

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE NAO**

### **Article 1** - CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE -COMMANDE

#### 1.1 Champ d'application des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente (« CGV »), s'appliquent à toute commande de Produits standards faite par un client (le « Client ») sur le site internet nao-fermeture.fr (le « Site »).

Toute commande passée sur le Site (la/les « Commande(s) ») est soumise aux CGV dans leur version en vigueur au jour de la Commande.

La commande implique l'acceptation totale des conditions générales de vente décrites ci-dessous.

#### 1.2 Commande

Toute Commande sur le Site sera rattachée automatiquement à un magasin NAO qui assure le suivi de la Commande.

Le Client reconnaît préalablement à la Commande avoir eu connaissance des informations visées à l'article L111-1 du Code de la consommation, et notamment les caractéristiques essentielles des Produits et leur prix.

Le Client passe sa Commande en renseignant en ligne sous sa responsabilité les informations exactes et complètes nécessaires, relatives notamment à l'adresse de livraison des Produits et/ou à l'adresse de facturation.

NAO ne peut être tenue responsable d'éventuelles erreurs de saisies et des conséquences qui peuvent en découler.

NAO se réserve le droit de faire supporter au Client les frais liés à la réexpédition du Produit résultant d'une information erronée donnée par le Client.

La validation de la Commande par le Client formalise de manière ferme et définitive la conclusion d'un contrat de vente avec NAO, sous réserve de son éventuel droit de rétractation indiqué à l'article 5 des CGV.

Le Client reçoit ensuite par courriel une confirmation de paiement comportant un récapitulatif de Commande avec le numéro de Commande et un délai de livraison.

## Article 2 - PRODUITS

Le Site présente les caractéristiques essentielles des produits, (« le ou les Produit(s) »).

La liste des Produits et leurs caractéristiques présentées sur le Site sont susceptibles d'évoluer à tout moment pour mieux répondre aux besoins du Client.

Il appartient au Client de prendre connaissance, des fiches techniques, des Préconisations d'installation et de toute mention présente sur le Produit ou son Emballage avant l'utilisation du Produit.

## Article 3 – PRIX

Les prix de vente des Produits figurant sur le Site le sont mentionnés à titre indicatifs.

Les prix de vente des Produits sont ceux mentionnés sur le devis personnalisé et sont fonction des demandes spécifiques du Client.

Les prix des Produits s'entendent toutes taxes comprises (T.T.C) au taux de TVA en vigueur et comprennent, lorsqu'elle est obligatoire, l'éco-participation(s) applicable(s) au moment de la Commande.

Ces prix ne comportent pas les frais de livraison.

Ces frais sont communiqués au Client avant la validation par le Client de sa Commande et figurent sur le récapitulatif de Commande reçu par mail et sur la facture.

En cas de différence tarifaire entre le Site et le catalogue, le prix applicable est celui indiqué sur le Site.

En cas d'erreur typographique sur le prix d'un Produit sur le Site ou de prix manifestement erroné ou dérisoire, NAO signalera aux Clients concernés ladite erreur et pourra annuler la Commande du ou des Produits.

## Article 4 – PAIEMENT

#### 4.1 Signature électronique

Le double clic du client au titre du bon de commande constitue une signature électronique qui a entre les parties la même valeur qu'une signature manuscrite, ainsi que la validation par e-mail d'un devis envoyé.

#### 4.2 Preuve de la transaction

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de la boutique NAO dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

#### 4.3 Mode de paiement

La société NAO propose au client plusieurs mode de paiement de sa commande.

Le client garantit à la société NAO qu'il dispose des autorisations nécessaires à l'utilisation du mode de paiement choisi, lors de la validation du bon de commande.

La société NAO se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire et par virement de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement.

La société NAO se réserve le droit de refuser une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente.

La société NAO se réserve le droit de refuser une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un client avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Lors du paiement par carte bancaire, les coordonnées bancaires du Client sont alors cryptées grâce au protocole SSL (protocole de sécurisation des échanges sur Internet).

## Article 5 – PAIEMENT EN 3 OU 4X PAR CARTE BANCAIRE

Le paiement en 3 ou 4 fois par carte bancaire est une solution de paiement qui vous permet d'échelonner le règlement de votre commande en 3 ou 4 échéances débitées sur le compte associé à votre carte bancaire selon la formule retenue.

