

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE -
CONSOMMATEURS - INTERNET (PRODUITS)**

ARTICLE 1 - Désignation du Vendeur

ISOTEX

Siège social : 28 Avenue du Bourg – 38300 DOMARIN

SIRET n° 348 047 622 RCS VIENNE

Tel : 04 74 93 57 15

Mail : contact@isotex.fr

<https://www.isotex.fr/>

ARTICLE 2 - Champ d'application et objet des Conditions générales de vente

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues par ISOTEX (« le Vendeur ») auprès de consommateurs et d'acheteurs non professionnels (« Les Clients ou le Client ») (également désignés individuellement comme « une Partie » et collectivement comme « les Parties ») désirant acquérir les produits proposés à la vente par le Vendeur (« Les Produits ») sur le site Internet www.isotex.fr.

Elles précisent notamment les conditions de commande, de paiement, de livraison et de gestion des éventuels retours des Produits commandés par les Clients.

Ces Conditions Générales de Vente sont susceptibles d'être complétées par des conditions particulières, énoncées sur le site Internet, avant toute transaction avec le Client.

Ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement approuvées par tout Client préalablement à la passation de commande et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire quelle qu'en soit la source.

Elles sont accessibles à tout moment sur le site Internet www.isotex.fr.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Ventes et les avoir acceptées pour pouvoir passer commande. La validation de la commande par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur sur le site internet à la date de passation de la commande.

Les modifications de ces Conditions Générales de Vente sont opposables aux utilisateurs du site Internet www.isotex.fr à compter de leur mise en ligne et ne peuvent s'appliquer aux transactions conclues antérieurement.

ARTICLE 3 - Produits proposés à la vente

Les caractéristiques principales des Produits, regroupant l'ensemble des informations substantielles requises par la réglementation applicable et notamment les spécifications, illustrations et indications de dimensions ou de capacité des Produits, sont présentées sur le site internet www.isotex.fr dans les fiches produits et le catalogue du Vendeur.

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande.

La plupart des produits proposés à la vente sur le site Internet www.isotex.fr sont personnalisables, dit « sur mesure » : le client définit lui-même, entre autres, les dimensions, le matériau, le coloris parmi les propositions faites pour le produit sur le site www.isotex.fr.

Dans le cas d'un produit personnalisable, le Client doit s'assurer de communiquer les dimensions désirées selon les indications présentées sur la fiche produit du site internet www.isotex.fr. Les produits sur mesures étant fabriqués sur commande, le Vendeur décline toute responsabilité si les dimensions fournies par le Client sont erronées. De manière générale, l'impossibilité par le Client d'utiliser le produit de manière totale ou partielle suite à une erreur de dimension ou de choix de matériel lors de la commande ne pourra donner lieu à aucun dédommagement ou de remboursement de la part du Vendeur.

Par ailleurs, il existe une marge de tolérance concernant les produits personnalisables, elle est de cinq millimètres (5 mm) entre les dimensions communiquées par le Client et les dimensions réelles du produit fournies par le Vendeur. Cette tolérance est d'un centimètre (1 cm) en hauteur et un demi centimètre (0,5 cm) en largeur pour les voilages et stores.

D'autres produits peuvent être standards, c'est-à-dire acquis par le Client sans aucune forme de modification ou de personnalisation par rapport aux caractéristiques définies sur la fiche produit présentée sur le site www.isotex.fr.

Les Produits personnalisables et standards proposés à la vente sur le site Internet www.isotex.fr sont notamment les suivants :

- Stores, voiles d'ombrage ;
- Volets roulants, moustiquaires ;
- Pergolas, abris ;
- Accessoires, pièces détachées ;
- Bâches, housses ;
- Mobilier, agencement ;
- Et plus généralement, tous autres produits liés à l'isolation textile.

Le choix et l'achat d'un Produit sont de la seule responsabilité du Client.

Les photographies et graphismes présentés sur le site internet www.isotex.fr ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité du Vendeur.

Le Client est tenu de se reporter au descriptif de chaque Produit afin d'en connaître les propriétés, les particularités essentielles et les délais de livraison.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et font l'objet d'une confirmation au plus tard au moment de la validation de la commande par le Client.

Les offres de Produits s'entendent dans la limite des stocks disponibles, tels que précisés lors de la passation de la commande. Dans le cas exceptionnel où un produit indiqué comme disponible sur le site serait en fait indisponible dû à un nombre trop important de commande ou de rupture de stock chez le fournisseur, le Vendeur s'engage à proposer au Client le remplacement par un autre produit ou l'annulation de la commande.

Les Produits présentés sur le site Internet sont proposés à la vente en France métropolitaine.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Vendeur constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, renforcée et complétée par le RGPD (règlement général sur la protection des données) entré en vigueur le 25 mai 2018, le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et de portabilité de l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à l'adresse du Vendeur, mentionnée ci-dessus.

