

Définitions :

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les "CGV") sont proposées par AXENCO SAS, au capital de 625 000 €, entreprise immatriculée au RCS de Vienne sous le numéro 45 097 488 00032, dont le siège social est sis au ZI Montplaisir - 258, Rue du champ de courses, 38780 Pont-Evêque (ci-après "AXENCO").

On désignera par la suite :

- **"Site"** : le site <https://shop.neomitis.com> et l'ensemble de ses pages.
- **"Produits et Services"** : l'ensemble des produits (pièces détachées et accessoires) pour nos appareils de chauffage et de gestion d'énergie qu'il est possible d'acheter ou auxquels il est possible de souscrire sur le Site.
- **"Vendeur"** : AXENCO, personne morale ou physique, proposant ses Produits ou Services sur le Site.
- **"Client"** : l'internaute, particulier ou professionnel, effectuant un achat de Produit(s) sur le Site.
- **"Consommateur"**, conformément à la définition de l'article préliminaire du Code de la consommation : *"toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale"*.

L'internaute visitant le Site et intéressé par les Produits proposés par le Vendeur est invité à lire attentivement ces CGV, à les imprimer et/ou à les sauvegarder sur un support durable, avant de procéder à une commande sur le Site.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des CGV et les accepte intégralement et sans réserve.

Article 1 - Application des CGV et objet du Site :

Le Vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment les CGV en publiant une nouvelle version de ces dernières sur le Site. En ce cas, les seules CGV applicables au Client sont celles en vigueur le jour de sa commande sur le Site. Ces conditions générales de vente excluent également tous autres documents tels que prospectus, catalogues... que le Vendeur pourrait être amené à émettre et qui n'ont qu'une valeur indicative.

Les informations légales concernant l'hébergeur et l'éditeur du Site, la collecte et le traitement des données personnelles et les conditions d'utilisation du Site sont fournies dans les conditions générales d'utilisation, les mentions légales et la politique de protection des données du présent Site.

Le présent Site propose la vente en ligne de pièces détachées, et accessoires pour le confort thermique dans l'habitat.

Le Site est en accès libre et gratuit à tout Client. L'acquisition d'un Produit ou d'un Service suppose l'acceptation, par le Client, de l'intégralité des présentes CGV, qui reconnaît du même fait en avoir pris pleinement connaissance. Cette acceptation pourra consister par exemple, pour le Client, à cocher la case correspondant à la phrase d'acceptation des présentes CGV, ayant par exemple la mention *"Je reconnais avoir lu et accepté l'ensemble des conditions générales du Site"*. Le fait de cocher cette case sera réputé avoir la même valeur qu'une signature manuscrite de la part du Client. L'acceptation des présentes CGV suppose de la part des Clients qu'ils jouissent de la capacité juridique nécessaire pour cela.

Le Client reconnaît la valeur de preuve des systèmes d'enregistrement automatique du Vendeur et, sauf pour lui d'apporter une preuve contraire, il renonce à les contester en cas de litige.

L'Editeur 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 l'Editeur et aux droits dont le Client dispose vis-à-vis de ces données personnelles. La politique de confidentialité des données fait partie des CGV. L'acceptation des présentes CGV implique par conséquent l'acceptation de la politique de confidentialité des données.

Article 2 - Création d'un compte Client :

La création d'un "compte Client" est un préalable indispensable à toute commande du Client sur le présent Site. A cette fin, le Client sera invité à fournir un certain nombre d'informations personnelles tels que ses nom et prénom, son adresse email, son adresse postale et son numéro de

téléphone, cette liste n'étant pas exhaustive. A ce titre, le Client s'engage à fournir des informations exactes. Le Client est responsable de la mise à jour de ses données. Il doit donc aviser sans délai le Vendeur en cas de changement. Le Client est le seul responsable de la véracité, de l'exactitude et de la pertinence des données fournies.

Le Client inscrit au Site a la possibilité d'y accéder en se connectant grâce à ses identifiants (adresse e-mail définie lors de son inscription et mot de passe). 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 sa rubrique "mon compte" et le Client s'interdit donc de le transmettre ou de le communiquer à un tiers. A défaut, le Vendeur ne pourra être tenu pour responsable des accès non autorisés au compte d'un Client.

