

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE EN LIGNE

Article 1 : Objet et champ d'application

Les présentes conditions visent à définir les modalités de vente entre ZEHNDER GROUP FRANCE et le Client, de la commande à la livraison en passant par le paiement.

Les présentes conditions générales de vente en ligne (ci-après les « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserves, à l'ensemble des ventes conclues par :

- La Société ZEHNDER GROUP FRANCE, SAS au capital de 6 261 866 euros, sise 3, rue du Bois Briard – 91021 Evry Cedex, inscrite au RCS d'Evry sous le numéro 428 285 506, ci-après dénommée "ZEHNDER GROUP FRANCE",
- Auprès des Clients particuliers ou professionnels (ci-après « Client(s) ») de France métropolitaine (hors Andorre et Monaco) désirant acquérir les Produits proposés à la vente par la Société (ci-après « Produit(s) ») sur les Sites Internet de la marque ACOVA via <https://acova.fr/boutique> et/ou de la marque ZEHNDER, via <https://zehndercomfoshop.fr>, ci-après le(s) « Site(s) »).
- Les « Sites » sont dédiés à la vente en ligne de pièces de rechange et d'accessoires.

En choisissant d'acheter les Produits en ligne, le Client accepte expressément et irrévocablement l'application des présentes CGV. Les parties conviennent que leurs relations seront régies exclusivement par les présentes CGV, à l'exclusion de toute condition préalablement disponible sur le Site, et à l'exclusion de toute condition d'achat et de toute autre document échangé antérieurement.

Les présentes CGV sont disponibles uniquement en français.

Article 2 : Durée

Les CGV s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des biens et services proposés par la société ZEHNDER GROUP FRANCE.

Article 3 : Caractéristiques des Produits vendus en ligne

Les Produits proposés à la vente en ligne sont ceux qui figurent sur les Sites. La société ZEHNDER GROUP FRANCE s'efforce d'en présenter au mieux les caractéristiques essentielles sur les Fiches Produits en ligne.

Ces Produits sont conformes aux normes et à la législation française en vigueur.

Les photographies des Produits n'ont pas de valeur contractuelle, elles sont fournies à titre indicatif et peuvent différer des Produits réels.

Article 4 : Le processus de commande en ligne

4.1. Capacité légale

Le Client garantit avoir la capacité juridique de contracter :

- avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle ;
- avoir le droit d'agir au nom et pour le compte de la personne morale représentée.

Zehnder Group France

3 rue du Bois Briard, BP 60136, F-91021 Evry Cedex

Tél: 01 69 36 01 10 www.acova.fr / www.zehnder.fr

SAS au capital de 6.261.866 €, RCS Evry 428 285 506, Code UE FR 59 428 285 506

Organisme de formation : déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 91 06806 91 auprès du Préfet de région d'Ile-de-France

4.2. Inscription - Identification

Préalablement à toute commande en ligne, l'internaute non titulaire d'un numéro de Client devra suivre une procédure d'inscription lui permettant d'ouvrir son compte Client. La commande ne peut être enregistrée sur le Site que si l'utilisateur s'est clairement identifié en indiquant sa civilité, par l'entrée de son adresse électronique, de son numéro de téléphone et de son mot de passe. Le Client est informé que l'adresse électronique doit être valide. ZEHNDER GROUP France enverra tous les courriels à cette adresse.

Les données personnelles communiquées à ZEHNDER GROUP FRANCE par les Clients font l'objet d'un traitement informatique qui a notamment pour objectif d'assurer la bonne exécution des commandes et la gestion des relations commerciales. Pour plus d'informations, nous vous renvoyons à notre charte donnée personnelle consultable sur nos sites internet.

En procédant à cette inscription, le Client certifie avoir lu et accepté la charte de gestion de données personnelles du Site en cochant la case correspondante.

Le Client devra cocher la case « je ne suis pas un robot » et valider son inscription afin que celle-ci soit effective.

Le Client s'engage à apporter toute modification nécessaire aux informations fournies lors de la création de son compte Client et à informer immédiatement ZEHNDER GROUP FRANCE s'il a des raisons de croire que son mot de passe et/ou son Espace Perso fait l'objet d'une utilisation frauduleuse par un tiers non autorisé.