Exemple de paiement en 3 fois : pour un achat de 600 € (1), vous réglez une première échéance de 209 € puis 2 échéances de 200 €. Montant du financement : 600 €. TAEG FIXE : 9,53 %. Taux débiteur fixe : 9.14 % Durée maximum du financement : 3 mois. \*

Exemple de paiement en 4 fois : pour un achat de 800 € (1), vous réglez une première échéance de 217.60 € puis 3 échéances de 200 €. Montant du financement : 800 €. TAEG FIXE : 11,32 %. Taux débiteur fixe : 10.77 % Durée maximum du financement : 3 mois.

\*

### 5.1 Conditions D'acceptations

\*Offre réservée aux personnes physiques majeures titulaires d'une carte bancaire valable au moins 3 mois après la date de conclusion du contrat de paiement échelonné et dont les utilisations ne sont pas soumises à une demande d'autorisation systématique (notamment les cartes Visa Electron et Maestro). Sous réserve d'acceptation de l'offre de paiement échelonné par Franfinance - 719 807 406 RCS Nanterre - N°ORIAS 07008 346 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)). Vous bénéficiez du délai légal de rétractation de 14 jours à compter de la date d'acceptation du contrat de paiement échelonné. Conditions au 01/01/2020

## Article 6 - DROIT DE RÉTRACTATION

La Société NAO ne commercialise que des produits sur mesure correspondant aux demandes spécifiques du Client.

Conformément à la législation en vigueur applicable, le Client ne bénéficie pas de délai de rétractation pour les commandes relatives à des produits et articles confectionnés sur mesure à la demande du Client ou personnalisés, mais bénéficie du délai sur les articles en stock.

## Article 7 - LIVRAISON -

Après confirmation de la commande, la société NAO s'engage à livrer par le biais d'un transporteur tiers, toutes les références commandées par le client.

Les délais de livraison mentionnés sur le bon de commande ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne saurait engager la responsabilité de la société NAO en cas de non-respect de ceux-ci.

Le transporteur est mandaté par la société NAO pour livrer les marchandises commandées par le Client à l'adresse indiquée au moment de la commande aux "pieds" du camion.

L'adresse de livraison doit être accessible aux camions de 19 tonnes.

Dans le cas contraire, le client enlèvera la marchandise dans le dépôt le plus proche de l'adresse de livraison.

La Société NAO fait appel à des prestataires extérieurs pour la livraison de ses produits et ne pourra en aucun cas être tenu responsable des défauts de logistique de ce dernier, des imprévus techniques ou météorologiques qui incombent à lui seul uniquement.

Le transporteur est seul maître de l'organisation de ses tournées de livraisons et de ses intervenants.

Pour les livraisons hors de la France métropolitaine le Client s'engage à régler toutes les taxes dues à l'importation de produits, droits de douane, TVA, et toutes autres taxes dues en vertu des lois du pays de réception de la commande.

La société NAO se dégage de toute responsabilité juridique et financière si l'acquittement des taxes n'était pas effectué par le client.

Les pays de livraison de nos produits sont : France métropolitaine, Belgique, Luxembourg et la Suisse ;

Les frais de port entre les pays de livraison mentionnés ci-dessus et la destination finale est à la charge du Client.

Les frais de transport pour les départements Corse et DOM-TOM présentent un surcoût de livraison (trajet en bateau).

La société NAO se réserve le droit de refuser la livraison des Produits dans certaines zones difficiles d'accès pour le transporteur (montagnes, îles...).

La société NAO décline toute responsabilité si un dommage quelconque survenait sur le lieu de livraison en raison d'un accès difficile ou d'un terrain non approprié.

Lors de la livraison des Produits, le Client doit signer le bon de livraison présenté par le transporteur.

Le Client est tenu de déballer et de vérifier l'état de la marchandise en présence du livreur au moment de réception de sa commande.

Le Client se doit de signaler les dommages éventuellement constatés lors de la réception de sa commande par des réserves caractérisées sur le bordereau de livraison remis au livreur.

Pour confirmer ses réserves et générer la prise en compte d'une réclamation, le Client doit adresser un courrier recommandé avec accusé de réception au siège social de la société NOA ainsi à celui du transporteur dans un délai ne pouvant excéder 48 heures après l'émission des réserves.

Toute réclamation formulée au-delà de ce délai ne sera pas prise en compte.

