

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après les «**CGU**») sont proposées par CO-INTECH SAS, au capital de 500.000 €, entreprise immatriculée au RCS de Vienne sous le numéro 422435149, dont le siège social est sis au ZI Montplaisir - 258, Rue du champ de courses, 38780 Pont-Evêque (ci-après le «**Vendeur**»).

Le Vendeur propose, par l'intermédiaire de son site internet <https://shop.neomitis.com> (ci-après le «**Site**»), pièces détachées, accessoires pour le confort thermique dans l'habitat (ci-après les «**Produits et Services**»).

Chaque client reconnaît avoir eu connaissance, de manière lisible et compréhensible, des présentes CGU ainsi que de l'ensemble des informations nécessaires à l'exécution des présentes, conformément aux articles L.111-1 à L.111-8 du Code de la consommation, préalablement à la passation de sa commande et avant toute conclusion de son contrat avec CO-INTECH SAS au capital de 500.000 €, entreprise immatriculée au RCS de Vienne sous le numéro 422435149.

L'acceptation des présentes CGU suppose de la part des Clients qu'ils jouissent de la capacité juridique nécessaire pour cela. Si le Client est mineur ou ne dispose pas de cette capacité juridique, il déclare avoir l'autorisation d'un tuteur, d'un curateur ou de son représentant légal.

## 1. Application et opposabilité des CGU

Les présentes CGU s'appliquent à toute utilisation du Site ainsi qu'à toute commande de Produits et Services par tout Client, personne physique, agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle ou tout Client, personne physique ou morale, agissant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale (ci-après le «**Client**») réalisée sur le Site, à compter du 13/01/2022.

Les présentes CGU ont pour objet de définir les conditions de la commande des Produits et Services, et de déterminer les droits et obligations respectifs de chacune des parties dans le cadre de la fourniture des Produits et Services.

Sauf accord écrit contraire des parties, ces CGU priment sur toutes clauses contraires issues de conditions générales antérieurement rédigées, et s'appliquent ainsi à l'exclusion de toute autre convention.

Les présentes CGU doivent être considérées comme faisant partie intégrante et essentielle du contrat conclu entre le Vendeur et chacun de ses Clients.

Ces CGU sont systématiquement notifiées au Client lors de la création de son compte personnel sur le Site et de sa commande sur le Site. Chaque Client doit nécessairement en prendre connaissance et les accepter afin de pouvoir valider sa commande sur le Site. Cette acceptation consiste à cocher la case correspondant à la phrase d'acceptation des présentes CGU, telle que, par exemple, «**J'ai pris connaissance et j'accepte les CGU de Neomitis Shop**». Le fait de cocher cette case sera réputé avoir la même valeur qu'une signature manuscrite de la part du Client.

En cas de modification et/ou adaptation des présentes CGU par le Vendeur, seule la version en vigueur au jour de la commande du Client sur le Site sera valablement applicable. Le Client sera informé des éventuelles modifications apportées aux présentes, lors de sa connexion ultérieure sur le Site, par une notification publiée sur le Site.

Le fait que le Vendeur ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une quelconque des dispositions des présentes CGU ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Le Vendeur invite chaque Client à lire attentivement les présentes CGU, à les imprimer et/ou les sauvegarder sur tout support durable, avant de procéder à la commande de tout Produit ou service sur son Site.

## 2. Caractéristiques des produits proposés

Les produits proposés sont ceux qui figurent sur le Site, et chaque produit est accompagné d'un descriptif.

Le service clientèle du Site est accessible par courrier électronique à l'adresse suivante : [contact\\_shop@neomitis.com](mailto:contact_shop@neomitis.com) ou par courrier postal à l'adresse suivante : ZI Montplaisir - 258,

Rue du champ de courses, 38780 Pont-Evêque auquel cas le Vendeur s'engage à apporter une réponse sous 14 jours.

## 3. Accès et disponibilité du Site

Le Vendeur propose un accès gratuit à son Site, le Client demeurant en toute hypothèse responsable de son équipement informatique et de sa connexion à Internet, dont les coûts sont à sa charge.

L'accès au Site peut être réalisé :

- depuis un ordinateur ou un terminal équivalant disposant d'un accès à un ou plusieurs réseaux de télécommunications permettant l'accès au réseau Internet et d'un logiciel de navigation sur le réseau Internet (de type Google chrome, Mozilla Firefox, etc.) ;
- un terminal téléphonique disposant d'un accès à un réseau de télécommunications permettant l'accès au réseau Internet (connexion 3G, 4G, 5G, Edge, wifi etc.).

