

# **CONDITIONS GENERALES DE VENTES**

Entre  
**CLINIQUE DU CHAUFFE EAU**  
**477 CHEMIN DES PLANTADES**  
**83130 LA GARDE**  
Si après nommé «[www.degrifenergie.com](http://www.degrifenergie.com)»

Et

Le client  
Si après nommé « le client »

## **Préambule**

[www.degrifenergie.com](http://www.degrifenergie.com) vend ses produits exclusivement à distance via le réseau internet.

### **Objet:**

Les présentes conditions générales visent à définir les modalités de vente entre [degrifenergie.com](http://www.degrifenergie.com) et ses clients ci-après définis.  
Est client au titre des présentes conditions générales, toute personne qui commande sur le site [www.degrifenergie.com](http://www.degrifenergie.com), qu'elle soit un particulier ou non.  
Si les présentes devaient être différentes en fonction de la qualité du client, ces différences seraient notées de manière spécifique.

### **Champ d'application:**

Les présentes conditions générales de vente régissent la vente des produits se trouvant sur [www.degrifenergie.com](http://www.degrifenergie.com) au jour de la passation de la commande.  
Elles s'appliquent uniquement dans le cadre où la commande est passée par Internet.  
Si, les présentes devaient être différentes selon le mode de passation de la commande ces différences seraient notées de manière spécifique.

### **Territorialité:**

Les clients qui commandent via le site Internet de [www.degrifenergie.com](http://www.degrifenergie.com) en langue française sont réputés acheter en France.  
D'une manière générale, la législation française régit les relations entre les clients et [degrifenergie.com](http://www.degrifenergie.com)

### **Capacité à contracter:**

L'achat d'un produit se trouvant sur le site de [degrifenergie.com](http://www.degrifenergie.com) n'étant pas un acte de gestion de la vie quotidienne, en vu du respect de l'article 1124 du code civil, tout client de [degrifenergie.com](http://www.degrifenergie.com) déclare avoir la capacité de contracter aux conditions décrites ci-après, c'est-à-dire être mineur émancipé ou avoir la majorité légale et ne pas être protégé au sens de l'article 488 du Code Civil.

### **Acceptation du client:**

Le fait pour le client de cocher la case « J'accepte les conditions générales de vente » avant de valider sa commande entraîne automatiquement l'acceptation expresse des présentes conditions générales de vente par celui-ci qui reconnaît en avoir une parfaite connaissance. Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, sauf accord écrit signé par les parties.

## **Modification des conditions générales de vente:**

Les présentes conditions sont modifiables à tout moment, le client est donc invité à les lire régulièrement. Chaque version des présentes possède une date précise, les commandes sont donc régies par les conditions générales en ligne à la date de la commande.

## **Caractéristique des produits:**

Degrifenergie.com s'efforce de présenter au mieux, sur les fiches techniques des produits, les caractéristiques essentielles de ces derniers. Les informations sont celles données par les constructeurs, degrifenergie.com n'est en aucun cas responsable des données erronées transmises par les constructeurs. Une confirmation des détails techniques est toujours possible en appelant le service commercial de la société ou en envoyant un courrier électronique. Sauf information contraire spécifiée sur le site, tous les produits vendus par degrifenergie.com sont neufs. Les produits proposés sont conformes à la législation européenne en vigueur et aux normes applicables en Europe.

## **Remises, conditions spéciales et cadeaux:**

Les remises, conditions spéciales et cadeaux pour l'achat d'un produit sont spécifiés au moment de l'achat sur le bon de commande. Dans le cas où un problème informatique entraînerait une duplication des remises ou conditions d'achat, la facture serait bloquée jusqu'à régularisation du paiement ou annulation de la commande. Si le client a le droit à des remises, conditions spéciales ou cadeaux, il doit veiller à ce qu'ils s'inscrivent bien sur le bon de commande. Si ce n'est pas le cas, il doit contacter le service client de degrifenergie.com. Le client ne peut réclamer aucune réduction ou indemnité pour le cas où il refuserait les cadeaux qui lui sont offerts, degrifenergie.com prenant en charge tous les frais afférents à ces cadeaux.

