

Conditions générales de vente EMG Stores

(dernière mise à jour le 11.07.2024)

Article 1. Généralités

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à toute vente de produits et prestations proposés par la société EMG Stores à ses clients consommateurs ou non-professionnels (le(s) « Client(s) »). Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées avant la passation de sa commande.

Notre société se réserve le droit de modifier ses CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la vente.

Article 2. Produits et Prestations

EMG Stores propose la vente de produits de protection solaire tels que décrits sur le site <https://www.emg-stores.fr/> (le « Site ») : stores extérieurs et intérieurs, pergolas, moustiquaires (les « Produits »), ainsi que la pose de ces Produits (les "Prestations").

Les éléments caractéristiques des Produits et Prestations figurent dans le devis communiqué au Client. La notice d'utilisation et, le cas échéant, la notice et les recommandations d'entretien sont remis à l'installation du Produit.

Article 3. Modalités de commande

Le Client reconnaît avoir bénéficié des conseils et reçu toutes les informations précontractuelles prévues aux articles L.111-1 et suivants du Code de la consommation

a. Etablissement d'un devis

En cas de vente incluant de la pose, ou de nécessité de contrôle de faisabilité sur site, EMG Stores effectue une visite préalable chez le Client, à une date fixée d'un commun accord, afin de procéder à la prise de cote et de vérifier un certain nombre d'éléments liés à la faisabilité de la Prestation d'installation. Le Client s'oblige à donner toutes les informations utiles liées à l'environnement des Prestations et notamment la survenance de sinistres antérieurs.

A l'issue de cette visite technique et sur la base des informations communiquées par le Client, un devis détaillé est établi par EMG Stores et transmis au Client sur site ou par email. Le choix et l'achat d'un Produit sont de la seule responsabilité du Client.

EMG Stores se réserve le droit de refuser d'émettre un devis en cas de demande anormale, non conforme aux présentes CGV, ou encore si la Prestation ne peut pas être réalisée dans les règles de l'art ou pour tout autre motif légitime (notamment en cas de litige avec le Client ou doute légitime sur le paiement d'une commande).

Le devis remis au Client est gratuit et valable dans sa totalité (prix, caractéristiques) pendant une durée de 1 mois à compter de sa date d'établissement, sauf mention contraire.

b. Passation et validation de la commande

La vente est réputée conclue à la date de la commande directe par le Client acceptée par EMG Stores, ou en cas de commande sur devis, à la date d'acceptation du devis par le Client, c'est-à-dire à la date de réception par EMG Stores du devis signé et, le cas échéant, du paiement prévu à la commande.

c. Modification et annulation de la commande

EMG Stores se réserve le droit d'annuler toute commande qui se révélerait techniquement irréalisable.

Toute modification ou annulation de la commande par le Client, sauf dans le cas où le délai de rétractation est applicable, peut entraîner des frais pour le Client. L'acompte versé à la commande sera conservé par EMG Stores à titre de dommages-intérêts.

Article 4. Prix

Les prix des Produits et Prestations sont exprimé en euros et tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande, tout changement du taux sera répercuté sur le prix.

Des frais supplémentaires peuvent être facturés au Client par EMG Stores notamment en cas d'impossibilité d'accéder au chantier, de non-présence du Client, etc.

Les prix sont fermes et non révisables pendant la durée de validité du devis, EMG Stores se réservant le droit, hors cette période, de modifier et d'adapter ses prix à tout moment.

L'éco-participation relative aux DEEE et aux PMCB acquittée par EMG Stores fera l'objet d'une refacturation à l'euro par une mention distincte sur la facture.

Article 5. Paiement, Transfert de propriété et risques et pénalités

Le paiement se fait aux conditions indiquées sur le devis. A défaut de mention spécifique et sauf cas exceptionnel (Collectivités, Mairies et services de l'Etat), le paiement sera effectué par versement d'un acompte équivalent à 35% du montant total TTC du devis lors de la passation de la commande par le Client, et le solde sera payé à réception de la facture. Aucun Produit ne sera commandé ou lancé en fabrication sans réception de l'acompte du Client. EMG Stores se réserve le droit d'annuler la vente si le Client ne verse pas l'acompte.

En cas de demande de report de la date de livraison ou de pose par le Client, un acompte supplémentaire pourra être sollicité.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes.

Toute facture non réglée à son échéance portera intérêt au taux de 1,5 fois le taux d'intérêt légal sur les sommes restantes dues.