Pour toute nouvelle commande, le Client se rend sur le Site et saisit son identifiant et son mot de passe afin de passer une commande. En cas de perte ou d'oubli de son mot de passe, le Client peut, en cliquant sur le lien « Mot de passe oublié » recevoir automatiquement par courriel un message lui permettant de régénérer son mot de passe.

4.3 La passation de commande

Le Client a reçu préalablement à la commande les informations visées à l'article L.111-1 du Code de la consommation, et notamment les caractéristiques essentielles des Produits ainsi que leur prix. Il est également informé de la disponibilité ou non du(des) Produit(s).

Le Client devra choisir le(s) Produit(s) qu'il veut commander en prenant soin de respecter les recommandations décrites à l'article 11 ci-après, puis en cliquant sur « Ajouter au panier » pour chaque Produit concerné. Le Produit sera ainsi mis dans son panier de commande.

En cliquant sur son panier, le Client peut vérifier en détail son panier, prendre connaissance du montant global de la commande et procéder à toutes les modifications de son choix (annulation, modification de Produit et/ou de quantité).

Une fois ces vérifications faites, le Client pourra valider la commande en cliquant sur « Finaliser la commande ».

4.4 Adresse de Livraison et de Facturation

Une fois la commande validée, le Client devra confirmer les informations personnelles indiquées et communiquer l'adresse de livraison et l'adresse de facturation souhaitées. Les deux adresses peuvent être identiques, le Client est tenu de le spécifier explicitement en cochant la case appropriée.

Afin de garantir une qualité de service optimale, le Client s'engage à fournir des informations exactes et à jour lors du processus de commande. ZEHNDER GROUP FRANCE ne saurait être responsable de toute erreur commise lors de la saisie (adresse incomplète ou erronée, quantité, référence du produit, etc).

4.5 Livraison

Le Client est ensuite redirigé vers l'espace « Livraison » ou il devra sélectionner le mode de livraison souhaité. Le Client devra choisir entre la livraison à domicile ou la livraison en point relais. Les frais de livraison et le délai lui sont indiqués.

Si le Client opte pour la livraison en point relais, une liste de points relais est mise à sa disposition, lui permettant de faire son choix parmi les options disponibles.

Zehnder Group France

3 rue du Bois Briard, BP 60136, F-91021 Evry Cedex

Tél: 01 69 36 01 10 www.acova.fr / www.zehnder.fr

SAS au capital de 6.261.866 €, RCS Evry 428 285 506, Code UE FR 59 428 285 506

Organisme de formation : déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 91 06806 91 auprès du Préfet de région d'Ile-de-France

4.6 Vérification et Validation de la commande

Après avoir déterminé et validé le mode de livraison, le Client pourra procéder à une dernière vérification de commande grâce au récapitulatif de commande.

Une fois les éventuelles erreurs corrigées, le Client devra valider sa commande et cocher la case « J'accepte Les Conditions Générales de Vente » Cette deuxième validation est assimilée à la signature manuscrite au sens de l'article 1341 du Code civil français. Elle manifeste l'accord express du Client à l'offre de biens et services et le dirige vers l'espace de paiement.

Lorsque le Client confirme la commande, les sommes correspondantes deviennent exigibles. Cela signifie que le Client s'engage à effectuer le paiement dans les délais et modalités spécifiés lors du processus d'achat.

4.7 Le paiement

Le Site dispose d'un système paiement en ligne sécurisé : le SSL (Secure Socket Layer). Ce système permet de crypter le numéro de carte bancaire du Client.

Pour protéger ses Clients contre une éventuelle intrusion, la société ZEHNDER GROUP FRANCE ne stocke pas les numéros de carte bancaire sur ses serveurs informatiques. Les numéros de carte bancaire sont traités sur la plate-forme de paiement et des services SOGENACTIF de la SOCIETE GENERALE qui retourne à la société ZEHNDER GROUP FRANCE un numéro d'autorisation.

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'intégralité de ladite commande conformément aux dispositions de la loi du 13 mars 2000.

4.8 L'accusé de réception de commande

Après le paiement, le Client recevra un courrier électronique (à l'adresse renseignée par ses soins lors de son inscription) de confirmation comprenant le numéro de suivi, la date de commande, ainsi qu'un récapitulatif détaillé de sa commande.