Le compte client permet au Client de consulter toutes ses commandes effectuées sur le Site. Si les données contenues dans la rubrique compte client venaient à disparaître à la suite d'une panne technique ou d'un cas de force majeure, la responsabilité du Vendeur ne pourrait être engagée, ces informations n'ayant aucune valeur probante mais uniquement un caractère informatif. Les pages relatives au compte client sont librement imprimables par le Client titulaire du compte en question mais ne constituent nullement une preuve, elles n'ont qu'un caractère informatif destiné à assurer une gestion efficace de ses commandes ou contributions par le Client.

Chaque Client est libre de fermer son compte sur le Site. Pour ceci, il doit adresser un e-mail au Vendeur en indiquant qu'il souhaite supprimer son compte. Aucune récupération des données du Client ne sera alors possible.

Le Vendeur se réserve le droit exclusif de supprimer le compte de tout Client qui aurait contrevenu aux présentes CGV (notamment et sans que cet exemple n'ait un quelconque caractère exhaustif, lorsque le Client aura fourni sciemment des informations erronées, lors de son inscription et de la constitution de son espace personnel) ou encore, tout compte inactif depuis au moins une année. La dite suppression ne sera pas susceptible de constituer un dommage pour le Client 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.

Article 3 - Modalité de souscription des commandes et descriptif du processus d'achat :

Les Produits et Services proposés sont ceux qui figurent dans le catalogue publié sur le Site. Ces Produits et Services sont proposés dans la limite des stocks disponibles. Chaque Produit est accompagné d'un descriptif établi par le Vendeur. Les photographies des Produits du catalogue reflètent une image fidèle des Produits proposés mais ne sont pas constitutives d'un engagement contractuel dans la mesure où elles ne peuvent pas assurer une parfaite similitude avec les Produits physiques.

On définira ci-dessous comme Panier l'objet immatériel regroupant l'ensemble des Produits ou Services sélectionnés par le Client du Site en vue d'un achat en ayant cliqué sur ces éléments. Afin de procéder à sa commande, le Client choisit le ou les Produit(s) qu'il souhaite commander en les ajoutant à son Panier dont le contenu peut être modifié à tout moment.

Dès lors que le Client estimera avoir sélectionné et ajouté à son Panier tous les Produits et Services qu'il souhaite acheter, il aura la possibilité, pour valider sa commande, d'accéder à son Panier en cliquant sur le bouton prévu à cet effet. Il sera alors redirigé sur une page récapitulative sur laquelle lui seront communiqués le nombre et les caractéristiques des Produits et Services commandés, ainsi que leur prix unitaire. S'il souhaite valider sa commande, le Client devra cocher la case relative à la ratification des présentes CGV et cliquer sur le bouton de validation. Le Client sera alors redirigé sur une page dans laquelle il devra remplir les champs de formulaire de commande. Il devra dans ce dernier cas renseigner un certain nombre de données personnelles le concernant, né-

cessaires au bon déroulement de la commande.

Toutes les commandes passées sur le Site doivent être dûment remplies et doivent préciser ces informations nécessaires. Le Client pourra faire des changements, des corrections, des ajouts, ou annuler la commande, et ce, jusqu'à la validation de celle-ci.

Dès lors que le Client aura rempli les étapes, il sera alors invité à effectuer son paiement avec les moyens de paiements listés dans la section de ces CGV relative aux paiements. Après quelques instants le Client se verra adresser un courrier électronique de confirmation de la commande, lui rappelant le contenu de la commande et le prix de celle-ci.

Le Vendeur se réserve le droit de refuser toute commande d'un Client avec lequel existerait ou aurait existé un litige quant au paiement d'une commande antérieure.

Article 4 - Disponibilité des Produits et Services :

Le Vendeur affiche la disponibilité des Produits et Services vendus sur le Site sur chaque page produit. Le Vendeur ne peut apporter plus de précision concernant la disponibilité des Produits et Services que ce qui est indiqué sur ladite page ou ailleurs sur le Site. Lors du traitement de la commande du Client, le Vendeur informera dès que possible par courrier électronique en utilisant l'adresse associée au compte du Client. Si des Produits et Services commandés s'avèrent être indisponibles ils ne seront pas facturés.

Article 5 - Modification de la commande :

Pour toute modification de commande demandée par le Client, cette dernière est soumise à acceptation du Vendeur et ne peut être prise en considération que si elle est parvenue, par écrit, au Vendeur, 24h après la confirmation de la commande. Toute modification remet en cause les délais de livraison indicatifs donnés initialement.

Article 6 - Prix et modalités de paiement :

Sauf mention contraire, les prix figurant sur le Site sont des prix entendus en Euros toutes taxes comprises (TTC) et hors taxes comprises (HT), tenant compte de la TVA applicable au Client le jour de la commande et hors éventuelle participation aux frais de traitement et d'expédition.

Le Vendeur se réserve le droit à tout moment de modifier ses prix et de répercuter, si applicable, tout changement du taux de TVA en vigueur sur le prix des Produits ou Services proposés sur le Site. Néanmoins, le prix figurant sur le Site le jour de la commande sera le seul applicable au Client.

Le Client peut passer commande sur le présent Site et peut effectuer son règlement par Carte bancaire ou Paypal. Les paiements par carte bancaire se font au moyen de transactions sécurisées fournies par un prestataire de plateforme de paiement en ligne. Le débit de la carte bancaire est effectué au plus tôt au moment de la passation de la commande et au plus tard dans un délai de 6 jours calendaires suivant la passation de la commande.

Le Client garantit au Vendeur qu'il est pleinement habilité à utiliser le mode de paiement qu'il a choisi. La facture de la commande passée par le Client pourra lui être envoyée par email à l'adresse qu'il aura renseignée lors de la création de son compte.

Le présent Site n'a accès à aucune donnée relative aux moyens de paiement du Client. Le paiement est effectué directement entre les mains de la banque ou du prestataire de paiement recevant le paiement du Client.

Le Vendeur archivera les bons de commandes et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle. Les registres informatisés seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

Article 7 - Facturation et Paiement :

Une facture numérique est établie pour chaque commande et envoyée au Client s'il en fait la demande sur le Site. Il est conseillé au Client d'imprimer et/ou d'archiver sur un support fiable et durable cette facture à titre de preuve. Le paiement des achats s'effectue au choix du Client :

- par carte bancaire : Visa, MasterCard
- par PayPal

En cas de paiement non accepté sur le Site, la commande ne pourra pas être validée.

Article 8 - Livraisons :

Les frais de livraison seront indiqués au Client avant tout règlement et ne concernent que les livraisons effectuées en France métropolitaine et en Europe. Pour tout autre lieu de livraison, il appartiendra au Client de prendre contact avec le service Clientèle.

En cas de livraison d'un Produit en dehors du territoire de l'Europe ou un pays soumis aux taxes douanières, le Client se déclare l'importateur du Produit et accepte qu'en pareil cas le Vendeur peut être dans l'impossibilité matérielle de lui communiquer une information exacte sur le montant total des frais afférents aux droits et formalités de douanes ou des taxes à l'importation applicables dans le pays où la livraison du Produit est demandée.

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

Le transport est effectué par un transporteur désigné par le Vendeur.

Le Site vous propose des modes de livraison différents pour s'adapter aux Clients :

- Livraison à l'adresse choisie par le Client avec ou sans signature.
- Pour les livraisons sans signature, le livreur peut déposer le colis dans la boîte aux lettres du Client (si elle a la taille adéquate).

Aucune commande de plus de 30 kilos ne sera effectuée, quel que soit le lieu de livraison choisi.

- Livraison dans un des 19000 points de retrait en France et en Europe (bureaux de Poste, points relais, consignes Pickup). En savoir plus : <https://www.laposte.fr/pages/recevoir-un-colissimo/en-point-de-retrait>.

Aucune commande de plus de 30 kilos ne sera effectuée, quel que soit le lieu de livraison choisi.

- Livraison Express à l'adresse choisie par le client.

Aucune commande de plus de 30 kilos ne sera effectuée, quel que soit le lieu de livraison choisi.

Pour suivre un colis, un email est envoyé au Client afin de suivre l'état d'avancement de la commande. Ou le Client peut également se rendre sur le site de La Poste et renseigner son numéro de suivi : <https://www.laposte.fr/outils/suivre-vos-envois?colissimo=true> ou sur le site de DHL en fonction du mode de livraison choisi : https://www.dhl.com/fr/dhl_express/suivi_expedition.html.

Les délais de livraisons sont de 2/3 jours ouvrés pour les Produits en stock en France métropolitaine (hors Monaco et la Corse). Pour toute commande passée le vendredi, elle sera traitée dès le lundi suivant.

Lorsque plusieurs Produits sont commandés en même temps et que ceux-ci ont des délais de livraison différents, le délai de livraison de la commande est basé sur le délai le plus éloigné. Le Vendeur se réserve toutefois la possibilité de fractionner les expéditions.

Si le colis du Client est retourné au Vendeur par la Poste ou par d'autres prestataires de transport, 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.

En cas d'erreur de livraison ou d'échange (si le droit de rétractation est applicable, c'est à dire si le Client est un Consommateur et que le contrat passé pour acquérir le Produit ou Service permet la rétractation, selon l'article L.221-18 et suivants du Code de la consommation), tout produit à échanger ou à rembourser devra être retourné au Vendeur dans son intégralité et en parfait état. Toute défectuosité résultant d'une maladresse ou d'une fausse manœuvre du Client ne pourra être imputée au Vendeur.

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 le Ven-

deur 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.

Article 9 - Droit de rétractation et formulaire 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 manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du ou des Produit(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 d'AXENCO SAS, Néomitis Shop, ZI Montplaisir - 258, Rue du champ de courses, 38780, Pont-Evêque - FRANCE - contact_shop@neomitis.com

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.*

Article 10 - Remboursement :

Le remboursement par le Vendeur au titre de l'exercice par le Client de son droit de rétractation dans les conditions du paragraphe Rétractation ci-dessus, est effectué au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle le Vendeur est informé de la décision du Client de se rétracter et selon le même moyen de paiement que celui utilisé pour la commande sur le Site (sauf accord exprès du Client pour un remboursement selon un autre moyen de paiement). Aucun envoi en contre-remboursement ne sera accepté quel qu'en soit le motif.

Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir vis-à-vis du Vendeur ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à 24 mois.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir le Produit. Il est rappelé que le Consommateur peut décider de mettre en oeuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

Article 11 - 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"*.

11.1. 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.

11.2. 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 du Vendeur. La demande de garantie sera prise en compte sur présentation de la facture d'achat datée. Il appartient au Client qui 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 averti 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.

11.3. 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.

11.4. 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 10 ans à compter de la date de la dernière commercialisation 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 demander 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.

Article 12 - Service Client :

Le service Clientèle du présent Site est accessible par courrier électronique à l'adresse suivante : contact_shop@neomitis.com ou par courrier postal à l'adresse indiquée dans les mentions légales.

Article 13 - Responsabilité :

Le Vendeur ne saurait être tenu pour responsable de l'exécution d'une commande due à la survenance d'un événement de force majeure. Concernant les Produits et Services achetés, le Vendeur n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, dommages ou frais, qui pourraient survenir.

Le choix et l'achat d'un Produit ou d'un Service sont placés sous l'unique responsabilité du Client. L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les Produits et Services notamment pour cause d'incompatibilité du matériel ne peut donner lieu à aucun dédommagement, remboursement ou mise en cause de la responsabilité du Vendeur, sauf dans le cas d'un vice caché avéré, de non-conformité, de défectuosité ou d'exercice du droit de rétractation si applicable, selon l'article L 221-18 et suivants du Code de la consommation.

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. En tout état de cause, le Vendeur ne pourra en aucun cas être tenu responsable :

- 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 de l'ordinateur du Client, ou encore de l'emploi d'un navigateur peu usité par le Client ;
- du contenu des publicités et autres liens ou sources externes accessibles par les Clients à partir du Site.

Les photographies et visuels des Produits présentés sur le Site n'ont aucun caractère contractuel, la responsabilité du Vendeur ne saurait donc être engagée si les caractéristiques des Produits diffèrent des visuels présents sur le Site ou si ces derniers sont erronés ou incomplets.