Le Vendeur fait ses meilleurs efforts pour rendre le Site accessible en permanence, sous réserve des opérations de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du Site ou des serveurs sur lesquels il est hébergé. En cas d'interruption pour maintenance, le Vendeur ne pourra être tenu pour responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client.

Le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, le Vendeur ne pourra être tenu responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements du Site. L'indisponibilité, même prolongée et sans aucune durée limitative, d'un ou plusieurs produits, ne peut être constitutive d'un préjudice pour les utilisateurs et ne peut aucunement donner lieu à l'octroi de dommages et intérêts de la part du Vendeur.

La responsabilité du Vendeur ne peut être engagée en raison d'une indisponibilité technique de la connexion, qu'elle soit due notamment à un cas de force majeure, à une maintenance, à une mise à jour, à une modification, à une intervention de l'hébergeur, à une grève interne ou externe, à une panne de réseau, à une coupure d'alimentation électrique, ou encore à une mauvaise configuration ou utilisation du périphérique du Client.

En cas d'impossibilité d'accès au Site, en raison de problèmes techniques ou de toutes natures, l'utilisateur ne pourra se prévaloir d'un dommage et ne pourra prétendre à aucune indemnité.

Le Client est informé que les serveurs du Vendeur sont hébergés par la société OVH, 2 rue Kellermann - 59100 Roubaix - France.

Tout manquement du Client aux obligations lui incombant en vertu des présentes CGU sera susceptible d'entraîner la suspension ou l'interdiction de l'accès du Client au Site.

## 4. Fermeture de compte

En application de l'article 17.1 du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), chaque Client est libre de demander la fermeture de son compte. Seules les données concernant l'historique de consommation des produits sont anonymisées à des fins statistiques.

Toute suppression de compte est définitive et à partir de ce moment-là :

- Les données personnelles associées à votre identifiant sont définitivement supprimées de nos serveurs, vous ne pourrez pas rouvrir ou réactiver votre compte, ni restaurer vos données.
- Vous ne pouvez plus accéder à vos données, contenus, historique de commandes et autres services associés à votre identifiant.
- Vos données ne pourront plus être récupérées.

Néanmoins, si vous souhaitez réutiliser ultérieurement le Site, vous avez toujours la possibilité de créer un nouveau compte.

## 5. Modalités de conclusion du contrat

Les commandes de Produit(s) ou service(s) sont réalisées par l'intermédiaire du Site.

La détention d'un compte utilisateur personnel est un pré-

alable nécessaire et obligatoire afin de procéder à la commande des Produits et Services sur le Site.

La création d'un compte utilisateur se fait grâce aux champs obligatoires suivants : Nom, prénom, adresse, email... Le compte utilisateur permet d'accéder à une interface personnalisée, de gérer son profil et ses commandes. Toutefois en cas d'information erronée, le Client peut ne pas recevoir d'email ou rencontrer d'autres difficultés pour passer, suivre ou recevoir sa commande.

Le Client choisit directement sur le Site le(s) Produit(s) ou service(s) qu'il souhaite commander. Le Vendeur s'efforce de fournir des visuels et des descriptions les plus fidèles possibles aux Produits et Services. Toutefois, ces visuels et textes d'illustration n'étant pas contractuels, le Client ne saurait engager la responsabilité du Vendeur à ce titre.

Le Client est tenu de renseigner un certain nombre d'informations le concernant en vue de valider sa commande. Toutes les commandes doivent être dûment remplies et doivent contenir ces informations strictement nécessaires à la commande. Le Client est responsable de la véricité, de l'exactitude et de la pertinence des données fournies.

Le Client pourra procéder à des changements, des corrections, des ajouts ou même annuler sa commande, et ce, jusqu'à la validation de celle-ci sur la page récapitulative de commande, avant le paiement.

Le Client est entièrement responsable de la protection du mot de passe qu'il a choisi. Il est encouragé à utiliser des mots de passe complexes. En cas d'oubli de mot de passe, le Client a la possibilité d'en générer un nouveau. Ce mot de passe constitue la garantie de la confidentialité des informations contenues dans son compte et le Client s'interdit donc de le transmettre ou de le communiquer à un tiers. A défaut, l'éditeur du Site ne pourra être tenu pour responsable des accès non autorisés au compte d'un Client.

Le Vendeur se réserve le droit exclusif de supprimer le compte de tout Client qui aurait contrevenu aux présentes conditions d'utilisation (notamment mais sans que cet exemple n'ait un quelconque caractère exhaustif, lorsque le Client aura fourni sciemment des informations erronées, lors de son inscription). Ladite suppression ne sera pas susceptible de constituer un dommage pour le Client exclu qui ne pourra prétendre à aucune indemnité de ce fait. Cette exclusion n'est pas exclusive de la possibilité, pour le Vendeur, d'entreprendre des poursuites d'ordre judiciaire à l'encontre du Client, lorsque les faits l'auront justifié.