En conservant ce mail et/ou en l'imprimant, le Client détient une preuve de sa commande que la société ZEHNDER GROUP FRANCE lui conseille de conserver.

Article 5 : Disponibilité

Les offres de Produits et de prix en ligne sont valables tant qu'ils sont visibles sur le Site, dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité d'un produit commandé, ZEHNDER GROUP FRANCE en informera le Client par courrier électronique.

Le Client aura le choix entre un nouveau délai de livraison (si cela est possible) ou l'annulation de sa commande avec remboursement.

Pour plus d'informations concernant le remboursement, nous vous invitons à consulter l'article 10 de nos présentes conditions générales de vente.

Article 6 : Prix - Facturation

6.1 Prix

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises, hors frais de port (les frais de port indiqués à l'article 7.2 sont à la charge du Client).

Tout changement de taux de TVA sera répercuté automatiquement sur le prix des Produits.

Zehnder Group France

3 rue du Bois Briard, BP 60136, F-91021 Evry Cedex

Tél: 01 69 36 01 10 www.acova.fr / www.zehnder.fr

SAS au capital de 6.261.866 €, RCS Evry 428 285 506, Code UE FR 59 428 285 506

Organisme de formation : déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 91 06806 91 auprès du Préfet de région d'Ile-de-France

De même, si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, ce changement pourra être répercuté sur la facture du Client.

Le vendeur se réserve le droit de modifier le prix à tout moment mais les Produits seront facturés au tarif en vigueur au moment de la validation de la commande.

6.2 Facturation et mode de paiement

Le paiement devra être effectué par carte bancaire : CB, Visa et MasterCard uniquement.

La facture de la commande sera adressée au Client par courrier électronique au plus tard au moment de la livraison.

Article 7 : Modalités de livraison

Le terme « livraison » tel que mentionné dans les présentes CGV, englobe la livraison à domicile ainsi que la livraison en point relais.

7.1 Lieu de livraison

Les Produits commandés seront livrés à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande en ligne.

Les Produits mis en vente par la société ZEHNDER GROUP FRANCE sont livrés en France métropolitaine (hors Andorre et Monaco). La Société ZEHNDER GROUP FRANCE se réserve le droit de refuser la livraison des Produits se trouvant en dehors de cette zone.

7.2 Frais de port et risques

Les frais de port sont à la charge exclusive du Client et sont les suivants :

- 12 euros pour la livraison à domicile,
- 8 euros pour la livraison en point relais.

Les risques du transport sont à la charge du Client, dès que le Produit a quitté les entrepôts de ZEHNDER GROUP France pour les professionnels.

7.3 Délai de Livraison

Sauf cas de force majeure, les délais de Livraison des Produits seront de 7 jours ouvrables maximum à compter de l'accusé de réception de la commande. En cas d'allongement du délai de livraison, ZEHNDER GROUP FRANCE fera ses meilleurs efforts pour prévenir le Client.

Pour les Clients particuliers (hors professionnels), en cas de dépassement de plus de 30 jours par ZEHNDER GROUP FRANCE du délai de livraison annoncé, conformément aux articles L216-2 du Code de la Consommation et 1610 du Code Civil, le Client pourra dénoncer sa commande par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à ZEHNDER GROUP FRANCE – Service Clientèle -3, rue du Bois Briard – 91021 Evry Cedex ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le professionnel d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le professionnel de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le professionnel ne se soit exécuté entre-temps.

Le consommateur peut immédiatement résoudre le contrat lorsque le professionnel refuse de livrer le bien ou de fournir le service ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévu au premier alinéa de l'article L. 216-1 et que cette date ou ce délai constitue pour le consommateur une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du consommateur avant la conclusion du contrat.

Zehnder Group France

3 rue du Bois Briard, BP 60136, F-91021 Evry Cedex

Tél: 01 69 36 01 10 www.acova.fr / www.zehnder.fr

SAS au capital de 6.261.866 €, RCS Evry 428 285 506, Code UE FR 59 428 285 506

Organisme de formation : déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 91 06806 91 auprès du Préfet de région d'Ile-de-France

7.4 Suivi de livraison

Le suivi de livraison est accessible au Client en se connectant au site Internet du transporteur sélectionné par ZEHNDER GROUP FRANCE pour l'acheminement des Produits sur le lien <http://e-trace.ils-consult.fr/ici-webtrace/>, et en accédant à la rubrique "rechercher par numéro de référence interne".