## **Prix:**

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises pour les acheteurs particuliers et hors taxes pour les acheteurs professionnels. Les tarifs des fabricants étant en constante évolution, les prix affichés sur le site sont susceptibles d'être modifiés à tout moment. Ils sont également susceptibles de varier pour cause de prix de lancement, promotions ou soldes. Tous les prix sont donnés sous réserve d'erreur typographique manifeste.

## **Frais de port:**

Les frais de ports sont offerts dans toute la France métropolitaine.  
**En cas de produit re-livré suite à un retour du transporteur, des frais de livraison seront facturés pour la deuxième livraison.**

# Commande

## **Passation:**

Le client doit passer commande directement via le site degrifenergie.com. Lorsque le client passe sa commande par le site, il remplit lui-même ses coordonnées dans un formulaire approprié. Le client est invité à relire son formulaire avant de valider sa commande. Degrifenergie.com n'est pas responsable des erreurs d'envoi de courrier électronique ni des erreurs d'envoi des colis dues à un formulaire mal rempli.

## **Confirmation:**

Il est envoyé au client un courrier électronique automatique de confirmation de sa commande sous réserve que l'adresse électronique qu'il a indiqué dans le formulaire de commande ne contienne pas d'erreur, et qu'aucun filtre de messagerie ne bloque sa réception.

## **Annulation:**

Selon l'article L121-20-1 du code de la consommation (pour les 'particuliers' uniquement), le consommateur dispose d'un délai de sept jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, de l'ensemble des frais de retour.

**Le délai mentionné court à compter de la réception du(des) bien(s), et sur une annulation envoyée en recommandée avec accusé de réception à [degrifenergie.com](http://degrifenergie.com)**

**Le remboursement peut-être effectué dans un délai maximal de 30 jours suivant la date à laquelle le droit a été exercé.**

Lorsque le délai de sept jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Les retours sont à effectuer directement chez le fabricant/distributeur dont l'adresse en France sera communiquée sur simple demande. **Le présent droit de retour ne pourra être accepté que pour les produits complets (accessoires, notice...), non manipulés, dans leur emballage d'origine, en bon état et accompagné d'une copie de la commande d'achat.**

Les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés ou salis par le Client ne sont pas repris.

Les clients professionnels n'entrent pas dans le cadre de l'article L121-20-1 du code de la consommation et ne peuvent annuler leur commande.

## **Disponibilité des produits:**

Degrifenergie.com travaille, sur la base des informations et stocks mis à disposition par les fabricants/distributeurs.

De fait, selon les cas, les appareils sont disponibles dans la limite des stocks disponibles comme indiqué sur le site [degrifenergie.com](http://degrifenergie.com), sans que toutefois ces données aient un caractère précis au jour près. Plus de renseignements peuvent être donnés par téléphone, courrier électronique ou télécopie.

# **Paiement**

## **Moyens de paiement:**

Le client peut régler par carte bancaire, ou par le biais d'un compte Paypal.

Le client garantit à [degrifenergie.com](http://degrifenergie.com) qu'il dispose des autorisations éventuelles nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui-même.

## **Paiement en contre remboursement, chèque ou virement bancaire:**

Aucune commande ne peut être réglée par le biais de ces modes de paiement.

## **Paiement par carte bancaire Visa, Eurocard-Mastercard et Carte Bleue ou Paypal:**

La carte ou le compte Paypal est débité au moment de la prise de commande. Pour certains paiements des justificatifs peuvent être demandés (carte d'identité, justificatif de domicile...). Degrifenergie.com se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison en cas de refus d'échec de paiement par carte bancaire ou en cas de refus d'assurance par Fia-Net de la transaction. En cas d'échec de la transaction le client est prié de ne pas passer plusieurs fois la même commande et de contacter [degrifenergie.com](http://degrifenergie.com) qui fera son possible auprès de la banque en question pour savoir si la commande a malgré tout été prise en compte.

**Degrifenergie.com ne livrera aucune commande suspectée de fraude.**

## **Défaut de paiement:**

Degrifenergie.com se réserve le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un client qui n'aurait pas réglé en tout ou en partie une commande précédente ou avec lequel un litige serait en cours d'administration.