## 6. Prix et modalités de paiement

### 6.1. Prix

L'accès au Site ainsi qu'à la présentation des Produits et Services est gratuit pour le Client. Seule la commande d'un ou plusieurs Produits et Services fera l'objet d'un règlement par ce dernier.

Les prix des Produits et Services sont mentionnés sur le Site en euros, hors taxes et toutes taxes comprises. Les prix applicables sont ceux valables au jour de la commande sur le Site par le Client. Le Vendeur se réserve également le droit de modifier ses prix à tout moment. Les prix des Produits livrés et Services fournis peuvent varier selon le lieu de livraison, avec le coût du transport et la TVA qui peut s'appliquer.

Les prix des Produits et Services et les éventuels coûts supplémentaires liés à la commande sont indiqués, de manière claire et compréhensible, sur le récapitulatif de la commande.

**Avant de passer la commande, le Client est tenu de confirmer ce récapitulatif.**

### 6.2. Modalités de paiement :

Les prix seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la commande. Une facture récapitulant l'ensemble des Produits et Services commandés par le Client ainsi que leur coût respectif pourra être adressée à ce dernier.

Le Client réglera le prix, directement sur le Site, et impérativement avant toute réalisation par le Vendeur, et ce, conformément au processus prévu à cet effet.

Le Vendeur utilise un système de paiement sécurisé tiers fourni par la Société Générale et Paypal.

Le règlement par le Client est un préalable nécessaire à la validation de sa commande.

Le défaut de paiement entraînera automatiquement, sans mise en demeure préalable et de plein droit, la suspension ou l'invalidation de la commande du Client, sans préjudice de toute autre voie d'action.

### 7. Livraison

Les frais de livraison afférents à sa commande sont indiqués au Client avant tout règlement de sa commande et ne concernent que les livraisons effectuées en France et en Europe. Pour tout autre lieu de livraison, il appartiendra au Client de prendre contact avec le service clientèle.

Sauf mention contraire affichée sur le Site lors du processus de commande ou dans la description des Produits commandés, le Vendeur s'engage dans tous les cas à livrer les Produits dans un délai maximum de trente (30) jours après la validation de la commande.

Le Client peut refuser un colis au moment de la livraison s'il constate une anomalie concernant la livraison (avarie, Produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, Produits cassés ou abîmés, etc...).

Si le colis du Client est retourné par la Poste ou par d'autres prestataires postaux, le Vendeur contactera le Client à réception du colis en retour pour lui demander la suite à donner à sa commande. Si le Client a refusé par erreur le colis, il pourra en demander le renvoi en s'acquittant au préalable du paiement des frais postaux pour le nouvel envoi. Les frais postaux devront être acquittés même pour les commandes dont les frais de port étaient offerts lors de la commande.

Tout retard de livraison par rapport à la date ou au délai indiqué(e) au Client lors de sa commande ou, à défaut d'indication de date ou délai lors de la commande, supérieur à trente (30) jours à compter de la validation de la commande peut entraîner la résolution de la vente à l'initiative du Client, sur demande écrite de sa part par lettre recommandée avec accusé de réception, si après avoir enjoint au Vendeur d'effectuer la livraison il ne s'est pas exécuté. Le Client sera alors remboursé, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé, de la totalité des sommes versées. La présente clause n'a pas vocation à s'appliquer si le retard de livraison est dû à un cas de force majeure.

### 8. Droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, et si le droit de rétractation est applicable, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours ouvrables à compter de la date de réception du Produit de sa commande, pour se rétracter. Il sera tenu de retourner tout Produit ne lui convenant pas et demander l'échange ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour, sous quatorze jours à compter de la réception par le Vendeur de la demande de remboursement.

Le Produit devra obligatoirement être retourné en parfait état. Le cas échéant, il devra être accompagné de tous ses accessoires. Le Client peut trouver ci-dessous un formulaire type de rétractation pour une commande passée sur le Site, à adresser au Vendeur. Il est entendu que le Client supportera les frais de renvoi du Produit en cas de rétractation.

Il est recommandé au Client d'effectuer le retour par une solution permettant un suivi du colis. Dans le cas contraire, si le colis retourné ne parvenait pas au Vendeur, il ne sera pas possible de lancer une enquête auprès des services postaux afin de leur demander de localiser ce dernier.