Le Client devra renseigner la référence interne qui lui a été communiquée par le transporteur dans le mail de confirmation du départ du colis de l'entrepôt.

La société ZEHNDER GROUP FRANCE ne s'engage pas à envoyer un avis d'expédition distinct.

Le suivi de livraison demeure le moyen privilégié pour le Client de s'informer sur l'état en temps réel de sa commande.

La Société ne saurait être tenue responsable des conséquences liées à un retard ou à une suspension de livraison dû à un cas de force majeure tel que défini à l'article 13.2 ou d'événements indépendants de la volonté de la Société ou résultant de la faute ou de l'erreur du Client dans la fourniture des informations requises.

7.5 Procédure en cas d'absence

Pour la livraison à domicile :

Le Client sera averti par le Transporter choisi par ZEHNDER GROUP FRANCE par sms ou e-mail du départ du colis de l'entrepôt.

En cas d'impossibilité de livrer au domicile 10 jours après le premier passage du transporteur, le colis du Client sera retourné par le transporteur à la société ZEHNDER GROUP FRANCE.

Pour la livraison en point relais :

Le Client sera averti par le Transporter choisi par ZEHNDER GROUP FRANCE par sms ou e-mail du départ du colis de l'entrepôt, puis de la disponibilité du colis dès son arrivé en point relais.

Il incombe au Client de récupérer son colis dans les délais stipulés par le point relais. En cas de non-récupération dans les délais impartis, la société ZEHNDER GROUP FRANCE ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à ce défaut de retrait.

Article 8 : Vérification de la livraison – Non-conformité

8.1 Vérification de la livraison

Le Client est tenu de vérifier l'état du colis au moment où il prend possession du colis : lors de la livraison à domicile ou de la remise du colis en point relais.

Si le Produit est endommagé ou non-conforme à la commande, le Client est invité à suivre la procédure de réclamation énoncée ci-après.

8.2 Produit abîmé ou non conforme

Si le Client constate lors de la vérification de la livraison que le Produit livré a subi des avaries durant le transport et est abîmé (casse, choc, déformation...), ou qu'il n'est pas conforme à sa commande (mauvaise référence, quantité manquante...), le Client devra remplir le Formulaire de Retour SAV se trouvant sur le Site dédié [RETOURS BOUTIQUE | Acova](#) ou [SAV & RETOURS | Zehndercomfoshop](#), en fournissant les détails de la non-conformité ou des dommages constatés, et l'envoyer dans un délai maximum de 14 jours (après sa prise de possession du colis).

Sa réclamation sera traitée par le service clientèle de ZEHNDER GROUP France.

ZEHNDER GROUP FRANCE se réserve le droit de demander des informations complémentaires et de procéder à une évaluation de la demande avant toute prise de décision.

Zehnder Group France

3 rue du Bois Briard, BP 60136, F-91021 Evry Cedex

Tél: 01 69 36 01 10 www.acova.fr / www.zehnder.fr

SAS au capital de 6.261.866 €, RCS Evry 428 285 506, Code UE FR 59 428 285 506

Organisme de formation : déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 91 06806 91 auprès du Préfet de région d'Ile-de-France

ZEHNDER GROUPE FRANCE fera ses meilleurs efforts pour communiquer au Client son accord ou son refus sur la demande de retour du Produit dans un délai de 14 jours ouvrés. En cas d'accord, les frais de retour seront à la charge de la Société.

En cas d'accord, la responsabilité de ZEHNDER GROUP FRANCE se limite, selon son choix, au remboursement ou au remplacement du Produit endommagé ou non conforme.

En cas de refus, la livraison sera considérée conforme à la commande, dégageant la Société et le transporteur de leurs obligations au titre de la commande, mais les garanties conventionnelles et légales continueront bien entendu à produire leurs effets.