Les Produits font l'objet d'une clause de réserve de propriété. Ainsi, le transfert de propriété des Produits est subordonné à l'encaissement intégral du prix (principal et accessoires). Les Produits restent la propriété d'EMG Stores jusqu'à complet paiement et encaissement du prix facturé. Ces dispositions ne font pas obstacles au transfert de risque de perte, vol ou détérioration et dommages occasionnés. Ceux-ci sont transférés au Client dès la livraison de la marchandise, EMG Stores n'ayant plus aucune prise sur les éléments livrés et/ou installés.

Conditions générales de vente EMG Stores

(dernière mise à jour le 11.07.2024)

Article 6. Livraison – Installation

Le délai de livraison et d'installation ne court qu'à compter de la réalisation de l'ensemble des événements suivants :

- encaissement de l'acompte prévu au contrat,
- prise de mesures définitives si prévue dans le devis, par le métreur de notre société,
- toutes indications et autorisations à nous communiquer préalablement à l'exécution des travaux.

Les jours fériés, les week-ends ainsi que les périodes de congé de notre société ou des fabricants ne sont pas pris en compte pour la détermination de la date de livraison et d'installation. La date de livraison et d'installation bien que déterminée le plus soigneusement possible, ne saurait être opposable à notre société en cas d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations ou en cas de force majeure.

En cas de retard de livraison non justifié, le Client dispose de la faculté d'annuler sa commande, sous réserve et dans les limites des dispositions de l'article L.216-2 du Code de la consommation, si la livraison n'est pas intervenue au plus tard le dernier jour de la période de livraison estimative, sauf si ce retard de livraison est dû à un cas de force majeure. Au cas où la livraison ne pourrait avoir lieu du fait du Client, notre société pourra exiger une indemnité de destinée à couvrir le remboursement par le Client des frais de déplacement infructueux occasionnés, ainsi que des frais de gardiennage (1% par semaine de gardiennage) au-delà de deux semaines après la date initialement prévue pour un montant ne pouvant excéder 5% du montant HT de la commande.

Le Client s'engage à informer notre société des éventuelles difficultés d'accès à son chantier et des contraintes à respecter pour la livraison et l'exécution de la commande (horaires, dessertes, codes d'accès, accès...), et à laisser un accès libre et propre au chantier en état de recevoir le Produit objet de la Prestation.

Il est également rappelé au Client que l'installation d'une pergola de plus de 5m² et de certaines installations nécessite une autorisation de travaux en fonction et par application de la réglementation en vigueur. Il revient au Client d'anticiper cette demande et d'obtenir les autorisations nécessaires le cas échéant, le Client étant seul responsable du respect de la réglementation sur ce point pour son installation.

A partir du moment où le Client a accepté la date de livraison et d'installation, il s'engage en effet à être présent ou à se faire représenter par une personne de son choix le jour de la livraison ou de la pose des Produits, pour assurer une présence physique et signer le procès-verbal de réception des travaux de pose, confirmant et acceptant la bonne exécution des travaux. En cas d'absence du Client ou d'un représentant de ce dernier, à la date de livraison ou de pose convenue, le chantier sera réputé accepté.

Article 7. Garanties

a. **Garantie légale des Produits :**

Les Produits sont conformes à la réglementation en vigueur en France. Ils bénéficient de plein droit et sans paiement

complémentaire, indépendamment du droit de rétractation, conformément aux dispositions légales :

- de la garantie légale de conformité, pour les Produits apparemment défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la commande,
- de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de fabrication.

Les conditions et modalités de ces garanties sont détaillées ci-dessous.

Le Client dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance des Produits 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 Client n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité donne au Client droit à la réparation ou au remplacement du Produit dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui. Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur.

Le Client 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 Vendeur refuse de remplacer le bien ;
- 2° Le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3° Le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le Client, notamment lorsque le Client supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ;

Le Client 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 Client n'est alors pas tenu de demander le remplacement du bien au préalable.

Le Client 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 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 Client 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.

Conditions générales de vente EMG Stores

(dernière mise à jour le 11.07.2024)

b. Garantie de pose et réception :

EMG Stores garantit que la Prestation est réalisée conformément aux dispositions légales applicables ainsi qu'aux règles de l'art. Il appartient au Client d'émettre les réserves et les réclamations qu'il estime nécessaires sur le PV de réception. A défaut, les Prestations réalisées seront réputées conformes au devis signé par le Client.

La réception générale et définitive des travaux de pose est faite par écrit par le Client ou son représentant avant le départ du poseur et en présence de ce dernier. A ce moment est également remis la facture finale du contrat.

Sauf modification et accord écrit du vendeur, La date de facture déclenche le départ de la durée de garantie.