Le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui choisi par le Client pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour que le Vendeur utilise un autre mode de paiement, et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais.

Le Vendeur se réserve également le droit de différer le remboursement jusqu'à réception du Produit ou aussi longtemps que le Client n'aura pas démontré qu'il a fait l'expédition du Produit, si une telle démonstration n'a pas eu lieu précédemment.

En cas de dépréciation des Produits résultant de manipu-

lations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du ou des Produits(s), la responsabilité du Client pourra être engagée.

Conformément à l'article L221-5 du Code de la consommation, («loi Hamon») de juin 2014, le Client peut trouver ci-dessous un formulaire type de rétractation pour une commande passée sur le site :

**Formulaire de rétractation**  
*(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de la commande)*

---

A l'attention de CO-INTECH SAS, Néomitis Shop, ZI Montplaisir - 258, Rue du champ de courses, 38780, Pont-Evêque - FRANCE

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

Commandé le (\*)/reçu le (\*) :

Numéro de la commande :

Nom du (des) Client(s) :

Raison sociale (si vous êtes un professionnel) :

SIRET (si vous êtes un professionnel) :

Adresse du (des) Client(s) :

Adresse mail (utilisée sur le site Néomitis Shop) :

Signature du (des) Client(s) :

Date :

*(\*) Rayez la mention inutile.*

### 9. Garantie des produits

**Dispositions légales à reproduire**

*Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ; il 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 ; sauf pour les biens d'occasion, il est dispensé de prouver l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien, délai porté à 24 mois à compter du 18 mars 2016. La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie. Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil, à moins que le vendeur n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie ; dans l'hypothèse d'une mise en œuvre de cette garantie, l'acheteur a le choix entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil. Il dispose d'un délai de deux années à compter de la découverte du vice.*

Le report, la suspension ou l'interruption de la prescription ne peut avoir pour effet de porter le délai de prescription extinctive au-delà de vingt ans à compter du jour de la naissance du droit conformément à l'article 2232 du Code civil.

Tous les articles acquis sur le présent Site bénéficient des garanties légales suivantes, prévues par le Code Civil.

#### **Garantie légale de conformité :**

Selon les articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation, le Vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat conclu avec le Client et de répondre des défauts de conformité existant pendant la délivrance du Produit. La garantie de conformité pourra s'exercer si un défaut devait

exister le jour de la prise de possession du Produit. Toutefois, lorsque le défaut est apparu dans les 24 mois qui suivent cette date, il est présumé remplir cette condition. Mais, conformément à l'article L.217-7 du Code de la Consommation, «*le Vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du [Produit] ou le défaut de conformité invoqué*».

En revanche, passé ce délai de 24 mois, il reviendra au Client de prouver que le défaut existait bien au moment de la prise de possession du Produit.

Conformément à l'article L.217-9 du Code de la consommation : «*en cas de défaut de conformité le Client choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le Vendeur peut ne pas procéder selon le choix du Client si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par le Client*».

#### 9.1. Garantie des vices apparents - Principe :

Les Produits doivent être vérifiés par le Client à leur livraison. Toute réclamation, réserve ou contestation relative aux manquants et vices apparents, doit être effectuée dans les conditions fixées dans les CGV.

En cas de défauts apparents, les pièces défectueuses sont remplacées par le Vendeur, sous réserve de vérification des défauts allégués.

Le Vendeur n'est pas tenu responsable des manquements ou défauts apparents dont le Client aurait eu connaissance avant la validation de la commande.

Le Client devra fournir toute justification quant à la réalité des défauts constatés (dossier, photographies, etc.), le Vendeur se réservant le droit de procéder, directement ou indirectement, à toute constatation et vérification notamment sur place. La dénonciation des manquants ou défauts apparents au moment de la livraison, et révélés après la réception des Produits, devra être formulée par le Client par écrit dans un délai de 24 heures suivant la date à laquelle il aura découvert le manquant ou le défaut. Aucune dénonciation ne sera prise en compte si elle intervient plus de 8 jours francs à compter de la livraison des Produits.

Après l'expiration de ce délai, le Client ne pourra plus invoquer la non-conformité des Produits pour défauts apparents ou manquants, ni opposer celle-ci en demande reconventionnelle pour se défendre à l'occasion d'une action en recouvrement de créances engagée par le Vendeur.

#### 9.2. Conditions de mise en jeu des garanties :

Toute demande de prise en charge dans le cadre de la garantie doit être faite à l'aide du formulaire de demande de retour SAV du Vendeur. Toute réclamation devra être adressée par le Client au service après-vente. La demande de garantie sera prise en compte sur présentation de la facture d'achat datée. Il appartient au Client qu'allègue d'un défaut, quel qu'il soit, d'apporter la preuve de son existence et de son caractère. Un dossier est transmis par le Client aux services du Vendeur. De même, toute demande de garantie devra être accompagnée de la justification qu'elle n'entre pas dans un de ces cas d'exclusions.