Le Client reconnaît avoir la capacité requise pour contracter et acquérir les Produits proposés sur le site internet www.isotex.fr.

ARTICLE 4 - Commandes

4-1 . Passation de la commande

Il appartient au Client de sélectionner sur le site internet www.isotex.fr les Produits qu'il désire commander après avoir pris connaissance des caractéristiques du produit et, le cas échéant, le respect des consignes pour la prise de mesures pour les produits personnalisables.

Pour toute commande effectuée sur le Site Internet, le Client est tenu de s'identifier ou, lors de la première commande de créer son propre compte, en renseignant certaines de ses données personnelles (nom, prénom, adresse, date de naissance, adresse mail, téléphone, mot de passe).

Le Client doit ensuite sélectionner le mode de livraison parmi les possibilités suivantes :

- Retrait en magasin ISOTEX à DOMARIN (28 Avenue du Bourg – 38300 DOMARIN) ;
- Retrait en magasin ISOTEX à LES ABRETS (10 rue de la République - 38490 LES ABRETS) ;
- Livraison à domicile.

Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation. Il lui incombe de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler ou rectifier immédiatement toute erreur.

L'enregistrement d'une commande sur le site internet www.isotex.fr est réalisé lorsque le Client accepte les présentes Conditions Générales de Vente en cochant la case prévue à cet effet et valide sa commande. Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente ainsi que des conditions générales d'utilisation du site internet www.isotex.fr.

La vente n'est définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par le Vendeur par courrier électronique, qui sera envoyé après encaissement par celui-ci de l'intégralité du prix

Toute commande passée, validée par le Client et confirmée par le Vendeur, dans les conditions et selon les modalités ci-dessus décrites, sur le site Internet www.isotex.fr constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et le Vendeur.

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

Le Client pourra suivre l'évolution de sa commande sur le site internet www.isotex.fr.

4-2 . Modification de la commande

Les éventuelles modifications de la commande par le Client ne pourront être prises en compte par le Vendeur que dans la limite de ses possibilités et à condition d'être notifiées par écrit au Vendeur dans les *48 heures* suivantes la validation de la commande.

Dans l'hypothèse où ces modifications ne pourraient être acceptées par le Vendeur, les sommes éventuellement versées lors de la passation de la commande par le Client lui seront restituées dans un délai maximum de 14 jours à compter de la notification de l'impossibilité d'accepter les modifications demandées par le Client (à moins que celui-ci ne préfère bénéficier d'un avoir).

4-3 . Annulation de la commande

Une fois confirmée et acceptée par le Vendeur, dans les conditions ci-dessus décrites, la commande ne peut être annulée, hors l'exercice du droit de rétractation ou cas de force majeure.

ARTICLE 5 - Tarifs

Les Produits sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le site Internet www.isotex.fr, lors de l'enregistrement de la commande par le Vendeur. Les prix sont exprimés en Euros, HT et TTC.

Pour les produits personnalisables, le prix est défini en fonction des options choisies par le client.

Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par le Vendeur sur le site internet www.isotex.fr.

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiquée sur le site internet www.isotex.fr, le Vendeur se réservant le droit, hors cette période de validité, de modifier les prix à tout moment. Ils ne comprennent pas les frais de traitement, d'expédition, de transport et de livraison, qui sont facturés en supplément, dans les conditions indiquées sur le site internet www.isotex.fr et calculés préalablement à la passation de la commande.

Si le Client demande un mode d'expédition plus rapide ou plus coûteux que l'expédition standard, les frais supplémentaires de traitement, d'expédition, de transport et de livraison, tels que calculés préalablement à la validation de la commande par le Client, sont intégralement à sa charge.

Le paiement demandé au Client correspond au montant total de l'achat, y compris ces frais.

Une facture est établie par le Vendeur et remise au Client lors de la livraison des Produits commandés.

D'éventuelles commandes spécifiques du Client peuvent être envisagées. Le cas échéant elles feront l'objet d'un devis préalablement accepté par celui-ci. Les devis établis par le Vendeur sont valables pour une durée de 1 mois, à compter de leur date d'établissement. La commande sur devis n'est considérée comme acceptée qu'après le versement d'un acompte de 30 % du montant de la commande.

Une facture est établie par le Vendeur et remise au Client lors de la livraison des Produits commandés.

Toute annonce de réduction de prix devra indiquer le prix pratiqué par le Vendeur avant l'application de la réduction de prix, ce prix antérieur étant défini comme le prix le plus bas pratiqué par le Vendeur à l'égard de tous les Clients au cours des trente derniers jours précédant l'application de la réduction de prix.

Les prix sont applicables dans le cadre de la vente à distance. