

Conditions générales de vente en ligne

SEPTEMBRE 2024

Article 1. Mentions légales

MESFERMETURES.COM, est une société par actions simplifiée au capital social de 1 000 €, dont le siège social est situé au 4 RUE MAUMARIN, ZI DE MAUMARIN – 34920 LE CRES, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de MONTPELLIER sous le numéro 951 072 966, et ayant pour numéro de TVA intracommunautaire FR91951072966 prise en la personne de son représentant légal.

(Ci-après dénommée « **MESFERMETURES.COM** » ou la « **Société** »)

MESFERMETURES.COM a pour courrier électronique : contact@mesfermetures.com et numéro de téléphone 04 67 45 71 60 (appel non surtaxé).

Vous pouvez contacter MESFERMETURES.COM par téléphone /courrier électronique aux créneaux suivants : du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00.

Dans le cadre des présentes conditions générales de vente en ligne (Ci-après dénommées « **Conditions Générales de Vente** ») MESFERMETURES.COM a pour activité la vente en ligne de composant et pièces de rideaux métalliques, volets roulants, portes de garage et automatismes de portail, ainsi que tous produits utilisés pour la réparation et/ou la modernisation des installations (ci-après dénommés les « **Produits** »)

La Société propose également la vente de produits confectionnés selon les spécifications de l'acheteur, nettement personnalisés. Ces derniers feront l'objet d'un exposé plus détaillé dans le cadre des présentes Conditions Générales de Vente (ci-après dénommés les « **Produits sur-mesure** »).

La vente des Produits et des Produits sur-mesure s'effectue par Internet via le Site [www.https://mesfermetures.com/](https://mesfermetures.com/) (ci-après dénommé le « **Site** »).

Le Site est la propriété et est édité par MESFERMETURES.COM.

L'hébergeur du Site est SCALEWAY, dont l'adresse est SCALEWAY SAS BP 438 – 75366 PARIS (France).

Article 2. Principes généraux

Les présentes Conditions Générales de Vente définissent les modalités des ventes en ligne conclues entre MESFERMETURES.COM et toute personne physique ou morale effectuant un achat via le Site (ci-après désignée l'« **Acheteur** »).

Elles sont rédigées en français dans leur version originale qui seule fait foi et prévaut sur toute autre version.

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions. Elles sont accessibles par l'Acheteur sur le Site à tout moment et elles sont systématiquement soumises à l'Acheteur avant toute commande et au moment de l'enregistrement de la commande.

Lors de l'ouverture d'un Compte Client, le fait de cliquer sur le bouton « J'accepte les conditions générales de vente » manifeste le consentement, sans réserve, de l'Acheteur à l'application des présentes Conditions Générales de Vente.

L'Acheteur déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande. À cet égard, elles lui sont opposables conformément aux termes de l'article 1119 du code civil.

Tout autre document que les présentes Conditions Générales de Vente et notamment catalogues, prospectus, publicités, notices, n'a qu'une valeur informative et indicative, non contractuelle.

Une version imprimée des Conditions Générales de Vente ainsi que toute information adressée par voie électronique seront admises dans toute procédure judiciaire concernant l'application des présentes Conditions Générales de Vente de la même manière et dans les mêmes conditions que n'importe quel autre document écrit et conservé en format papier.

Le fait de ne pas exercer, à un moment quelconque, une prérogative reconnue par les présentes Conditions Générales de Vente, ou de ne pas exiger l'application d'une stipulation quelconque issue desdites conditions ne pourra en aucun cas être interprétée, ni comme une modification du contrat, ni comme une renonciation expresse ou tacite au droit d'exercer ladite prérogative dans l'avenir, ou au droit d'exiger l'exécution scrupuleuse des engagements souscrits aux présentes.

Dans l'hypothèse où l'un quelconque des termes des Conditions Générales de Vente serait considéré comme illégal ou inopposable par une décision de justice, les autres dispositions resteront en vigueur.

Article 3. Modification des Conditions Générales de Vente en ligne

Compte tenu des évolutions possibles du Site et de la loi, MESFERMETURES.COM se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente. En conséquence, MESFERMETURES.COM invite l'Acheteur à consulter les Conditions Générales de Vente avant toute nouvelle commande. Les Conditions Générales de Vente alors en vigueur seront applicables à toutes les commandes passées à compter de leur date de mise en ligne.

Article 4. Majorité légale et capacité

En acceptant les présentes Conditions générales de Vente, l'Acheteur déclare être juridiquement capable, c'est-à-dire d'avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

MESFERMETURES.COM ne saurait être tenue pour responsable d'une quelconque fausse déclaration de l'Acheteur à ce sujet.

Article 5. Produits

5.1 Les Produits sur catalogue

Les Produits proposés sont ceux qui figurent sur le Site <https://mesfermetures.com/>.

La société MESFERMETURES.COM se réserve le droit de modifier à tout moment l'assortiment et la composition des Produits. Chaque Produit est présenté sur le Site sous forme d'un descriptif reprenant ses principales caractéristiques techniques (matière, dimensions, poids, etc.). Les photographies sont les plus fidèles possibles mais ne sont pas des photos contractuelles, par conséquent elles n'engagent en rien MESFERMETURES.COM.

La vente des Produits présentés dans le Site est destinée à tous les Acheteurs résidants en France métropolitaine.

L'Acheteur a la possibilité d'effectuer ses achats depuis le pays de son choix, cependant MESFERMETURES.COM ne pourra expédier sa commande qu'à l'adresse située en France, à l'exclusion de toute autre.

La modification de l'adresse de livraison entraînera le cas échéant, la mise à jour des modes d'expédition, points de livraison et des autres conditions de vente.

5.2 Les Produits sur-mesure

Les Produits sur-mesure sont ceux qui figurent sur le Site <https://mesfermetures.com/>, sous la rubrique « Configurateurs sur-mesure ».

MESFERMETURES.COM propose à l'Acheteur la personnalisation de Produits proposées sous la rubrique susmentionnée. À ce titre, l'Acheteur est invité à « configurer » son Produit sur-mesure, en choisissant entre les options proposées par la Société, savoir, sans que cette liste ne soit limitative : le type de manœuvre, les dimensions, le type d'enroulement, la couleur, etc.

Avec ces options de configuration, figurent des informations spécifiques à chaque Produit sur-mesure, concernant les pièces incluses ou non incluses, les délais estimatifs de livraisons, etc.

Tous les Produits sur-mesure de la Société sont conformes aux normes européennes EN13241.1.

Article 5.3 Fiches de pose et notices d'installation

Pour les Produits sur-mesure, MESFERMETURES.COM remet à l'Acheteur une fiche de pose détaillée, décrivant l'ensemble des instructions nécessaires à une installation conforme des Produits. Concernant les Produits standards dits de négoce, la notice d'installation fournie à l'Acheteur est celle émanant directement du fabricant du Produit. Dans certains cas, MESFERMETURES.COM peut également fournir une notice d'installation simplifiée.

MESFERMETURES.COM ne saurait être tenue responsable des éventuelles erreurs, imprécisions ou omissions contenues dans les notices d'installation fournies par les fabricants, sous réserve que celles-ci n'affectent pas la conformité du Produit au sens des articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation. La responsabilité de MESFERMETURES.COM se limite à la bonne remise de ces documents à l'Acheteur. Il appartient à ce dernier de se rapprocher du fabricant pour toute question ou réclamation relative aux informations contenues dans ces notices.

Dans tous les cas, il incombe à l'Acheteur de suivre rigoureusement les instructions fournies dans les fiches de pose et notices d'installation, qu'elles émanent de MESFERMETURES.COM ou du fabricant. MESFERMETURES.COM décline toute responsabilité en cas de montage ou d'installation non conforme aux dites instructions, quelle qu'en soit l'origine.

Article 6. Compte client

Afin de passer commande en ligne sur le Site, il est nécessaire pour l'Acheteur de créer un Compte Client en renseignant un nombre de données obligatoires (ci-après le « **Compte Client** »).

Pour la création de son compte, il sera demandé à l'Acheteur d'indiquer les informations personnelles suivantes : nom, prénom, adresse postale, adresse de courrier électronique, adresse postale, numéro de téléphone.

À l'issue de la création de son Compte Client, un courrier électronique de confirmation récapitulant les informations renseignées est envoyé à l'Acheteur sur l'adresse du courrier électronique qu'il aura préalablement renseignée.

L'Acheteur s'engage à fournir à MESFERMETURES.COM des données exactes, à jour, complètes et à en préserver l'exactitude. L'Acheteur s'engage à ne pas créer de compte sous une fausse identité. Il appartient à l'Acheteur de mettre à jour les données le concernant.

L'identifiant de connexion est soit le nom d'utilisateur renseigné par l'Acheteur ou bien son adresse du courrier électronique. L'accès au Compte Client est protégé par un mot de passe personnel et confidentiel. L'Acheteur s'engage à le conserver secret et à ne le communiquer à des tiers à quelque titre que ce soit. L'Acheteur est responsable de son mot de passe. S'il s'aperçoit que son compte fait l'objet d'une utilisation frauduleuse, l'Acheteur s'engage à le signaler immédiatement à MESFERMETURES.COM.

Article 7. Commande

Toute commande par l'Acheteur, pour être valable, s'effectue uniquement via le Site.

L'Acheteur effectue sa commande à partir du catalogue en ligne de MESFERMETURES.COM accessible sur le Site, pour tout Produit et Produit sur-mesure, le tout, dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité d'un Produit commandé ou d'un Produit sur-mesure configuré, l'Acheteur en sera informé dans les meilleurs délais par courrier électronique et/ou par téléphone, si possible, et il lui sera proposé, au seul choix de MESFERMETURES.COM :

- soit une attente de réapprovisionnement des stocks si cette option est envisageable,
- soit un remboursement du Produit indisponible,
- soit un avoir valable sur le Site pendant SIX (6) mois.

Il est précisé que TOUTE COMMANDE EFFECTUÉE SUR LE SITE EST UNE COMMANDE AVEC OBLIGATION DE PAIEMENT.

Toute commande vaut acceptation de la description des Produits et des Produits sur-mesure, ainsi que des prix en vigueur au jour de la commande.

Pour passer une commande en ligne sur le Site, l'Acheteur doit :

- Remplir son panier avec un ou plusieurs Produits ;
- S'identifier avec son adresse de courrier électronique et son mot de passe s'il possède déjà un Compte Client, ou créer un Compte Client ;
- Renseigner l'adresse de facturation et/ou de livraison ;
- Renseigner des commentaires concernant sa commande (facultatif) ;
- Choisir le mode de livraison.

Une fois sa commande remplie, l'Acheteur a la possibilité de vérifier les Produits commandés, le prix total de sa commande et les conditions de sa commande. Il choisit son mode de paiement. Il peut, le cas échéant, modifier cette commande ou revenir sur sa commande avant de la valider définitivement.

La commande ne sera définitivement enregistrée qu'à la dernière validation de l'écran récapitulatif de la commande. Cette action est assimilée à la signature manuscrite visée à l'article 1367 du code civil et à la conclusion d'un contrat sous forme électronique au sens des articles 1127-1 et 1127-2 du code civil français.

À compter de cette action :

- L'Acheteur confirme sa commande et déclare accepter celle-ci, ainsi que l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente pleinement et sans réserve ; et
- La commande est considérée comme irrévocable et ne peut être remise en cause que dans les cas limitativement prévus dans les présentes.

Dans certains cas, notamment le défaut de paiement, adresse erronée ou autre problème sur le compte de l'Acheteur, MESFERMETURES.COM se réserve le droit de bloquer la commande de l'Acheteur jusqu'à la résolution du problème.

Pour toute question relative au suivi d'une commande en cours de préparation, l'Acheteur peut contacter le service client par les moyens suivants : contact@mesfermetures.com aux horaires suivants du lundi au vendredi de 8h30/12h00 et 13h30/17h00.

Article 8. Confirmation de la commande/ Indisponibilité de Produits / Annulation de la commande

Dès l'enregistrement de sa commande par l'Acheteur, un accusé de réception détaillé de celle-ci lui est envoyé à son adresse de courrier électronique qu'il aura préalablement renseignée.

Cet accusé de réception précise le montant exact facturé, l'indication des Produits commandés et leur quantité, les modalités de livraison de la commande et renvoie aux présentes Conditions Générales de Vente.

Cet accusé de réception vaut acceptation de la commande par MESFERMETURES.COM et validera la transaction. L'Acheteur accepte que les systèmes d'enregistrement de la commande valent preuve de l'achat et de sa date. En conservant ce courrier électronique et/ou en l'imprimant, l'Acheteur détient une preuve de sa commande que MESFERMETURES.COM lui recommande de conserver.

Ce courrier électronique confirme que la commande de l'Acheteur a été prise en compte par MESFERMETURES.COM et non que le Produit commandé soit disponible.

MESFERMETURES.COM s'engage à honorer les commandes en ligne uniquement dans la limite des stocks disponibles.

À défaut de disponibilité, MESFERMETURES.COM s'engage à en informer au plus vite l'Acheteur par courrier électronique ou par téléphone si possible.

Il est rappelé que l'Acheteur a la faculté, e cas d'indisponibilité du Produit commandé :

- soit une attente de réapprovisionnement des stocks si cette option est envisageable,
- soit un remboursement du Produit indisponible,
- soit un avoir valable sur le Site pendant SIX (6) mois à compter de son émission.

En cas de demande de remboursement ou d'un avoir pour indisponibilité d'un Produit, l'Acheteur sera crédité du montant du Produit sur son compte bancaire ou sur son Compte Client dans un délai de quatorze (14) jours ouvrés à compter de la réception de sa demande de remboursement ou d'avoir.

A défaut pour l'Acheteur de demander un remboursement en cas d'indisponibilité des Produits sous délai de trente (30) jours de la demande qui lui en sera faite par MESFERMETURES.COM, l'Acheteur se fera automatiquement créditer d'un avoir accessible depuis son Compte Client et valable SIX (6) mois à compter de son émission.

Quand sa commande porte sur des pièces détachées ou des Produits sur-mesure, l'Acheteur dispose d'un délai maximal de 24 heures à compter de la confirmation de sa commande pour l'annuler via la rubrique « Annulation » de son Compte Client. Toutefois, MESFERMETURES.COM se réserve le droit de ne pas accepter l'annulation d'une commande déjà expédiée dans ce même délai de 24 heures. Les remboursements, en cas d'annulation conformes au présent article, s'effectueront dans les conditions de l'Article 16 des présentes Conditions Générales de Vente.

Article 9. Prix

LES COMMANDES SUR LE SITE SONT DES COMMANDES AVEC OBLIGATION DE PAIEMENT.

Les prix des Produits sont indiqués en euros toutes taxes comprises. Ils tiennent compte de la TVA en vigueur pour la France au jour de la commande, tout changement de taux sera automatiquement répercuté sur le prix des Produits figurant sur le Site.

MESFERMETURES.COM se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur au moment de la commande, sous réserve de disponibilité à cette date.

Les prix affichés pour les Produits/Produits sur-mesure incluent les frais de livraison standard, lesquels sont en principe à la charge de l'Acheteur, conformément aux dispositions de l'article 10 ci-après. Ces frais ne sont donc pas détaillés séparément au moment de la validation de la commande.

Dans le cas où l'Acheteur opte pour une livraison CHRONOPOST, les frais de livraison associés à cette option sont clairement indiqués avant la validation de la commande, et viennent s'ajouter au prix du Produit/Produit sur-mesure.

Toutefois, MESFERMETURES.COM se réserve le droit de déterminer, à sa discrétion, des conditions spécifiques pour certaines dimensions des Produits/Produits sur-mesure et/ou pour des lieux de livraison particuliers, ce qui pourrait impacter le montant des frais de livraison.

Par ailleurs, les offres promotionnelles proposées par MESFERMETURES.COM sont strictement valables dans la limite de la durée de validité indiquée et des stocks disponibles.

Les codes promotionnels, ainsi que leur période de validité, seront communiqués par MESFERMETURES.COM à l'Acheteur par l'un des moyens suivants :

- Les signatures des courriels envoyés à l'Acheteur ;
- La page d'accueil du Site ;
- Un envoi par courriel, sous réserve que l'Acheteur ait préalablement souscrit à la newsletter via le Site.

Pour bénéficier d'un code promotionnel, l'Acheteur devra impérativement le saisir dans le champ dédié avant la validation du paiement. À défaut, la remise ne pourra pas être appliquée, et ce, sans qu'aucune réclamation ne puisse être opposée à MESFERMETURES.COM après la validation de la commande.

L'accès au Site se fait par le biais d'Internet. Les frais d'accès au réseau Internet au moyen d'un service de communication à distance sont à la charge de l'Acheteur.

Le paiement de la totalité du prix doit être réalisé lors de la commande, les sommes versées ne peuvent à aucun moment être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

Article 10. Frais de livraison

Les frais de livraison sont à la charge exclusive de l'Acheteur, sauf dans le cas limitativement prévu à l'article 17 des présentes, lié à la non-conformité ou à un vice/défaut du Produit. Les frais de port comprennent le traitement de la commande et l'emballage.

Selon les cas et/ou difficultés de déchargement par le transporteur, MESFERMETURES.COM se réserve le droit de modifier et/ou ajuster les frais de livraison si nécessaire.

Article 11. Paiement

Le paiement de la commande s'entend comptant au jour de la commande sur le Site.

Constitue un paiement au sens du présent article la mise effective des fonds à la disposition de MESFERMETURES.COM.

Pour régler sa commande, l'Acheteur dispose, à son choix, de l'ensemble des modes de paiement mis à sa disposition par MESFERMETURES.COM et listés sur le Site. L'Acheteur garantit à MESFERMETURES.COM qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du bon de commande.

Le paiement s'effectue en ligne à la commande par carte bancaire, virement bancaire, chèque ou par le biais de tout prestataire de paiement proposé par MESFERMETURES.COM dans les conditions suivantes.

Dans tous ces cas, la commande sera traitée à réception du paiement et sous réserve de son encaissement.

En cas de refus de la banque, la commande sera automatiquement annulée.

MESFERMETURES.COM se réserve le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant de l'Acheteur qui n'aurait pas réglé totalement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

MESFERMETURES.COM propose à l'Acheteur la possibilité de régler sa commande en deux, trois ou quatre échéances par le biais d'un prestataire de paiement, sans frais supplémentaires.

Le premier versement est exigible et prélevé immédiatement au moment de la validation de la commande. Les échéances suivantes seront automatiquement prélevées par le prestataire de paiement, suivant les conditions acceptées par l'Acheteur, jusqu'à ce que la commande soit intégralement réglée.

Cette option de paiement est soumise aux conditions générales d'utilisation du prestataire de paiement, et l'Acheteur est invité à en prendre connaissance avant de sélectionner cette modalité de paiement. MESFERMETURES.COM décline toute responsabilité en cas de litige relatif à la gestion des prélèvements effectués par le prestataire de paiement.

Article 12. Sécurité des transactions

Dans le but de garantir une sécurité optimale des transactions effectuées sur le Site, MESFERMETURES.COM met en œuvre les services de paiement suivants :

- UP2PAY E-TRANSACTIONS : Ce service est doté d'un protocole de paiement en ligne sécurisé par SSL (Secure Socket Layer), assurant ainsi la confidentialité et la sécurité des données transmises lors des paiements en ligne. Tous les moyens techniques et organisationnels sont mis en œuvre pour garantir cette protection. Pour bénéficier de ce système sécurisé, l'Acheteur doit utiliser un navigateur compatible avec le protocole SSL.

- PAYPAL : PayPal offre un haut niveau de sécurité pour les transactions, notamment grâce au chiffrement des informations financières et à l'authentification multi-facteurs. Afin de renforcer davantage la sécurité de son compte, il est recommandé à l'Acheteur d'activer l'authentification à deux facteurs (2FA) et/ou les méthodes biométriques, conformément aux recommandations de PayPal.

MESFERMETURES.COM peut également proposer, à tout moment, d'autres moyens de paiements sécurisés tels que CA-Consumer, Alma, etc...

En utilisant ces services, l'Acheteur accepte de se conformer aux conditions générales de chaque prestataire de paiement, notamment en ce qui concerne la protection des données et la gestion des transactions.

Article 13. Livraison

Les Produits et Produits sur-mesure commandés sont livrés selon les modalités suivantes.

La livraison est effectuée en France métropolitaine au choix et au lieu indiqué par l'Acheteur sur le bon de commande.

Cet envoi sera effectué par les sociétés de messagerie sélectionnées selon les critères suivants :

- Pour l'envoi des colis de moins de 30 KG et moins de 2,4 mètres : COLISSIMO, CHRONOPOST, avec frais de livraison choisis et payés par l'Acheteur.

- Pour l'envoi des colis de 31 KG à 100 KG et de 2,4 mètres de longueur maximum : Société de messagerie choisie par MESFERMETURES.COM et dont les frais de livraison seront indiqués à l'Acheteur lors de la validation de sa commande.

- Pour l'envoi des produits sur mesure, longs sur palette : par affrètement via le commissionnaire de transport choisi par MESFERMETURES.COM. Pour ces types d'envois, l'Acheteur déclare avoir pris connaissance de la nécessité de disposer d'un accès et/ou d'une zone de déchargement suffisants à une semi-remorque et déclare notamment disposer des moyens nécessaires au déchargement de la palette, objet de l'envoi (exemple : chariot élévateur et/ou suffisamment de main d'œuvre, etc.).

Pour les Produits, les envois s'effectuent dans le délai indiqué sur le Site selon l'option d'envoi sélectionnée par l'Acheteur, et dans tous les cas dans un délai maximum de DIX (10) jours ouvrés suivant la date de réception du courrier électronique de confirmation de la commande.

Pour les Produits sur-mesure, les envois s'effectuent dans le délai estimatif indiqué lors de la configuration, selon l'option d'envoi sélectionnée par l'Acheteur, et dans tous les cas dans un délai maximum de VINGT (20) jours ouvrés suivant la date de réception du courrier électronique de confirmation de la commande.

Le numéro de colis sera indiqué par courrier électronique à l'Acheteur, pour lui permettre de prendre connaissance du suivi de sa livraison.

Si plusieurs articles commandés en même temps ont une date de livraison différente, la date limite de livraison sera celle qui sera la plus éloignée. Toutefois, dans cette hypothèse, MESFERMETURES.COM se réserve la possibilité de livrer la commande en une ou plusieurs fois.

Les frais de port seront facturés au tarif en vigueur au jour de la commande.

Les délais de livraison sont indiqués sur le Site lors de la commande. Ils varient en fonction du mode de livraison choisi. Ils commencent à courir à compter de la réception du paiement de l'Acheteur par MESFERMETURES.COM.

Le délai de livraison indiqué lors de l'enregistrement de la commande n'est donné qu'à titre indicatif et n'est aucunement garanti.

Bien qu'ils soient indicatifs, MESFERMETURES.COM fera ses meilleurs efforts pour respecter les délais de livraison mentionnés lors de la commande.

Par voie de conséquence, tout retard raisonnable dans la livraison des Produits et des Produits sur-mesure ne pourra donner lieu au profit de l'Acheteur à : l'allocation de quelconques dommages-intérêts ou à l'annulation de la commande.

Le risque du transport est supporté en totalité par le transporteur.

MESFERMETURES.COM ne saurait engager sa responsabilité sur les Produits et les Produits sur-mesure une fois que la commande est expédiée, leur détérioration ou le retard de la livraison incombent au transporteur.

Indisponibilité partielle des Produits dans une commande :

Dans l'hypothèse où un ou plusieurs Produits/Produits sur-mesure d'une même commande seraient indisponibles, alors que d'autres Produits/Produits sur-mesure de cette même commande ont déjà été expédiés par MESFERMETURES.COM, l'Acheteur dispose des options suivantes :

- Attendre le réapprovisionnement : Si un réapprovisionnement est possible, l'Acheteur peut choisir d'attendre la disponibilité du ou des Produits/Produits sur-mesure indisponibles. MESFERMETURES.COM s'engage à expédier les Produits dès leur disponibilité, sans frais de port supplémentaires pour l'Acheteur.

- Demander un remboursement : L'Acheteur peut solliciter le remboursement du ou des Produits/Produits sur-mesure indisponibles. Dans ce cas, les frais de port initiaux ne seront pas

remboursés, étant facturés par commande complète, et non par Produit, et dès lors qu'une partie de la commande a déjà été expédiée.

- Opter pour un avoir : L'Acheteur peut demander un avoir correspondant au montant du ou des Produits/Produits sur-mesure indisponibles. Cet avoir sera valable sur le Site pour une durée de SIX (6) mois à compter de sa date d'émission. Si l'avoir est utilisé pour une nouvelle commande, les frais de port applicables seront à la charge de l'Acheteur.

Dans tous les cas, l'Acheteur sera informé dans les plus brefs délais de l'indisponibilité des Produits concernés et des solutions qui lui sont proposées.

Article 14. Réception des Produits/Produits sur-mesure – Politique de retour des Produits.

14.1 Vérification des Produits à la livraison

L'Acheteur est tenu de vérifier l'état de l'emballage et la conformité du Produit/Produit sur-mesure au moment de la livraison. Toute réserve concernant un emballage endommagé, un dommage subi par le Produit ou une non-conformité par rapport à la commande doit être signalée immédiatement au livreur et inscrite sur le bon de livraison ou le document de transport.

Toute réclamation concernant des vices apparents ou une non-conformité par rapport aux spécifications fournies doit être confirmée par l'Acheteur dans un délai de 48 heures à compter de la livraison, par l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse : sav@mesfermetures.com, accompagné de toute justification, notamment des photos attestant des défauts ou non-conformités constatés.

À défaut de réclamation effectuée dans ce délai, les Produits seront réputés conformes et acceptés par l'Acheteur.

14.2 Conditions générales de retour

Aucun retour ou échange de Produit ne sera accepté si le Produit a été utilisé, tâché, endommagé ou installé, que l'installation ait été effectuée par l'Acheteur ou un professionnel.

Les erreurs ou mauvais montages effectués par l'Acheteur ou toute autre personne non habilitée ne pourront en aucun cas donner lieu à un remboursement, un échange ou une prise en charge par MESFERMETURES.COM.

Concernant les Produits sur-mesure, MESFERMETURES.COM n'acceptera aucun retour ni échange si le Produit a été confectionné spécifiquement pour l'Acheteur conformément aux informations fournies lors de la commande.

Pour être valablement retournés à MESFERMETURES.COM, les Produits doivent être en parfait état, non utilisés, non installés, et intacts dans leur emballage d'origine, avec tous les accessoires, manuels d'utilisation et autres documents fournis lors de la livraison. L'Acheteur devra utiliser le même mode de livraison que celui choisi lors de la commande.

14.3 Procédure de retour

Tout retour doit impérativement être autorisé par MESFERMETURES.COM. L'Acheteur doit contacter le service client par téléphone au 04 67 45 71 60 ou par mail à sav@mesfermetures.com pour signaler tout défaut ou non-conformité.

Après constatation par les deux parties, une procédure de retour sera transmise à l'Acheteur, incluant un formulaire à remplir ainsi que les modalités de retour.

Le Produit défectueux ou non conforme devra être retourné selon les instructions fournies, et un Produit de remplacement sera envoyé à l'Acheteur sans frais supplémentaires. Aucun remboursement ne sera effectué, sauf accord exceptionnel de MESFERMETURES.COM.

Dans tous les cas, les frais d'emballage, d'impression du bordereau de livraison et de retour demeurent à la charge de l'Acheteur pour les Produits conformes à la commande.

MESFERMETURES.COM ne saurait être tenu responsable si un Produit incorrect ou non conforme est renvoyé par l'Acheteur.

Les remboursements des Produits retournés dans les conditions conformes à cet article seront effectués conformément à l'article 16 des présentes conditions générales de vente.

Article 15. Droit à la non-acceptation / annulation d'une commande par la Société

MESFERMETURES.COM se réserve le droit d'annuler toute commande confirmée ou ne pas accepter une commande effectuée uniquement pour les raisons suivantes :

- Le cas d'une erreur technique et/ou erreur concernant la typographie dans les prix ou dans toute autre information relative aux Produits/Produits sur-mesure figurant sur le Site lors de la commande,
- Le cas d'indisponibilité du/des Produits commandés, dans les conditions citées dans l'article 8 ci-dessus,
- Le cas où le système de sécurité signale une commande frauduleuse,
- Le cas de l'existence de motifs qui indiquent que l'Acheteur est mineur,
- Le cas où MESFERMETURES.COM n'a pas pu livrer la commande à l'adresse indiquée par l'Acheteur, pour des raisons qui ne lui sont pas imputables (erreur dans l'adresse fournie par l'Acheteur, impossibilité matérielle d'accéder à l'adresse fournie par l'Acheteur),
- Le cas d'attaque informatique, de virus ou en raison de tout événement échappant au contrôle raisonnable de MESFERMETURES.COM (force majeure).

Dans chacun de ces cas, MESFERMETURES.COM informera l'Acheteur de l'annulation ou la non-acceptation de la commande dans les délais les plus brefs. Les remboursements s'effectueront dans les conditions prévues à l'article 16 des présentes Conditions Générales de Vente.

Article 16. Remboursement ou avoir

Dès la réception des Produits retournés, MESFERMETURES.COM procèdera à la vérification de leur état.

Si les conditions mentionnées à l'article 14 sont respectées, MESFERMETURES.COM validera l'option choisie par l'Acheteur via son Compte Client préalablement au retour des Produits.

La validation de l'option choisie par l'Acheteur s'effectuera sous un délai de SEPT (7) jours ouvrés de la réception du Produit retourné par la Société. En cas d'option par l'Acheteur d'une demande de remboursement ou d'avoir, ces derniers pourront mettre jusqu'à QUATORZE (14) jours ouvrés supplémentaires pour être crédités sur le compte bancaire ou le Compte Client de l'Acheteur.

Article 17. Garantie

Les Produits/Produits sur-mesure vendus sur le Site sont conformes aux normes européennes EN13241.1 et à la réglementation en vigueur en France. Lesdits Produits/Produits sur-mesure ont des performances compatibles avec des usages professionnels et non professionnels.

Les Produits/Produits sur-mesure fournis par MESFERMETURES.COM 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 matière, de conception ou de fabrication affectant les produits livrés et les rendant impropres à leur utilisation,

17.1 Garantie légale de conformité

MESFERMETURES.COM s'engage à délivrer un bien conforme à la description contractuelle ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L217-5 du code de la consommation.

MESFERMETURES.COM répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance des Produits et qui apparaissent dans un délai de DEUX (2) ans à compter de celle-ci.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil, la prescription commençant à courir au jour de la connaissance du défaut de conformité par l'Acheteur.

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de VINGT QUATRE (24) mois à compter de la délivrance des Produits, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance.

En cas de défaut de conformité, l'Acheteur peut exiger la mise en conformité des Produits/Produits sur-mesure délivrés par :

- leur réparation ou,
- leur remplacement ou, à défaut,
- une réduction du prix ou la résolution de la vente, dans les conditions légales.

Il peut également suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que MESFERMETURES.COM ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre de la garantie légale de conformité, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Il appartient à l'Acheteur de solliciter auprès de MESFERMETURES.COM la mise en conformité des Produits/Produits sur-mesure, en choisissant entre la réparation et le remplacement. La mise en conformité du bien a lieu dans un délai ne pouvant excéder TRENTE (30) jours suivant la demande de l'Acheteur.

La réparation ou le remplacement du Produit/Produit sur-mesure non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de celui-ci mis en conformité ou remplacé.

Tout Produit/Produit sur-mesure mis en conformité dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de SIX (6) mois.

En cas de remplacement du Produit/Produit sur-mesure non conforme lorsque, malgré le choix de l'Acheteur, la mise en conformité n'a pas été effectuée par MESFERMETURES.COM, le remplacement fait courir, au profit de l'Acheteur, un nouveau délai de garantie légale de conformité, à compter de la délivrance du Produit/Produit sur-mesure remplacé.

Si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés dans les conditions prévues à l'article L 217-12 du Code de la consommation, MESFERMETURES.COM peut refuser celle-ci.

Si les conditions prévues à l'article L 217-12 du Code de la consommation ne sont pas remplies, l'Acheteur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

L'Acheteur peut enfin exiger une réduction de prix ou la résolution de la vente (sauf si le défaut de conformité est mineur) dans les cas prévus à l'article L 217-14 du Code de la consommation.

Lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution immédiate de la vente, l'Acheteur n'est alors pas tenu de demander au préalable la réparation ou le remplacement du Produit/Produit sur-mesure non conforme.

La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du Produit/Produit sur-mesure délivré et la valeur de ce bien en l'absence du défaut de conformité.

En cas de résolution de la vente, l'Acheteur est remboursé du prix payé contre restitution des Produits/Produits sur-mesure non conformes à MESFERMETURES.COM, aux frais de ce dernier.

Le remboursement est effectué dès réception du Produit/Produit sur-mesure non conforme ou de la preuve de son renvoi par l'Acheteur et au plus tard dans les QUATORZE (14) jours suivants, avec le

même moyen de paiement que celui utilisé par l'Acheteur lors du paiement, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire.

17.2. Garantie légale contre les vices cachés

MESFERMETURES.COM répond des vices cachés dans le cadre de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les produits délivrés et les rendant impropres à l'utilisation.

L'Acheteur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés des Produits/Produits sur-mesure conformément à l'article 1641 du code civil ; dans ce cas, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

17.3. Exclusion de garanties

La responsabilité de MESFERMETURES.COM ne saurait être engagée en cas de mauvaise utilisation, négligence ou défaut d'entretien de la part de l'Acheteur, comme en cas d'usure normale du Produit/Produit sur-mesure, d'accident ou de force majeure.

Article 18. Responsabilité

MESFERMETURES.COM s'efforce d'assurer au mieux de ses possibilités l'exactitude et la mise à jour des informations diffusées sur le Site, qu'elle se réserve le droit de modifier, à tout moment et sans préavis. Toutefois, elle ne peut garantir l'exactitude, la précision ou l'exhaustivité des informations figurant sur le Site. En conséquence, elle décline toute responsabilité quant aux imprécisions, inexactitudes ou omissions portant sur les informations disponibles, ainsi que toute responsabilité relative aux dommages résultant d'une intrusion frauduleuse d'un tiers ayant entraîné une modification des informations contenues sur le Site.

Les liens hypertextes mis en place dans le cadre du présent Site en direction d'autres ressources présentes sur le réseau Internet ne sauraient engager la responsabilité de MESFERMETURES.COM.

En effet, MESFERMETURES.COM ne dispose d'aucun moyen pour contrôler les sites en connexion avec son Site, ce dont l'Acheteur est expressément informé en vertu des présentes.

En conséquence, les risques liés à cette utilisation incombent pleinement à l'internaute, qui doit se conformer aux conditions d'utilisation spécifiques à chaque Site.

De la même manière, les photographies et les textes reproduits et illustrant les Produits présentés ne sont pas contractuels. En conséquence, la responsabilité de MESFERMETURES.COM ne saurait être engagée en cas d'erreur dans l'une de ces photographies ou l'un de ces textes.

Il est rappelé que MESFERMETURES.COM s'engage à vendre des Produits conformes à la réglementation et aux normes en vigueur dans l'Union Européenne au moment de la vente.

L'utilisation et la navigation sur le Site se font sous la responsabilité de l'Acheteur.

MESFERMETURES.COM décline toute responsabilité et ne pourra être tenue pour responsable de tous dommages ou virus qui pourraient affecter l'équipement informatique ou tout autre matériel lors de l'accès au Site, de l'utilisation du Site ou de la navigation sur le Site, du téléchargement de tout contenu, données, textes, images ou fichiers à partir du Site.

MESFERMETURES.COM décline toute responsabilité et ne pourra être tenue pour responsable de tout dommage causé à l'Acheteur ou à un tiers dû à une utilisation du Produit/Produit sur-mesure non-conforme à sa destination.

Article 19. Droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le consommateur qui conclut un contrat à distance dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de réception du Produit pour exercer son droit de rétractation. Toutefois, ce droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs Produits livrés séparément, ou dans le cas d'une commande d'un Produit composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée, le délai de rétractation court à compter de la réception du dernier Produit ou lot ou de la dernière pièce.

Renonciation au droit de rétractation

L'Acheteur a la possibilité de renoncer volontairement à ce droit de rétractation afin de faciliter l'exécution immédiate et complète de sa commande.

Cette renonciation volontaire peut être exprimée par l'Acheteur en cochant la case prévue à cet effet lors de la validation de la commande ou en exprimant son consentement exprès par tout autre moyen clair et non équivoque. Une fois ce consentement donné, l'Acheteur reconnaît qu'il ne pourra plus exercer son droit de rétractation, même dans les cas où la loi lui permettrait normalement de le faire.

Cette renonciation est effective une fois le consentement explicite recueilli et consigné sur un support durable, conformément à l'article L. 221-25 du Code de la consommation. MESFERMETURES.COM se réserve le droit de ne pas accepter l'exercice du droit de rétractation lorsque l'Acheteur a expressément renoncé à ce droit.

Modalités d'exercice du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, l'Acheteur dispose d'un délai de QUATORZE (14) jours à compter de la date de réception du Produit pour informer MESFERMETURES.COM de sa décision. Cette information peut être transmise de l'une des manières suivantes :

- En remplissant et en envoyant le formulaire de rétractation disponible dans son Compte Client accessible sur le Site ;
- Par l'envoi d'un courriel à l'adresse : contact@mesfermetures.com ;

- Par tout autre moyen dénué d'ambiguïté exprimant clairement sa volonté de se rétracter, tel qu'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée à : MESFERMETURES.COM - ZI DE MAUMARIN, 4 RUE MAUMARIN – 34920 LE CRES.

Lorsque le droit de rétractation est exercé en ligne, MESFERMETURES.COM enverra sans délai un accusé de réception par courriel à l'Acheteur.

Retour des Produits

Après avoir notifié sa rétractation, l'Acheteur dispose de QUATORZE (14) jours supplémentaires pour retourner les Produits à l'adresse suivante : ZI DE MAUMARIN, 4 RUE MAUMARIN – 34920 LE CRES. Les Produits doivent être retournés dans leur état d'origine, non utilisés, non installés, et dans leur emballage d'origine, accompagnés de tous les accessoires, manuels d'utilisation, et autres documents fournis. L'Acheteur est responsable des frais et des risques liés au retour des Produits.

Conditions de remboursement

MESFERMETURES.COM s'engage à rembourser l'Acheteur dans un délai de QUATORZE (14) jours ouvrés à compter de la réception des Produits retournés, sous réserve que ceux-ci soient en parfait état et n'aient pas été utilisés, installés ou endommagés.

MESFERMETURES.COM se réserve le droit de refuser un retour si les Produits sont endommagés, incomplets ou déjà installés. Le remboursement ne sera effectué qu'après vérification des Produits retournés.

Article 20. Propriété intellectuelle

L'Acheteur ne dispose d'aucun droit de propriété intellectuelle ou industrielle sur les Produits, emballages, conditionnements, MESFERMETURES.COM demeurant propriétaire exclusif de tous ces droits.

Toute utilisation de quelque manière que ce soit par l'Acheteur de la marque MESFERMETURES.COM ou de toute autre marque appartenant à MESFERMETURES.COM ou à ses fournisseurs et fabricants est strictement interdite, sauf accord écrit de MESFERMETURES.COM.

Le contenu et la structure du Site sont réservés au titre du droit d'auteur, ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle et ce pour le monde entier.

À ce titre, et conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle, seule l'utilisation pour un usage privé sous réserve de dispositions différentes voire plus restrictive du code de la propriété intellectuelle, est autorisée.

Toute reproduction ou représentation, totale ou partielle, de tout contenu présent sur le Site (notamment tout texte, image, représentation iconographique ou photographique, marque ou logo) à toutes fins et sur un quelconque support est interdite.

Le non-respect de cette interdiction constitue une contrefaçon pouvant engager la responsabilité civile et pénale du contrefacteur.

Aucune des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente ne pourra être interprétée comme conférant à l'Acheteur une licence sur un quelconque droit de propriété intellectuelle.

Article 21. Protection des 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.

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, il est rappelé que les données nominatives demandées à l'Acheteur sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures, notamment.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires de MESFERMETURES.COM chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du Site répond aux exigences légales en matière de protection des données personnelles, le système d'information utilisé assurant une protection optimale de ces données.

L'Acheteur dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification, d'opposition de portabilité et de limitation du traitement s'agissant des informations le concernant.

Ce droit peut être exercé dans les conditions et selon les modalités définies sur le Site dans la rubrique « Politique de confidentialité ».

Article 22. Force majeure

MESFERMETURES.COM dégage sa responsabilité pour tout manquement à ses obligations contractuelles dans l'hypothèse d'une force majeure ou fortuite au sens de l'article 1218 du code civil, y compris, mais sans y être limitées, catastrophes, incendies, grève interne ou externe, épidémie, défaillance ou pannes internes ou externes, et d'une manière générale tout événement ne permettant pas la bonne exécution des commandes.

Article 23. Réclamations – service clients

MESFERMETURES.COM met à la disposition de l'Acheteur un « Service téléphonique Client » au numéro suivant : 04 67 45 71 60 (numéro non surtaxé) disponible du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00.

Toute réclamation écrite de l'Acheteur devra être transmise via la rubrique réclamation figurant dans l'espace client, par courrier à l'adresse suivante à ZI DE MAUMARIN 4 RUE MAUMARIN – 34920 LE CRES, ou par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@mesfermetures.com.

Article 24. Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit interne français, exclusion faite de toute convention internationale.

En cas de litige relatif aux présentes Conditions Générales de Vente ou à la vente conclue entre l'Acheteur et la Société via le Site, MESFERMETURES.COM et l'Acheteur essaieront dans la mesure du possible de résoudre leur litige à l'amiable.

À défaut d'accord amiable, le Tribunal compétent est celui du lieu de résidence du défendeur.

Article 25. Recours au médiateur à la consommation

Si l'Acheteur est un « consommateur » au sens de l'article préliminaire du Code de la Consommation il doit en premier lieu adresser à MESFERMETURES.COM sa réclamation directement par le biais du formulaire de contact du Site.

Si cette tentative échoue, l'Acheteur pourra recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends et notamment en ayant recours, gratuitement, dans le délai d'un an à compter de sa réclamation, au médiateur de la consommation compétent selon les dispositions du titre 5 du livre Ier du code de la consommation :

Médiateur de la Fédération professionnelle du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD)
60 rue de la Boétie – 75008 PARIS
mediateurducommerce@fevad.com
<https://www.mediateurfevad.fr>

L'Acheteur pourra afin de résoudre son litige, accéder à la plateforme européenne de règlement des litiges en ligne prévu par le règlement (UE) no 524/2013 du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation, notamment transfrontaliers, en suivant le lien <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

En cas d'échec de cette médiation, ou si l'Acheteur ne souhaite pas y recourir, il demeure libre de soumettre ses différends aux tribunaux du lieu de résidence du défendeur.