En l'absence de réserves précises, la livraison sera considérée conforme à la commande, sans que cela ne fasse obstacle à l'application ultérieure le cas échéant des garanties conventionnelles ou légales.

#### 7.1 Absence du Client au moment de la livraison

En cas d'absence du Client au moment de la livraison, un avis de passage sera déposé dans sa boîte aux lettres.

Le Client sera alors invité à se rapprocher du transporteur.

Les frais de cette seconde livraison seront à la charge du Client.

#### 7.2 Erreur de livraison

Le Client au plus tard le premier jour ouvré suivant la livraison, adresser à la société NAO toute réclamation d'erreur de livraison et/ou de non-conformité des produits en nature et en qualité par rapport aux indications figurant sur le bon de commande, le devis signé lors du passage de la commande ou la facture envoyée après.

Toute réclamation formulée au-delà de ce délai sera rejetée.

La formulation de la réclamation auprès de la Société NAO pourra être faite en priorité par e-mail en précisant la référence de la commande et les coordonnées complètes.

Toute réclamation non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégagera NAO de toute responsabilité vis à vis du consommateur.

En cas d'erreur de livraison ou d'échange, tout produit à échanger ou à rembourser devra être retourné dans son ensemble, dans son emballage d'origine et accompagné du bon de retour dûment complété et signé.

#### Article 8 - TRANSFERT DES RISQUES

Le Client prend possession des Produits au moment de leur retrait en Magasin ou dès leur livraison.

Les risques de perte, vol ou détérioration des Produits ainsi que les dommages occasionnés par les Produits sont transférés au Client à compter de la livraison ou du retrait des Produits en Magasin.

#### Article 9 - GARANTIES

Les Produits sont garantis, sur présentation de la facture, dans le cadre, d'une part, des dispositions légales et, d'autre part, de la garantie commerciale NAO.

##### 9.1 Garantie légale

La société NAO est tenue des défauts de conformité du bien à la Commande dans les conditions des articles L.217-4 et suivants du Code de la Consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code Civil.

Garantie de conformité :

Le Client :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir;

- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la Consommation ;

- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien.

Garantie des vices cachés :

Le Client peut invoquer un défaut caché, inhérent au Produit et le rendant impropre à son utilisation. Si les conditions des articles 1641 et suivants du Code Civil sont respectées, il peut demander soit la résolution de la vente, soit une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

Pour que la garantie s'applique, le client aura préalablement envoyé à NAO, le certificat de garantie dûment complété.

Les frais de port pour l'envoi des pièces détachées sont à la charge de la société de NAO pour les pays de livraison des produits, à savoir : France Métropolitaine, Belgique, Luxembourg et la Suisse. Si le produit est par la suite exporté dans un des pays autres que les pays de livraison mentionnés ci-dessus, les frais de port entre le pays de livraison et la destination finale sont à la charge du client.

## 9.2 Mise en œuvre des garanties légales et commerciales (SAV)

En cas de problème dans l'utilisation ou l'installation d'un Produit, le Client a la possibilité de mettre en œuvre les garanties en contactant le service client de la société NAO.

Ses coordonnées sont disponibles sur le Site et sur la facture du Client.

Le chargé de clientèle SAV réalise un premier diagnostic téléphonique de la situation et propose une solution adaptée.

## 9.3 Exclusion de garantie

La garantie ne s'applique pas :



- en cas d'incidents consécutifs à une mauvaise installation ou utilisation impropre de l'appareil ou en cas d'usure normale;

- en cas de dommages causés suite au déplacement du matériel, à une défaillance d'alimentation électrique, à une surtension, ou à toute cause autre que celle résultant d'une utilisation normale;

- en cas de transformation ou de réparations effectuées sur le matériel sans l'accord de la société NAO;

- en cas de non-respect dans les délais des obligations contractuelles du client, tel que l'obligation de paiement.

#### Article 10 : PRESTATION DE POSE

Lors d'une commande avec prestation de pose le règlement de la marchandise s'effectue à la livraison.

Le règlement de la prestation de pose s'effectue après la pose.

La prise de côte signée sur le bon de commande est de la responsabilité du client.

#### Article 11 : LITIGES

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français.

La société NAO ne peut être tenue pour responsable des dommages de toute nature, tant matériels qu'immatériels ou corporels, qui pourraient résulter d'un mauvais fonctionnement ou d'une mauvaise utilisation par le client des produits commercialisés.