Article 14 - Droits de propriété intellectuelle/Droit des marques :

Tous les éléments du présent Site appartiennent au Vendeur ou à un tiers mandataire (les Produits, les technologies, les photos, les logos, les documents techniques en ligne sur le Site et remis aux Clients demeurent la propriété exclusive de la société AXENCO), ou sont utilisés par le Vendeur avec l'autorisation de leurs propriétaires.

Toute reproduction, représentation, adaptation des logos, contenus textuels, pictographiques ou vidéos, sans que cette

énumération ne soit limitative, est rigoureusement interdite et s'apparente à de la contrefaçon.

Tout Client 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 du Vendeur ou de son mandataire.

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

Les marques et logos contenus dans le Site sont susceptibles d'être déposés par le Vendeur, ou éventuellement par un de ses partenaires. Toute personne procédant à leurs représentations, reproductions, imbrications, diffusions et rediffusions encourt les sanctions prévues aux articles L.713-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Le Client se doit de respecter nos droits tant en matière de propriété intellectuelle qu'en matière de marques déposées.

Article 15 - Indépendances des clauses :

Si une disposition des CGV est jugée illégale, nulle ou pour toute autre raison inapplicable, alors cette disposition sera réputée divisible des CGV et n'affectera pas la validité et l'applicabilité des dispositions restantes.

Ces présentes CGV remplacent tous accords antérieurs ou contemporains écrits ou oraux. Les CGV ne sont pas cessibles, transférables ou sous-licenciables par le Client lui-même.

Une version imprimée des CGV et de tous les avis donnés sous forme électronique pourra être demandée dans des procédures judiciaires ou administratives en rapport avec les CGV. Les parties conviennent que toute la correspondance relative à ces CGV doit être rédigée dans la langue française.

Article 16 - Renonciation :

Le fait pour la société AXENCO de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

Ces CGV annulent et remplacent les précédentes. Elles entrent en vigueur à compter du 1er janvier 2022.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et de les accepter sans réserve.

Article 17 - Droit applicable et médiation :

Les présentes CGV sont régies par et soumises au droit Français.

Sauf dispositions d'ordre public, tous litiges qui pourraient survenir dans le cadre de l'exécution des présentes CGV pourront avant toute action judiciaire être soumis à l'appréciation de l'Éditeur du Site en vue d'un règlement amiable.

Il est expressément rappelé que les demandes de règlement amiable ne suspendent pas les délais ouverts pour intenter les actions judiciaires. Sauf disposition contraire, d'ordre public, toute action judiciaire relative à l'exécution des présentes CGV devra être soumise à la compétence des juridic-

tions du ressort du lieu du domicile du défendeur.

Médiation de la consommation :

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"*.

A ce titre AXENCO propose à ses Clients, dans le cadre de litiges qui n'auraient pas trouvé résolution de manière amiable, la médiation d'un médiateur de la consommation, dont les coordonnées sont les suivantes :

- Médiation Conso Drôme
- Pôle Médiation Conso Centre de Médiation de la Drôme 19 bis Rue Jonchère, 26000 Valence
- mediationconsodrome@gmail.com
- <https://mediation-conso-drôme.org/> ou <https://ec.europa.eu/consumers/odr> ;

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.

Article 18 - Eco participation / Registre des producteurs :

En application de l'article L.541-10-13 du Code de l'Environnement les identifiants uniques ci-dessous ont été attribués par l'ADEME à la société AXENCO (code Siret 45 097 488 00032).

Ils attestent de sa conformité au regard de son obligation d'enregistrement au registre des producteurs pour les différentes filières soumises à responsabilité élargie du producteur :

à responsabilité élargie du producteur :

- FR001303_01PKBX : Emballages ménagers et papiers graphiques – CITEO PAPIERS ET EMBALLAGES
- FR001303_04XFGO : Produits de construction- REP PMCB
- FR001303_05HLSI : Équipements électriques et électroniques- ECO-SYSTEM
- FR001303_06TCFY : Piles – COREPILE/ECOSYSTEM

Tous droits réservés- 30 juin 2025