8.3 Modalités de retour

En cas d'accord de ZEHNDER GROUP FRANCE pour le retour, le Client devra retourner le colis, dans son emballage d'origine, avec l'accord reçu de la Société inséré dans le colis, à l'adresse suivante :

HET TRANSPORT & LOGISTIQUE
Retour Produit
Rue Georges Charpak
Parc des Autoroutes
02100 SAINT QUENTIN

En cas d'accord de ZEHNDER GROUP France pour un échange de Produit, le nouveau Produit ne sera expédié qu'après réception du Produit défectueux retourné par le Client.

Article 9 : Droit de rétractation

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client particulier (hors professionnel) dispose d'un délai de rétractation de 14 jours ouvrables à compter de la date de prise de possession de sa commande.

Le Client devra compléter et envoyer le Formulaire de rétractation se trouvant sur le Site dédié.

Il pourra ensuite retourner le(s) Produit(s) accompagné(s) du Bordereau de livraison ZEHNDER GROUP FRANCE (se trouvant dans son colis) à l'adresse suivante :

HET TRANSPORT & LOGISTIQUE
Retour Produit
Rue Georges Charpak
Parc des Autoroutes
02100 SAINT QUENTIN

Le(s) Produit(s) retourné(s) doit(doivent) être dans son(leur) emballage d'origine, en parfait état et accompagné(s) de tous ses(leurs) accessoires, notices, manuels et documents.

Il est rappelé que les frais de port (aller et retour) sont à la charge du Client et que seul le prix du(des) produit(s) concerné(s) sera remboursé dans un délai maximum de huit jours.

Article 10 : Remboursement

10.1. Cas et délai de remboursement

Le remboursement des Produits ne pourra intervenir que dans les deux cas énoncés ci-dessous.

Il sera effectué dans un délai maximal de 8 jours ouvrables, selon la situation spécifique :

- En cas de rétractation du Client dans les conditions décrites à l'article 9, le délai de de remboursement commencera à courir à partir de la date de réception du Produit retourné par le Client,

Zehnder Group France

3 rue du Bois Briard, BP 60136, F-91021 Evry Cedex

Tél: 01 69 36 01 10 www.acova.fr / www.zehnder.fr

SAS au capital de 6.261.866 €, RCS Evry 428 285 506, Code UE FR 59 428 285 506

Organisme de formation : déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 91 06806 91 auprès du Préfet de région d'Ile-de-France

- En cas de retour accepté pour non-conformité du Produit, le délai de remboursement commencera à courir à partir de la date de réception du Produit retourné par le Client,
- En cas d'annulation de la commande par ZEHNDER GROUP FRANCE, le délai de remboursement débutera à partir de la date à laquelle l'annulation de la commande a été confirmée.

10.2 Modalités de remboursement

Le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors de l'achat : un crédit sera porté sur la carte bancaire utilisée.

Article 11 : Garantie – Service après-vente

Les Produits bénéficient, sur présentation de la facture, des dispositions relatives aux garanties légales.

11.1 Garanties

Conformément aux dispositions des articles L211-2 et D211-2 du code de la consommation :

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité (lorsque le Produit présente un défaut de fabrication ou un mauvais assemblage d'usine, et est impropre aux usages auxquels il est destiné).

Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;*
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;*
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;*
- 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.*

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate.

Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Zehnder Group France

3 rue du Bois Briard, BP 60136, F-91021 Evry Cedex

Tél: 01 69 36 01 10 www.acova.fr / www.zehnder.fr

SAS au capital de 6.261.866 €, RCS Evry 428 285 506, Code UE FR 59 428 285 506

Organisme de formation : déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 91 06806 91 auprès du Préfet de région d'Ile-de-France

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

Il est expressément mentionné que :