La responsabilité de NAO sera en tout état de cause, limitée au montant de la commande et ne saurait être mise en cause par de simples erreurs ou omissions qui auraient pu subsister malgré toutes les précautions prises dans la présentation des produits.

En cas de difficultés dans l'application du présent contrat ou de litige nait à l'occasion de l'exécution ou l'interprétation le Client à l'obligation, avant toute procédure judiciaire d'avoir recours à une convention de procédure participative telle que régie par les articles 2062 à 2068 du Code Civil.

La procédure participative sera d'une durée minimum de 3 mois, les parties s'engageant à œuvrer conjointement et de bonne foi à la résolution amiable de leur éventuel différend.

En cas de non paiement à bonne date du prix de la commande ou de la prestation de pose effectivement réalisée la société NAO adressera mise en demeure de payer par courrier recommandé avec accusé de réception.

Dans l'hypothèse où celle-ci serait restée infructueuse pendant un délai de huit jours à compter de la première présentation du courrier recommandé avec accusé de réception, le Client devra payer à la société NAO, outre les frais et intérêts moratoires, une indemnité fixée forfaitairement à 20% des sommes restant dues, à titre de clause pénale, conformément aux dispositions de l'article 1229 du code civil.

Tous les frais, entre autres les frais d'encaissement, d'huissier et d'avocat, judiciaires et extrajudiciaires, engagés afin d'obtenir l'exécution des obligations du Client sont à la charge du client.

#### Article 12 : FORCE MAJEURE

Aucune des deux parties n'aura failli à ses obligations contractuelles, dans la mesure où leur exécution sera retardée, entravée ou empêchée par un cas fortuit ou un cas de force majeure.

Sera considéré comme cas fortuit ou force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourra être empêché par ces dernières malgré tous les efforts raisonnablement possibles.

La partie touchée par de telles circonstances en avisera l'autre dans les 10 jours ouvrables suivant la date à laquelle elle en aura eu connaissance.

Les deux parties se rapprocheront alors, dans un délai d'un mois, sauf impossibilité due au cas de force majeure, pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.

De façon expresse sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux retenus habituellement par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, guerre, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients.

#### Article 13 : NON VALIDATION PARTIELLE

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement, ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

#### Article 14 : NON RENONCIATION

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

#### Article 15 : DROIT DE LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les dessins, modèles, illustrations, photos, films, de même que toutes formes graphiques, orales ou informatiques et autres moyens ou créations aussi bien dans leur entièreté que séparément, restent notre propriété.

Le Client est strictement tenu de respecter les octrois, droits d'auteur, marques ou licences et de n'utiliser que les supports fournis par nous dans les limites des droits d'utilisation que nous lui avons concédés. Les imitations, copies ou reproductions sont strictement interdites sous peine de poursuites.

#### Article 16 : DÉCLARATIONS ET AUTORISATIONS

Le client s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires au regard des obligations de déclaration légales, d'autorisations et plus largement de toute démarche obligatoire préalable à la vente et/ou l'installation des produits.

La société NAO ne saurait être tenu responsable dans le cas où un produit, même installé par la société, n'aurait pas fait l'objet d'un prérequis, d'une autorisation, d'un accord ou d'une demande préalable à l'achat ou à l'installation quels qu'ils soient.

Cela ne saurait nullifier la commande ou le règlement du produit et ne pourrait entraîner un quelconque dédommagement, désinstallation, reprise ou remboursement.

#### Article 17 : EXPORTATION

Sauf autorisation écrite préalable de la société NAO, l'exportation des produits commercialisés sous l'enseigne de la société NAO est interdite.

#### Article 18 : JURIDICTION COMPÉTENTE

En cas d'échec de la procédure de convention participative, tous litiges nés entre les parties devront être portés devant la juridiction compétente dans le ressort du siège social de la société NAO.

#### Article 19 : DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles communiquées à la société NAO par le Client ont pour objectif la bonne exécution des Commandes, la gestion des relations commerciales et des factures, l'amélioration de la qualité des Produits proposés, la meilleure réponse aux attentes du Client, d'établir des statistiques commerciales.

Le Client consent à l'utilisation de ses données par la société NAO et/ou par des tiers, filiales ou partenaires commerciaux de la société NAO.

Conformément aux dispositions de la loi dite « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition sur les données personnelles le concernant qu'il peut exercer en envoyant un e-mail ou courrier au siège social.

Le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, Bloctel.