## **Contrôle anti fraude:**

**Dans ce cadre, degrifenergie.com peut être amenée à demander au client toutes les pièces nécessaires au débloqué de la commande: justificatif de domicile, pièce d'identité...**

## **Réserve de propriété:**

Le fabricant reste propriétaire des marchandises livrées jusqu'à leur paiement complet par le client. Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle, dès la livraison des marchandises, au transfert au client des risques de perte ou de détérioration des biens soumis à réserve de propriété ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner.

## **Facture:**

Le bon de commande que le client établit en ligne ne vaut pas facture. Quel que soit le mode de paiement, le client doit demander expressément à degrifenergie.com que lui soit édité une facture d'achat.

# **Délais**

## **Délai de préparation:**

Les commandes passées par Internet sont relevées de 9h à 12h, et de 13h à 17h, du Lundi au Vendredi. Le client doit en principe compter **un à deux jours de préparation** (traitement de la commande, facturation, préparation des produits, emballage) avant expédition pour un produit que la société a en stock et payé en carte bleue.

## **Délai de transport:**

Ils dépendent des fabricants et distributeurs.

Degrifenergie.com informe le client que les délais annoncés sont ceux qui lui sont donnés par les fabricants et distributeurs.

Elle ne fait que les transmettre au client à titre indicatif. **Le non respect de ces délais par les transporteurs ne peut donc en aucun cas engager la responsabilité de degrifenergie.com**

En outre, degrifenergie.com souhaite faire remarquer au client que ces délais ne comprennent pas les dimanches et jours fériés.

## **Délai de livraison:**

Le délai de livraison est égal au temps de préparation de la commande additionné du temps de transport. Si le produit n'est pas disponible, doit être ajouté au délai de préparation et au délai de transport le temps que le produit arrive dans le stock. Dès lors que le délai initial annoncé sera dépassé, un nouveau délai sera communiqué au client, en fonction des données connues par degrifenergie.com. Dans tous les cas, une proposition d'annulation et/ou de remboursement lui sera également faite.

# **Expédition**

## **Conditionnement:**

Les produits à expédier sont conditionnés dans le respect des normes en la matière. Les procédures et techniques utilisées sont évolutives dans une optique d'optimisation générale du conditionnement.

## **Suivi du colis:**

Le suivi du colis dépend du transporteur et est sous sa responsabilité.

Le client a la possibilité de contacter degrifenergie.com pour établir un suivi sur la livraison de sa commande. Les informations qui lui seront données proviendront du distributeur ou du transporteur. Degrifenergie.com n'est pas responsable des erreurs qui pourraient se trouver sur les sites Internet des transporteurs, ni des bugs qui pourraient entraver la possibilité qui est offerte au client de suivre son colis sur les sites Internet des transporteurs.

# Livraison

## Lieu de livraison:

**Les produits achetés sur degrifenergie.com ne sont livrés qu'en France.** Le transporteur livre 'au pied de l'immeuble', à la charge du client de monter l'appareil chez lui. **Certains chauffeurs montent le colis directement chez vous, mais ce n'est pas une obligation.**

Les produits sont livrés par défaut à l'adresse de livraison indiquée par le client sur le bon de commande. Dans le cas où l'adresse de livraison serait différente de l'adresse de facturation, le client indique sur le bon de commande les deux adresses et le colis est livré à l'adresse de livraison spécifiée.

((( A APPORTER PLUS DE PRECISION QUAND AURA PLUS DE RENSEIGNEMENTS DU TRANSPORTEUR)))

## Absence le jour de la livraison:

Selon les cas, le transporteur peut laisser un avis de passage dans la boîte aux lettres du client, invitant ce dernier à prendre contact avec le dépôt le plus proche de son domicile ou à le contacter pour prendre un rendez-vous, ou encore, déposer le colis dans un point "relais colis" le plus proche de l'adresse de livraison mentionnée.

