aucun cas réclamer d'indemnités pour la privation de jouissance résultant de la défectuosité ou du dysfonctionnement de l'appareil ou de la réparation de dommages et intérêts.

La gestion des retours sous garantie se fait exclusivement selon la procédure établie et reconnue par STIEBEL ELTRON. Cette dernière peut être obtenue sur simple demande. Les frais de transport sont entièrement à la charge de l'expéditeur.

Les dispositions stipulées ci-dessus n'excluent pas le bénéfice de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 211-4 et suivants du Code de la Consommation ni de la garantie légale concernant les vices cachés conformément aux dispositions de l'article 1641 et suivants du Code Civil.

En cas d'application de la garantie légale de conformité, l'acheteur bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir. Le choix peut être fait 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. L'acheteur est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.

En cas de mise en œuvre de la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil, l'acheteur peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

## 7 – Conditions financières

Les marchandises sont vendues par STIEBEL ELTRON pour sa marque commerciale STIEBEL ELTRON selon son tarif en vigueur au jour de la commande.

Les achats sont facturés selon le montant convenu avec l'acheteur, les prix sont indiqués en Euros et s'entendent hors taxes et le cas échéant, hors frais spécifiques.

STIEBEL ELTRON est libre de mettre à jour ou de modifier son tarif à tout moment, ces modifications s'appliquent immédiatement aux commandes recueillies postérieurement à la modification tarifaire.

## 8 – Conditions de paiement

Les produits sont payables comptant et sans escompte au siège de STIEBEL ELTRON. Toute autre modalité ne peut exister qu'en vertu d'un accord conclu dans le respect des dispositions de l'article L441-6 du Code de Commerce ou des accords conclus par les organisations professionnelles.

La date de paiement de nos factures est le point de départ du délai consenti à l'acheteur pour le paiement à l'exclusion de toute autre date.

En cas de non-respect des échéances, le taux des pénalités de retard est fixé à trois fois le taux de l'intérêt légal.

Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement due au créancier en cas de retard de paiement, conformément à l'article L121-II de la loi n°2012-387 du 22 mars 2012, est fixé à 40 € par le décret n° 2012-115 du 2 octobre 2012.

Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, STIEBEL ELTRON se réserve le droit de demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

Aucune réclamation sur la qualité d'un produit ne saurait être suspensive du paiement de celui-ci, si sa défectuosité n'a pas été préalablement admise par STIEBEL ELTRON.

Toute note de débit établie d'office et/ou déduction directe sur facture sans accord préalable de STIEBEL ELTRON est inopérante et produira les effets d'un défaut de règlement.

STIEBEL ELTRON se réserve le droit de déterminer pour chacun de ses clients le montant maximal de l'encours de crédit fournisseur consenti en fonction des renseignements financiers communiqués. STIEBEL ELTRON pourra également exiger certaines garanties ou le règlement comptant avant livraison notamment en cas de modification de la capacité du débiteur dans son activité professionnelle ou de cessation, de location, de mise en nanissement ou apport de son fond de commerce ayant un effet défavorable sur le crédit de l'acheteur.

En cas de défaut de paiement 48 heures après mise en demeure restée infructueuse, STIEBEL ELTRON pourra se prévaloir de la résolution de la vente de plein droit et demander en référé la restitution des produits, sans préjudice de tous autres dommages et intérêts. La résolution frapperait non seulement la commande en cause mais aussi toutes les commandes impayées antérieures, livrées ou en cours de livraison et que leur paiement soit échu ou non.

En cas de paiement par effet de commerce, le défaut de retour de l'effet sera considéré comme un refus d'acceptation assimilable à un défaut de paiement. De même, lorsque le paiement est échelonné, le non-paiement d'une seule échéance entraînera exigibilité immédiate de la totalité de la dette sans mise en demeure.

Dans tous les cas qui précèdent, les sommes qui seraient dues pour d'autres livraisons ou pour tout autre cause deviendront immédiatement exigibles si STIEBEL ELTRON n'opte pas pour la résolution des commandes correspondantes. L'acheteur devra alors rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues y compris les honoraires d'officiers ministériels.

En aucun cas les paiements ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque compensation sans l'accord préalable écrit de STIEBEL ELTRON. Tout paiement partiel s'imputera d'abord sur la partie non privilégiée de la créance puis sur la somme dont l'exigibilité est la plus ancienne.