Le Client doit donner toute facilité pour procéder au constat de ces vices et pour y remédier. Il doit en outre s'abstenir absolument d'effectuer lui-même ou de faire effectuer par un tiers le remplacement des Produits, à défaut, la garantie ne serait pas due.

La prise en garantie se limite au seul échange ou à la réparation de la partie défectueuse. Si cela s'avère indispensable et après expertise des Services Techniques du Vendeur, le remplacement du Produit complet sera effectué à titre de mesure provisoire. Cette mesure de remplacement prise à titre provisoire n'est en aucun cas une reconnaissance de responsabilité de la part du Vendeur.

En cas de remplacement de la pièce défectueuse ou du Produit complet, les frais de transport, de dépose et de pose sont exclus de la garantie.

En cas de remplacement immédiat par mesure provisoire, le matériel défectueux devra parvenir au Vendeur dans les

15 jours calendaires du remplacement. A défaut, le matériel remplacé sera facturé.

Tout retour sera effectué dans un emballage adéquat, le matériel correctement calé. Les frais de retour sont à la charge du Client. Aucun retour de pièce n'est accepté s'il n'a pas fait l'objet d'un accord préalable du SAV du Vendeur. Le Client recevra une analyse du SAV du Vendeur en cas de conclusion de ce dernier à un retour non justifié.

La mise en jeu de la garantie exclut toute indemnité à titre de dommages et intérêts.

Par ailleurs, la garantie du Vendeur cesse de plein droit dès lors que le Client n'a pas avertis du vice allégué dans un délai de 30 jours francs à partir des faits invoqués pour mise en jeu de la garantie. Il lui incombe d'apporter la preuve des dates invoquées.

### 9.3. Exclusions générales pour l'ensemble des garanties :

Toute garantie quelle qu'elle soit est exclue dès lors qu'il a été fait usage de nos Produits dans des conditions d'utilisation ou de performances non prévues ou sortant d'un usage normal. Les garanties ne s'appliquent pas si les conditions suivantes n'ont pas été respectées, à savoir notamment :

- stockage à l'abri de l'humidité et des intempéries.
- mise en œuvre et installation selon les règles de l'art.
- utilisation en courant domestique 230V.
- utilisation conforme aux notices d'installation et d'utilisation du Vendeur.

Les garanties ne s'appliquent pas aux dégradations éventuelles qui sont la conséquence d'une surtension ou d'autres anomalies des circuits d'alimentation et de distribution. Les garanties s'appliquent aux défauts de corrosion seulement si les Produits sont utilisés conformément aux conditions habituelles de l'habitat individuel ou tertiaire ; notamment ils ne doivent pas être :

- soumis à une humidité ambiante intensive et permanente (piscines, etc.)
- nettoyés à l'aide de produits acides pouvant altérer leurs propriétés

L'évolution d'une nuance de teinte avec le temps est un phénomène normal et ne peut donner lieu à un recours en garantie.

Les garanties ne jouent pas si le Client ne peut justifier du complet règlement des fournitures et/ou si les instructions d'installation et d'utilisation fournies par le Vendeur n'ont pas été respectées et plus généralement si les dégâts évoqués résultent du fait du Client ou de ses préposés, de la force majeure ou d'un cas fortuit. Les garanties ne s'appliquent pas en cas de vice provenant soit de composants fournis par le Client, soit d'une conception imposée par le Client sans que le Vendeur n'ait participé à cette conception du Produit final, soit si le Produit ne répond pas à des objectifs définis par le Client et dont le Vendeur n'aurait pas été informé.

Tout point non mentionné par écrit dans la commande n'est pas garanti.

Sont également exclues de la garantie toutes les détériorations dues à l'usure normale.

Les garanties ne s'appliquent qu'aux Produits commercialisés en série, hors prototype et échantillon.

### 9.4. Durée de garantie :

La durée de garantie pour manquants et défauts apparents varie selon la nature du défaut invoqué et suivant le type de matériel :

- Sur les pièces détachées : 2 ans à compter de l'achat.
- Sur les thermostats connectés : 3 ans à compter de l'achat.

La garantie pour vices cachés est donnée pour une durée de 30 mois à compter de la livraison.

Les pièces détachées indispensables à l'utilisation de l'appareil fini ou équivalentes restent disponibles pendant 5 ans à compter de la date de fabrication de l'appareil.