## Retard de livraison:

Il est possible qu'un colis n'arrive pas dans les délais prévus. **Les délais de livraison n'étant qu'indicatifs, une variation de quelques jours de plus ou de moins est considérée comme normal.** Dans tous les cas, si le retard est très important le client peut contacter degrifenergie.com afin de faire ouvrir une enquête pour la localisation du colis : il se peut en effet que ce dernier se soit perdu. Une démarche devra être entreprise afin de localiser le ou les colis concernés par votre demande. Le délai de recherche peut aller jusqu'à 15 jours selon les cas (perte par exemple).

## Perte de colis:

Dans ce cas, degrifenergie.com informera le fabricant ou le distributeur, qui réalisera une enquête. Les délais connus pour la gestion de cette dernière dépendent uniquement du fabricant ou distributeur. Degrifenergie.com n'est donc aucunement responsable de la durée de l'enquête.

## Réception du colis:

## **Attention:**

Concernant les livraisons par transporteur **vous devez impérativement vérifier l'état et la conformité de la marchandise même si l'emballage vous paraît en bon état.** Le livreur a l'**OBLIGATION** d'attendre que vous ayez contrôlé la marchandise... s'il refuse, n'acceptez pas la livraison et mentionnez la raison sur le bordereau de livraison.

Si l'un des colis s'avère être en mauvais état (déchiré, enfoncé), vous devez avant de refuser l'intégralité de la marchandise, contrôler l'état de cette dernière ainsi que son exactitude. Nous vous demandons de **refuser la totalité de cette livraison** en mentionnant sur le bon de livraison la raison du refus (*exemple : colis abîmé et tôle enfoncée...*) **en étant le plus précis possible UNIQUEMENT si le contenu est détérioré ou non-conforme.**

**Dans le cas où le colis est refusé par vos soins et restitué à notre fournisseur, alors que le contenu est intact et identique à votre commande, des frais de gestion et de renvoi pourront vous être facturés.**

## **Cas particulier :**

Si vous acceptez la marchandise abîmée, vous devez :

- mentionner sur le bordereau de livraison l'état du matériel, le plus précisément possible
- envoyer une lettre recommandée avec AR au transporteur (*nous contacter via la rubrique contact pour prendre connaissance de l'adresse*) dans les 72h qui suivent la livraison
- Nous joindre une copie de cette lettre

***La mention "sous réserves de déballage" n'est pas prise en considération par le transporteur le jour ou un litige de type "casse" est déclaré, si vous acceptez le colis vous devrez le conserver !***

**Dans tous les cas, merci de nous contacter immédiatement et de nous envoyer la copie du bon de livraison et du récépissé de transport .**

## **Erreur de livraison:**

A réception du colis par le client, celui-ci doit formuler par téléphone, télécopie, courrier électronique ou courrier postal auprès de [degrifenergie.com](mailto:degrifenergie.com) toute réclamation de non conformité des produits en nature, en qualité ou en quantité par rapport aux indications figurant sur la facture. **Toute réclamation de non conformité non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégagera [degrifenergie.com](mailto:degrifenergie.com) de toute responsabilité vis à vis du client.**

## **Grèves:**

En cas de grève des transporteurs ou tout autre événement de nature exceptionnelle ralentissant ou empêchant la livraison des colis, [degrifenergie.com](mailto:degrifenergie.com) mettra tous les moyens en œuvre pour informer le client de l'état de l'expédition de son colis.

## **Retour pour renonciation:**

Selon l'article L121-20-1 du code de la consommation (pour les 'particuliers' uniquement), le consommateur dispose d'un délai de **sept jours francs** pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, **de l'ensemble des frais d'envoi et de retour.** **Le délai mentionné court à compter de la réception du(des) bien(s), et sur une annulation envoyée en recommandée avec accusé de réception à [degrifenergie.com](mailto:degrifenergie.com).**

**Le remboursement peut-être effectué dans un délai maximal de 30 jours suivant la date à laquelle le droit a été exercé.**

Lorsque le délai de sept jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Les retours sont à effectuer directement chez le fournisseur dont l'adresse en France sera communiquée sur simple demande. **Le présent droit de retour ne pourra être accepté que pour les produits complets (accessoires, notice...), non manipulés, dans leur emballage d'origine, dans un état neuf et accompagné d'une copie de la commande d'achat.**

Les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés ou salis par le Client ne sont pas repris.