- **les garanties légales (garantie légale de conformité et garantie des vices cachés) ne s'appliquent pas en cas d'usure normale et/ou en cas de manipulation, d'installation et/ou d'utilisation non conforme aux règles de l'art ou aux préconisations mentionnées sur nos notices, et/ou en cas de modifications ou adaptations réalisées sur les Produits ;**
- les notices d'utilisation joints aux Produits et autres documents techniques éventuellement remis, doivent être lues et qu'elles demeurent pleinement applicables ;
- ZEHNDER GROUP FRANCE recommande vivement aux Clients de consulter un professionnel compétent avant de faire l'achat d'un Produit, en particulier si le Produit nécessite une expertise technique ou des compétences spécifiques. L'avis d'un professionnel peut aider le Client dans le choix du Produit le mieux adapté à ses besoins et à s'assurer de sa compatibilité avec ses équipements existants ;
- pour les consommables (comme les filtres pour les unités de ventilation), dont l'usure est immédiate et variable (selon l'usage du Produit et parfois selon des données extérieures), la garantie ne porte bien évidemment que sur un défaut de fabrication identifié dès leur délivrance ;
- pour les filtres de ventilation, il est rappelé que ceux-ci ont une durée d'utilisation de 6 mois maximum avec un nettoyage complet recommandé tous les 3 mois minimum ; ZEHNDER GROUP FRANCE recommande de suivre ces dispositions et de les changer par les mêmes filtres que ceux d'origine (marque Zehnder) ;
- en cas d'habitat individuel ou tertiaire soumis à des conditions particulières, notamment en cas de soumission à une humidité ambiante intensive et permanente (piscines, spa, bord de mer, etc...), le Client est invité à en informer ZEHNDER GROUP FRANCE afin de savoir si le Produit est adapté, et si c'est le cas, les précautions utiles à prendre. A défaut, tout problème rencontré issu d'un Produit non adapté ou d'un entretien spécifique non réalisé ne pourra être pris en garantie ;
- le courant électrique domestique requis est de 230V pour éviter tout cas de surtension ou autres anomalies des circuits d'alimentation et de distribution ; dans les zones soumises à orage violent, ZEHNDER GROUP FRANCE recommande d'installer un parafoudre ou parasurtenseur ;
- l'eau utilisée pour l'alimentation du circuit de chauffage ne doit être ni agressive, ni corrosive, et être traitée selon les normes en vigueur et les règles de l'art ; Le circuit doit être exempt de débris de métal, de calamine, de graisse, etc... et ne doit pas comporter de trace de gaz dissous (notamment d'oxygène, cause de corrosion). Pour cela, il est nécessaire et donc fortement recommandé de contrôler régulièrement la qualité de l'eau et d'engager les traitements qui s'avèreraient nécessaires (en vérifiant la compatibilité avec tous les matériaux présents dans l'installation) ;
- le suivi des préconisations de mise en service, maintenance, entretien et nettoyage mentionnées dans la notice des Produits est indispensable afin d'éviter d'altérer leurs performances et/ou leurs pièces et accessoires. A défaut, toute garantie sera exclue ;

Zehnder Group France

3 rue du Bois Briard, BP 60136, F-91021 Evry Cedex

Tél: 01 69 36 01 10 www.acova.fr / www.zehnder.fr

SAS au capital de 6.261.866 €, RCS Evry 428 285 506, Code UE FR 59 428 285 506

Organisme de formation : déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 91 06806 91 auprès du Préfet de région d'Ile-de-France

Il est ainsi souligné que les cas suivants (liste non exhaustive) ne sont pas des cas de non-conformité :

- la non-adéquation du Produit avec le besoin du Client ;
- incompatibilité du Produit avec l'installation existante ;
- l'erreur du Client sur la référence et/ou la quantité commandée ;
- un changement d'avis ou l'évolution d'une nuance de teinte avec le temps alors que la codification couleur commandée est exacte ;
- une altération du Produit liée à des conditions de stockage inappropriées (absence de protection, humidité, variations de températures, soleil,...) ;
- une altération du Produit liée à un nettoyage réalisé avec des produits acides ou inappropriés.

Les garanties légales couvrent la réparation ou le remplacement sur décision de ZEHNDER GROUP FRANCE, et elles ne peuvent donner lieu au versement d'une indemnité complémentaire.

L'échange d'un produit sous garantie n'entraîne aucune reconnaissance de responsabilité du Fournisseur.

11.2 Service après-vente

Le Service après-vente pourra être sollicité par le Client en cours de garantie ou hors garantie.

En cours de garantie, le Client appliquera le process décrit à l'article 8.2 pour les Produits non conformes.

En dehors de la période de garantie, le Client pourra contacter le Service après-vente à l'adresse suivante : <https://portal.myzehnder.com/> pour demander un devis d'intervention.

Article 12 : Déchets d'équipements électriques et électroniques

Conformément à la loi, vous ne devez pas vous débarrasser des déchets de vos équipements électriques et électroniques avec les déchets municipaux non triés, mais dans des systèmes de collecte appropriés. Le Client peut consulter les différents point de collectes près de son domicile via le lien suivant : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R58111>

Article 13 : Responsabilité – Force Majeure

13.1 Responsabilité

ZEHNDER GROUP FRANCE assumera pleinement ses obligations au regard des garanties légales (Cf article 6).

La responsabilité de ZEHNDER GROUP FRANCE pourra être engagée dans les conditions du droit commun, uniquement en réparation de tout préjudice matériel et direct subi par le Client du fait des seuls agissements de ZEHNDER GROUP FRANCE dans le cadre de ses obligations contractuelles, et ceci dans la limite de son plafond d'assurance de Responsabilité Civile Professionnelle (5 millions d'euros).

Il est rappelé que la responsabilité de ZEHNDER GROUP FRANCE ne pourra en aucun cas être engagée dans les cas suivants (liste non exhaustive) :

- mauvais choix des Produits opéré par le Client : le Client reconnaît que la responsabilité du choix et l'achat du produit lui incombe. ZEHNDER GROUP FRANCE ne peut être tenue responsable des conséquences découlant d'un choix inapproprié, d'une mauvaise utilisation du produit ou d'une négligence dans l'installation. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que le produit choisi est compatible avec ses besoins spécifiques et est tenu de se reporter au descriptif de chaque produit afin d'en connaître les propriétés et les particularités essentielles.
- dommages de nature esthétique, indirecte, et/ou immatérielle (comprenant les pertes d'exploitation, de chiffre d'affaires, de profit, de bénéfice, les pertes de jouissance, préjudice d'image, etc...).
- défectuosité du produit en dehors des cas de garantie prévus à l'article 6.

Zehnder Group France

3 rue du Bois Briard, BP 60136, F-91021 Evry Cedex

Tél: 01 69 36 01 10 www.acova.fr / www.zehnder.fr

SAS au capital de 6.261.866 €, RCS Evry 428 285 506, Code UE FR 59 428 285 506

Organisme de formation : déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 91 06806 91 auprès du Préfet de région d'Ile-de-France

- dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

13.2 Force Majeure

La force majeure est constituée par la survenance d'un évènement imprévisible, extérieur et irrésistible, comprenant, sans que cette liste ne soit limitative : les actes de guerre, de terrorismes, les catastrophes naturelles, les grèves nationales, les lock-out, les pénuries nationales, européennes ou mondiales, les pandémies, les coupures de courant, etc...

ZEHNDER GROUP FRANCE sera libérée de ses obligations et aucune indemnisation ne pourra être demandée en cas de force majeure.

ZEHNDER GROUP FRANCE s'engage à informer le Client dès qu'il aura connaissance de la survenance d'un cas de force majeure l'empêchant d'honorer ses obligations.

Article 14 : Loi Informatique et Libertés – Données Personnelles

ZEHNDER GROUP FRANCE traite vos données personnelles conformément à la réglementation relative aux données à caractère personnel et s'engage à ce que les traitements de données personnelles effectués soient conformes au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et la loi informatique et libertés.

Les données personnelles communiquées à ZEHNDER GROUP FRANCE par les Clients font l'objet d'un traitement informatique qui a pour objectif d'assurer la bonne exécution des commandes et la gestion des relations commerciales. Ce traitement s'inscrit dans l'intérêt légitime d'offrir à nos Clients les informations et /ou les Produits souhaités.

Tous les traitements liés à la gestion de comptes Client et à la gestion de commandes se font dans le cadre de l'exécution des Conditions Générales de Vente auxquelles vous avez souscrites en procédant à un achat en ligne. Les informations liées à votre achat et les données personnelles permettant de vous contacter sont communiquées uniquement à nos services internes, nos sociétés du Groupe ou à des sociétés partenaires (transporteurs...) afin de vous apporter une réponse correspondant à vos besoins et/ou afin d'assurer la livraison du(des) Produit(s) commandé(s).