Les conditions et durée de garantie varient en fonction du Produit et du fabricant, celles-ci figurent dans le devis joint lorsque le Produit bénéficie d'une garantie additionnelle aux garanties légales.

c. Exclusions de garanties

La responsabilité d'EMG Stores est exclue dans les cas suivants :

- mauvais stockage, manque de soins et d'entretien de la part du Client ;
- installation, modification ou réparation d'installation par une personne non agréée par notre société ;
- dégradations ou accidents qui surviendraient du fait du Client ou d'un tiers au présent contrat
- usure normale, accident et force majeure.

Sont exclus de la garantie les Produits modifiés, intégrés ou ajoutés par le Client ou toute autre personne non autorisée par EMG Stores.

d. Variations

Compte tenu de la spécificité des Produits vendus (sur mesure) et des Prestations, les modèles exposés, les notices, les catalogues, dépliants, photos, etc..., ne constituent pas d'offres fermes mais engagent simplement notre société quant aux caractéristiques générales de ceux-ci. La conformité du Produit s'apprécie au regard des seules caractéristiques figurant dans le devis.

Notre société et le fabricant, se réservent le droit d'apporter à la fabrication du Produit, ainsi qu'à ses méthodes de pose, toute modification appropriée qu'elle juge opportune pour une amélioration des Produits et prestations sans que cela soit de nature à modifier les caractéristiques ou le prix de la commande. Au cas où la prise de cote par notre vendeur ou métreur révélerait une impossibilité technique ou la nécessité de travaux non prévus au contrat initial, notre société se réserve la possibilité de mettre fin à la commande dans les 15 jours suivant la prise de cotes de fabrication. En ce cas, toute somme déjà versée par le Client sera restituée dans les meilleurs délais et au plus tard sous 14 jours.

Les mesures indiquées sur le devis ne sont données qu'à titre indicatif et pourront être modifiées suite à la métresse définitive (si nécessaire et indiqué dans le devis), le prix pourra être révisé à la hausse ou à la baisse si l'écart excède de 10cm les dimensions figurant sur le devis. Le Client en sera informé et pourra, s'il le souhaite, revenir sur sa commande.

Article 8. Droit de rétractation

a. Contrat conclu « hors établissement » ou « à distance »

En dehors des cas d'exclusion détaillés ci-dessous, le Client a le droit de se rétracter, sans donner de motif, dans un délai de 14 jours calendaires, dès lors que le devis est signé hors établissement de la société EMG Stores (devis signé chez le Client) ou à distance (devis envoyé par mail), et uniquement dans ces cas, conformément aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation.

Le délai de rétractation expire 14 jours après la signature du devis lorsque la commande inclut des Prestations d'intégration (pose), ou 14 jours après la réception des Produits en cas de commande de Produits seuls, éligibles au droit de rétractation.

Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision de rétractation par écrit, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Le Client peut utiliser le formulaire de rétractation proposé à la fin des présentes CGV, sur notre site internet, ou adresser un email ou un courrier recommandé à EMG Stores à l'adresse info@emg-stores.fr ou 1A rue des Champs, ZI, 68220 Hésingue.

En cas de rétractation de la part du Client, nous lui rembourserons tous les paiements reçus au titre de la commande rétractée, par le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour où nous sommes informés de la décision de rétractation du Client.

Les frais de retour seront à la charge du Client.

b. Exclusion du droit de rétractation

Le droit de rétractation ne s'applique pas :

- si le Client souhaite que la commande de fabrication des Produits soit passée immédiatement, auquel cas il le précise lors de l'établissement du devis, et renonce expressément à son droit de rétractation par signature du devis comportant cette mention ;
- si la Prestation est pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation, dès lors que le consommateur a renoncé à son droit de rétractation ;
- si les Produits sont confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés ;
- si les Produits, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés ou intégrés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- en cas de travaux d'entretien ou de réparation réalisés en urgence au domicile du Client et expressément sollicités par lui.

c. Contrat conclu en magasin ou dans les foires et salons

Conformément à l'article L224-59 du Code de la consommation, le consommateur ne dispose d'aucun délai de rétractation lorsqu'il signe un contrat ou une commande à l'occasion d'une foire ou d'un salon. Il en va de même lorsqu'il conclut en magasin.

Conditions générales de vente EMG Stores

(dernière mise à jour le 11.07.2024)

Article 9. Responsabilité et force majeure

EMG Stores n'est responsable que des préjudices directs à l'exclusion de tout autre préjudice indirect, immatériels, ou non-consécutifs.