Les interventions au titre de la garantie ne sauraient avoir pour effet de prolonger la durée de celle-ci.

### Garantie légale contre les vices cachés

Selon les articles 1641 à 1649 du Code civil, le Client pourra

demande l'exercice de la garantie de vices cachés si les défauts présentés n'apparaissent pas lors de l'achat, étaient antérieurs à l'achat (et donc ne pas résulter de l'usure normale du Produit par exemple), et sont suffisamment graves (le défaut doit soit rendre le Produit impropre à l'usage auquel il est destiné, soit diminuer cet usage dans une mesure telle que l'acheteur n'aurait pas acheté le Produit ou ne l'aurait pas acheté à un tel prix s'il avait connu le défaut).

Notre garantie ne s'applique qu'aux Produits qui sont devenus régulièrement la propriété du Client. Elle ne s'applique qu'aux Produits entièrement fabriqués par le Vendeur.

Ainsi, la conception du Produit n'est pas concernée par la garantie des vices cachés : les Clients sont réputés avoir reçu toutes les informations techniques relatives aux Produits. Le Vendeur ne couvre pas les dysfonctionnements, les dommages et les usures résultant d'une adaptation ou d'un montage particulier ou anormal ou non, des Produits. De même, l'allégation d'un dysfonctionnement ponctuel ou variable, d'un manque de confort, d'une insatisfaction sur le résultat obtenu, d'un défaut esthétique, notamment, ne sont pas concernés par la garantie des vices cachés. Le défaut n'est pas caché si, bien qu'inconnu du Client de bonne foi, il pouvait être découvert en procédant à des vérifications élémentaires.

Les réclamations, demandes d'échange ou de remboursement pour un Produit non conforme doivent s'effectuer par courrier postal ou par mail aux adresses indiquées dans les mentions légales du Site.

En cas de non-conformité d'un Produit livré, il pourra être retourné au Vendeur qui procédera à son échange. En cas d'impossibilité d'échange du Produit (Produit obsolète, rupture de stock, etc.) le Client sera remboursé par virement du montant de sa commande. Les frais de la procédure d'échange ou de remboursement (notamment les frais de port de retour du Produit) sont alors à la charge du Vendeur.

## 10. Responsabilité

Chacune des parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions et causant un dommage direct à l'autre partie.

### 10.1. Responsabilité du Client

Le Client est seul responsable de la qualité, de la précision, de la pertinence et de l'exactitude des informations qu'il renseigne sur le Site aux fins de sa commande. La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée à ce titre.

Le Client est ainsi seul responsable à l'égard du Vendeur et, le cas échéant, des tiers, de tous dommages, directs ou indirects, de quelque nature que ce soit, causés par une information ou tout autre publication communiquée, transmise ou diffusée à l'occasion des présentes, ainsi que de tout manquement de sa part aux présentes stipulations contractuelles.

Le Client est, en outre, seul responsable du choix des Produits et Services qu'il a commandés par l'intermédiaire du Site.

Le Client admet expressément utiliser le Site à ses propres risques et sous sa responsabilité exclusive. Le Site fournit au Client des informations à titre indicatif, avec des imperfections, erreurs, omissions, inexactitudes et autres ambivalences susceptibles d'exister.

Tout Client s'engage à ne pas utiliser le Site en contravention de l'ensemble des lois, règles et réglementations en vigueur.

### 10.2. Responsabilité du Vendeur

Le Vendeur met en œuvre toutes les mesures propres à assurer au Client la fourniture, dans des conditions optimales, de Produits et Services de qualité. Il assume l'entière responsabilité des Produits et Services qu'elle propose et vend aux Clients par le biais du Site et traitera seules des potentielles réclamations relatives auxdits Produits et Services.

Le Vendeur ne peut toutefois être tenu responsable de tout dommage, qui serait imputable soit au Client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la commande, soit à un cas de force majeure.

Le Vendeur s'assure du bon fonctionnement du Site mais ne saurait en aucun cas garantir qu'il est exempt d'anomalies ou d'erreurs et qu'il fonctionne sans interruption.

Le Vendeur ne saurait être tenu responsable :

- du non-fonctionnement, d'une impossibilité d'accès ou de dysfonctionnements des services du fournisseur d'accès des Clients, à ceux du réseau Internet.
- de tout dommage direct ou indirect, notamment en ce qui concerne les pertes de profits, le manque à gagner, les pertes de clientèle, de données pouvant entre autres résulter de l'utilisation du Site, ou au contraire de l'impossibilité de son utilisation.
- d'un dysfonctionnement, d'une indisponibilité d'accès, d'une mauvaise utilisation, d'une mauvaise configuration du périphérique du Client, ou encore de l'emploi d'un périphérique peu usité ou obsolète par le Client.
- du contenu des publicités et autres liens ou sources externes accessibles par le Client à partir du Site.

## 11. Force majeure

La «force majeure» se définit comme tout évènement échappant au contrôle de l'une des parties et insusceptible d'être raisonnablement prévu lors de la conclusion des présentes CGU. Un tel évènement sera caractérisé dès lors que la partie, victime d'un tel évènement, serait empêchée d'exécuter convenablement ses obligations contractuelles, et ce, malgré la mise en œuvre de mesures adéquates et appropriées destinées à en limiter les effets.

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation née des présentes CGU qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure, tel que reconnu et défini par la jurisprudence française.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes CGU pendant toute la durée de son existence, et aucune des parties ne pourra, pendant cette période, valablement se prévaloir de l'existence d'un tel cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil afin de justifier la fin de sa relation contractuelle avec l'autre partie. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à trente (30) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit des présentes CGU par l'une ou l'autre des parties, huit (8) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception notifiant cette décision.

## 12. Propriété intellectuelle

Le Site, ainsi que les bases de données, textes, documents, informations, images, photographies, graphismes, logos, ou toutes autres données demeurent la propriété exclusive du Vendeur ou, le cas échéant, de leurs titulaires respectifs dont le Vendeur a obtenu les autorisations d'exploitation.

Le Vendeur demeure titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents à sa marque déposée, ainsi que de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle et des droits d'auteur afférents à tout autre signe distinctif lui appartenant.

Toute reproduction et/ou représentation, téléchargement, traduction, adaptation, exploitation, distribution, diffusion et/ou communication, sous quelque forme que ce soit, à titre commercial ou non, de toute ou partie de la marque et/ou d'une œuvre de l'esprit originale ou donnée contenue sur le Site est formellement interdite. Le Client s'interdit également tout agissement et tout acte susceptible de porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété intellectuelle du Vendeur.

Tout membre qui se rendrait coupable de contrefaçon serait susceptible de voir son compte supprimé sans préavis ni indemnité et sans que cette suppression ne puisse lui être constitutive d'un dommage, sans réserve d'éventuelles poursuites judiciaires ultérieures à son encontre, à l'initiative de l'éditeur du Site ou de son mandataire.

Le présent Site utilise des éléments (images, photographies, contenus) dont les crédits reviennent à : Adobe Stock- Shutterstock.

### 13. Protection des données personnelles

Le Client est informé que la création de son compte personnel sur le Site ainsi que sa commande de Produits et Services sur le Site donne lieu à la collecte et au traitement automatisé de données à caractère personnel le concernant par le Vendeur dont l'utilisation est soumise aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés, telle que modifiée par la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 et le Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le «RGPD»).

Le Vendeur met à la disposition du Client, sur son Site, une charte de confidentialité spécifiant l'ensemble des informations afférentes à l'utilisation des données à caractère personnel du Client collectées par le Vendeur et aux droits dont le Client dispose vis-à-vis de ces données personnelles.

### 14. Cookies

Le Vendeur a recours à des «cookies», afin d'obtenir des traitements statistiques et d'améliorer l'expérience de navigation du Client.

Le Vendeur implante un «cookie» dans l'ordinateur du Client avec son consentement préalable. Le Client dispose d'une possibilité de refuser les cookies lorsqu'il visite le Site. La durée de conservation de ces informations dans l'ordinateur du Client est de 13 mois.

Le Vendeur s'engage à ne jamais communiquer le contenu de ces «cookies» à des tierces personnes, sauf en cas de réquisition légale.

Le Client peut, en outre, s'opposer à l'enregistrement de «cookies» en configurant son logiciel de navigation, mais l'éditeur ne peut alors garantir que le Site fonctionnera comme attendu, et ne prendra aucune responsabilité en cas de non-fonctionnement. Pour ce faire, le Client procédera au paramétrage de son navigateur :

Pour Internet Explorer : <http://windows.microsoft.com/fr-FR/windows-vista/Block-or-allow-cookies>

Pour Safari : <https://support.apple.com/fr-fr/ht1677>

Pour Google Chrome : <https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=fr&hlrm=en&safe=on>

Pour Firefox : <https://support.mozilla.org/fr/kb/activer-de-sactiver-cookies>

### 15. Liens hypertextes

Le Site peut inclure des liens hypertextes vers d'autres sites.

Le Vendeur ne peut, en aucun cas, être tenue de la disponibilité technique de sites Internet ou d'applications mobiles exploités par des tiers auxquels le Client accéderait par l'intermédiaire du Site. En outre, le Vendeur ne peut donc supporter aucune responsabilité quant aux contenus, publicités, Produits et Services disponibles sur ou à partir de ces sites, applications mobiles ou sources externes.

Si, en dépit des efforts du Vendeur, un des liens hypertextes présents sur le Site pointait vers un Site ou une source internet dont le contenu était ou paraissait non conforme aux exigences de la loi française à un Client, celui-ci s'engage à prendre immédiatement contact avec le directeur de la publication du Site, dont les coordonnées figurent dans les mentions légales publiées sur le Site, afin de lui communiquer l'adresse des pages du Site tiers en cause. Le Vendeur fera alors le nécessaire pour supprimer le lien hypertexte concerné.

### 16. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGU sont régies par le droit Français. Elles peuvent être modifiées à tout moment par l'éditeur ou son mandataire. Les conditions générales applicables à l'utilisateur sont celles en vigueur au jour de son achat ou de sa connexion sur le Site.

En cas de litige auquel les présentes CGU (ou l'une de leurs clauses) et/ou les relations entre les parties pourraient don-

ner lieu, le Client peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable. Le Client devra saisir le Tribunal dans le ressort duquel le Vendeur a son siège social.

Selon l'article L.612-1 du Code de la consommation, il est rappelé que «tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation».

Conformément à l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et au décret d'application n°2015-1382 du 30 octobre 2015, tout différend ou litige dit de consommation, sous réserve de l'article L.612-2 du code de la consommation, peut faire l'objet d'un règlement amiable par médiation auprès du médiateur suivant : Médiation Conso Drôme.

Pour soumettre son litige au médiateur, le Client peut :

- (i) remplir le formulaire sur le site internet du médiateur : <https://mediation-conso-drome.org/> ou <https://ec.europa.eu/consumers/odr> ou,
- (ii) envoyer sa demande par courrier simple ou recommandé à Pôle Médiation Conso Centre de Médiation de la Drôme 19 bis Rue Jonchère, 26000 Valence ou,
- (iii) envoyer un email à [mediationconsodrome@gmail.com](mailto:mediationconsodrome@gmail.com).

Il est rappelé que la médiation n'est pas obligatoire mais uniquement proposée afin de résoudre les litiges en évitant un recours à la justice.

### 17. Service client

Le service clientèle du présent Site est accessible par courrier électronique à l'adresse suivante : [contact\\_shop@neomitis.com](mailto:contact_shop@neomitis.com) ou par courrier postal à l'adresse indiquée dans les mentions légales.

### 18. Archivage

Le Vendeur archivera les bons de commandes et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code civil.

Les registres informatisés seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

### 19. Notifications

Toute notification ou avis concernant les présentes conditions générales, les mentions légales ou la charte de données personnelles doit être faite par écrit et doit être remis en mains propres, courrier recommandé ou certifié, par Poste ou tout autre service de messagerie reconnu au niveau national qui permet de suivre régulièrement ses forfaits, ou encore par mail aux adresses indiquées dans les mentions légales du Site, en précisant vos noms, prénoms, coordonnées et objet de l'avis.

### 20. Réclamations

Toute réclamation liée à l'utilisation du Site, des pages sur des réseaux sociaux éventuels ou les conditions générales, mentions légales ou charte de données personnelles doit être déposée dans les 365 jours suivant le jour d'origine du problème source de réclamation, et ce indépendamment de toute loi ou règle de droit contraire. Dans le cas où une telle réclamation n'aurait pas été déposée dans les 365 jours suivants, une telle réclamation sera à jamais inapplicable en justice.

### 21. Inexactitudes

Il peut être possible que se trouvent, dans l'ensemble du Site et des Produits et Services proposés, et dans une mesure restreinte, des inexactitudes ou des erreurs, ou des informations qui soient en désaccord avec les conditions générales, les mentions légales ou la charte de données personnelles. En outre, il est possible que des modifications non autorisées soient faites par des tiers sur le Site ou sur des services an-

nexes (réseaux sociaux...). Nous mettons tout en œuvre pour que les écarts de ce genre soient corrigés.

Dans le cas où une telle situation nous échapperait, merci de nous contacter par courrier postal ou par mail aux adresses indiquées dans les mentions légales du Site avec, si possible, une description de l'erreur et l'emplacement (URL), ainsi que des informations suffisantes pour nous permettre de vous contacter. Pour les demandes portant sur le droit d'auteur, merci de vous référer à la section sur la propriété intellectuelle.

Tous droits réservés- 2024