Si le Client le souhaite, en cochant la case correspondante, il pourra également autoriser l'utilisation de ses données par le service Marketing ou des prestataires tiers mandatés par ce service, dans le but de recevoir des informations régulières sur l'actualité de nos Produits (Newsletter). Il s'agit alors d'un consentement distinct pour un traitement distinct, relevant de la Charte de Données Personnelles de ZEHNDER GROUP FRANCE.

Nous ne conserverons vos informations personnelles que pendant la durée strictement nécessaire aux finalités énoncées précédemment ou pour satisfaire à nos obligations légales ou en vue d'exercer, de défendre ou de faire valoir nos droits. Compte tenu des périodes légales de garantie et de prescription, vos données seront conservées pendant une période maximum de 24 mois dans notre base active, puis de 36 mois maximum en base d'archivage. Au-delà, les données sont supprimées.

Tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression de ses données en nous contactant aux coordonnées suivantes : juridique@zehndergroup.com ou ZEHNDER GROUP France, Direction Juridique, 3 rue du Bois Briard 91021 Evry cedex.

Si le Client estime, après avoir contacté ZEHNDER GROUP FRANCE, que ses droits ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation à la CNIL (www.cnil.fr).

Article 15 : Propriété intellectuelle

Tous les éléments du Site (illustrations, textes, libellés, marques, images, vidéos), qu'ils soient visuels ou sonores, y compris la technologie sous-jacente, sont protégés par les droits d'auteur, des marques ou des brevets.

Zehnder Group France

3 rue du Bois Briard, BP 60136, F-91021 Evry Cedex

Tél: 01 69 36 01 10 www.acova.fr / www.zehnder.fr

SAS au capital de 6.261.866 €, RCS Evry 428 285 506, Code UE FR 59 428 285 506

Organisme de formation : déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 91 06806 91 auprès du Préfet de région d'Ile-de-France

Ils sont la propriété exclusive de la société ZEHNDER GROUP FRANCE. Toute reproduction partielle ou totale du contenu par quelque procédé que ce soit et sur n'importe quel support est sujette à une autorisation préalable et expresse.

L'internaute qui dispose d'un Site Internet à titre personnel ou professionnel et qui désire y placer un lien simple renvoyant directement à une page du Site, doit obligatoirement et préalablement en demander l'autorisation à la société ZEHNDER GROUP FRANCE. Dans tous les cas, tout lien, même autorisé, devra être retiré sur simple demande de la société ZEHNDER GROUP FRANCE. Il est précisé que tout lien hypertexte renvoyant au Site et utilisant la technique du framing ou du in-line linking est formellement interdit.

Toute utilisation de ces contenus en fraude des droits détenus par des tiers est constitutive du délit de contrefaçon, sévèrement sanctionné par le Code de la Propriété Intellectuelle.

Article 17 : Droit applicable – Médiation - Compétence juridictionnelle

Le droit applicable est le droit français.

En cas de difficulté relative à l'interprétation ou à l'application des présentes CGV, les parties essaieront dans la mesure du possible de résoudre leur litige à l'amiable en contactant le service client de ZEHNDER GROUP FRANCE.

En cas d'échec de la conciliation amiable, toute contestation devra être portée :

- pour les Clients professionnels : devant le Tribunal de Commerce d'Evry ou tout autre tribunal compétent d'Evry.
- pour les Clients particuliers : devant la CMAP – Service Médiation de la consommation – 39, avenue Franklin D. Roosevelt – 75008 Paris. (Tout Client particulier qui saisira le CMAP devra prouver qu'il a, au préalable, tenté de résoudre son litige directement avec la société ZEHNDER GROUP FRANCE par réclamation écrite). En cas d'échec de la médiation, les tribunaux d'Evry seront compétents.

Zehnder Group France

3 rue du Bois Briard, BP 60136, F-91021 Evry Cedex

Tél: 01 69 36 01 10 www.acova.fr / www.zehnder.fr

SAS au capital de 6.261.866 €, RCS Evry 428 285 506, Code UE FR 59 428 285 506

Organisme de formation : déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 91 06806 91 auprès du Préfet de région d'Ile-de-France