## 9 – Clause environnementale

Conformément à l'article 18 du décret n° 2005-829 du 20 juillet 2005 relatif à la composition des équipements électriques et électroniques (EEE) et à l'élimination des déchets issus de ces équipements (« le Décret »), le financement et l'organisation de l'enlèvement et du traitement des déchets d'EEE, objets du présent contrat de vente, sont transférés à l'acheteur qui les accepte. Lorsque le produit deviendra déchet au sens du Décret, l'acheteur pourra contacter STIEBEL ELTRON, lequel s'oblige à lui communiquer les coordonnées d'un organisme agréé dans les conditions des articles 14 et 19 du Décret (« Eco organisme ») auquel il a adhéré et qui est chargé de l'enlèvement et du traitement des déchets d'EEE. En tout état de cause, la collecte et le traitement devront être conformes aux articles 21 et 22 du Décret. Les obligations susvisées doivent être transmises par les acheteurs professionnels successifs jusqu'à l'utilisateur final des équipements électriques et électroniques. Le non-respect par l'acheteur des obligations ainsi mises à sa charge peut entraîner, à son encontre, des sanctions pénales prévues par le Décret. Conformément à l'article 18 du Décret, le traitement sélectif, la valorisation et la destruction des déchets d'EEE collectés sélectivement doivent être réalisés conformément aux prescriptions prévues aux articles 21 et 22 du Décret.

## 10 – Réserve de propriété

STIEBEL ELTRON se réserve expressément la propriété des marchandises vendues sous sa marque commerciale STIEBEL ELTRON, jusqu'à paiement intégral du prix, et de ses accessoires, étant précisé que seul l'encaissement effectif du prix facturé vaudra paiement. L'acheteur en assure à ses frais, risques et périls, la garde et la conservation. Il sera responsable des dommages causés par les marchandises vendues.

L'acheteur doit informer STIEBEL ELTRON immédiatement de toutes menaces, actions ou toute autre mesure pouvant mettre en cause son droit de propriété. L'acheteur est autorisé à revendre les marchandises dans le cadre de ses activités normales et courantes.

STIEBEL ELTRON pourra mettre en jeu la présente clause pour tout ou partie, à son choix, des marchandises concernées.

En cas de difficultés de nature à compromettre la continuité de l'exploitation ou d'ouverture d'une procédure de conciliation, de sauvegarde, de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire à l'encontre de l'acheteur, celui-ci devra en aviser STIEBEL ELTRON immédiatement afin qu'un inventaire des marchandises puisse être dressé sans délais et que le droit de les revendiquer puisse être exercé. Dans ces cas, l'acheteur s'interdit de poursuivre l'utilisation ou la vente des marchandises sans accord écrit de STIEBEL ELTRON.

## 11 – Attribution de juridiction

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi française.

Seul sera compétent le Tribunal du ressort du siège de STIEBEL ELTRON pour connaître de tout litige ayant trait à la validité, l'interprétation des présentes.

Cette clause s'applique même en cas de référé, de demande incidente ou de pluralité de défendeurs et quel que soit le mode de livraison et les modalités de paiement.

## 12 – Prescription commerciale

Toute réclamation relative aux sommes éventuellement dues par STIEBEL ELTRON, quelle qu'en soit la cause, au titre d'une année civile, doit lui être notifiée par lettre recommandée avec avis de réception au plus tard dans un délai d'un an qui suit ladite année.

Passé ce délai et selon les dispositions de l'article L110-4 du Code du Commerce, aucune somme au titre de l'année civile écoulée ne pourra être réclamée à STIEBEL ELTRON, à quelque titre que ce soit.

## 13 – Médiation

En cas de différend, STIEBEL ELTRON et ses clients conviennent qu'à la seule demande de l'un d'entre eux, ils feront appel à un médiateur du Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris – pour ses garanties professionnelles d'indépendance, de neutralité et d'impartialité. Le CMAP peut être saisi par le client d'une demande de désignation d'un médiateur personne physique. Le client doit saisir le CMAP soit en utilisant le formulaire à sa disposition sur le site internet du CMAP ([www.cmap.fr](http://www.cmap.fr)), soit par courrier électronique ([consumation@cmapp.fr](mailto:consumation@cmapp.fr)), soit par courrier postal (CMAP - Service Médiation de la consommation, 39, avenue F.D Roosevelt, 75008 PARIS).