## **Retour ou renonciation sur produit spécial :**

Un article nécessitant une fabrication sur commande ne pourra bénéficier des mêmes conditions de renonciation ou de modification ci-avant.

Liste des cas :

- Fabrication sur mesure d'un accessoire: **AUCUN RETOUR ADMIS POUR RENONCIATION**
- Assemblage sur commande d'un article :
  - \* **RETOUR POUR RENONCIATION NON ADMIS**
  - \* **RETOUR POUR RENONCIATION NON ADMIS**

Dans tous les cas, nous vous demandons de passer par la rubrique contact du site afin de voir avec un responsable commercial les conditions pour chaque cas en détail. Certaines solutions, "exceptionnelles", pourront certaines fois être trouvées.

**Les produits concernés par ces conditions spéciales sont signalés clairement sur leur propre fiche à l'aide de la mention "produit conçu sur commande"**

## **Garantie**

**La réparation et les remplacements effectués dans le cadre de la garantie ne font pas courir une nouvelle durée de garantie et ne prolongent pas la garantie initiale.**

**Garantie contractuelle:** Tous nos produits possèdent une garantie pièces, toutefois si vous faites intervenir un professionnel extérieur à notre boutique en ligne, nous pourrions valider cette garantie uniquement sur présentation d'une facture de pose ou mise en service.

**((METTRE LES GARANTIES APPLICABLES A CHAQUE PRODUIT QUE L'ON VEND))**

### **Garantie légale:**

Les produits nécessitant une installation (climatiseur " à faire poser ") doit être posé dans les règles de l'art par un professionnel qualifié.

**Aucun recours en garantie ne peut être assuré dans le cas contraire.**

Le client bénéficie de la garantie légale décrite à l'article L211-1 du code de la consommation qui reprend les articles 1641 à 1648 du code civil. Pour rappel cette garantie est due par le vendeur sous 4 conditions :

- que le défaut du produit soit caché
- qu'il soit antérieur à la conclusion du contrat de vente
- qu'il soit important à tel point que le client ne l'aurait pas acheté où en aurait offert un prix moindre
- que l'action soit intentée dans un bref délai à partir de la découverte du défaut

### **Responsabilité:**

Degrifenergie.com ne peut être tenu pour responsable de tout fait consécutif à l'installation d'un produit vendu au client.

**Le client assume l'entière responsabilité de l'installation d'un produit acheté sur degrifenergie.com et s'engage à faire poser son installation par un professionnel qualifié.**

Degrifenergie.com étant un intermédiaire de négociation n'a aucune obligation de livraison, cette obligation afférente au fabricant du produit. Degrifenergie.com décline toute responsabilité quant à l'utilisation détournée ou la mauvaise utilisation des produits que le client a commandés.

**L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits notamment pour cause d'incompatibilité de matériel ne peut donner lieu à aucun dédommagement ou remboursement ou mise en cause de la responsabilité.**

Les sites reliés directement ou indirectement à degrifenergie.com ne sont pas sous le contrôle de degrifenergie.com. En conséquence, la société n'assume aucune responsabilité quant aux informations publiées sur ces sites. Les liens avec des sites tiers ne sont fournis qu'à titre de commodité et n'impliquent aucune caution quant à leur contenu.

## **Protection des données personnelles:**

Conformément à la Loi Informatique et Libertés, vous disposez d'un droit d'accès aux données informatiques vous concernant dans notre base de données. Pour exercer ce droit, il vous suffit de nous contacter par téléphone ou mail, et nous nous ferons un plaisir de vous adresser copie des informations vous concernant. Par ailleurs, degrifenergie.com ne revend AUCUNE information personnelle (sous forme de fichier d'adresses ou autres) concernant ses clients à d'autres sociétés.

## **Propriété Intellectuelle:**

Tous les éléments du site degrifenergie.com, qu'ils soient visuels ou sonores, y compris la technologie sous-jacente, sont protégés par le droit d'auteur, des marques ou des brevets. Ils sont la propriété exclusive de la société degrifenergie.com.