En tout état de cause, EMG Stores ne saurait être responsable des dommages qui résulteraient notamment :

- d'un usage non conforme du Produit aux préconisations et aux règles de l'art ;
- d'une usure normale du Produit ;
- d'une négligence du Client ;
- d'un défaut d'entretien de la part du Client ;
- de l'utilisation d'un produit invasif par le Client ou par un tiers ayant pour effet de dégrader le Produit, en particulier en cas d'utilisation d'un produit d'entretien non fourni ou non agréé par EMG Stores.

En cas d'événement de force majeure, tels que notamment guerres, actes de guerres, boycott, grève, cataclysme naturel, pandémie, blocage des moyens de transport, fermeture des frontières, inondations, tempêtes, explosions, incendie, interruption des moyens de communication électroniques, pénurie de matière première, la livraison pourra être suspendue jusqu'à cessation de l'événement en cause pour une durée ne pouvant excéder trois mois. En cas de suspension supérieure à trois mois, le contrat pourra être annulé de plein droit, sans indemnités, sous réserve du respect d'un préavis de 7 jours par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception.

Article 10. Responsabilité élargie du producteur

Certains Produits commercialisés par EMG Stores et mis sur le marché français entrent dans le champ d'application de la « Responsabilité Élargie du Producteur » (REP) au sens et pour l'application des articles L.541-10 et suivants du Code de l'environnement, et donnent lieu au versement d'une éco-participation.

L'éco-participation couvre les coûts de prévention, de la collecte, du transport et du traitement des déchets. Le montant de cette contribution est déterminé par l'éco-organisme auquel adhère la société selon un barème qu'il définit et qui peut être revu à la hausse ou à la baisse en cours d'année. Ce barème peut être communiqué au Client sur simple demande.

Article 11. Droit de reproduction

En signant le devis, le Client autorise la société EMG Stores à photocopier, et à reproduire dans ses publications, catalogues et supports publicitaires sous quelque forme que ce soit, son bien immeuble comportant des réalisations EMG Stores. Le Client peut s'opposer à cette reproduction en cochant la case prévue à cet effet dans le devis. Le Client peut manifester son refus à tout moment, ce refus sera pris en compte pour toute publication électronique et toute nouvelle publication sous format tangible.

Article 12. Propriété intellectuelle

Tous les documents techniques, Produits, dessins, photographies remis aux Clients demeurent la propriété exclusive de la société

EMG Stores, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande.

Article 13. Données personnelles

EMG Stores agit comme responsable de traitement conformément à la loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978 modifiée, et par le Règlement Général sur la Protection des Données à caractère personnel (« RGPD ») du 27 avril 2016.

EMG Stores traite les données personnelles fournies par le Client lorsqu'il crée son compte et/ou passe une commande, sur la base de l'exécution des présentes CGV afin de fournir ses services de vente en ligne et de traiter les commandes de Produits. Les nom, prénom, coordonnées géographiques et éventuellement téléphoniques et/ou adresse courriel du Client sont transmises au transporteur sélectionné par le Client aux seules fins de la livraison des Produits. Les données bancaires sont transmises à votre établissement bancaire au moment du paiement.

Les données relatives à l'exécution de la commande sont conservées pendant la durée de la relation commerciale, et jusqu'à 5 ans après l'exécution de la commande, à l'exception des données comptables qui peuvent être conservées jusqu'à 10 ans. Les données bancaires ne sont pas conservées par le Vendeur une fois la transaction validée.

Le Client dispose des droits de suppression, d'accès, de rectification, de mise à jour, de portabilité des données le concernant, en nous contactant à info@emg-stores.fr ou 1A rue des Champs, ZI, 68220 Hésingue. Il peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Article 14. Compétence de juridiction

Les présentes CGV et tout différent lié à la conclusion, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du contrat conclu entre le Client et EMG Stores sont régis par et soumis au droit français.

En cas de litige n'ayant pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable introduite auprès de notre Service Clients info@emg-stores.fr, le Client aura la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation en s'adressant au médiateur ci-après : CM2C, 49 rue de Ponthieu 75008 Paris. Il pourra formuler sa demande à cm2c@cm2c.net ou via <https://www.cm2c.net/>.

A défaut de règlement amiable, les Tribunaux compétents sont les Tribunaux français en application des règles du Code de procédure civile.

Conditions générales de vente EMG Stores

(dernière mise à jour le 11.07.2024)

FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de la commande signée ET que le droit de rétractation n'est pas exclu dans le cas de votre commande, dans les conditions rappelées dans nos CGV.)

A l'attention de EMG Stores, 1 A rue des Champs, 68220 HÉSINGUE, info@emg-stores.fr :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

Conformément au décret n° 2022-424 du 25 mars 2022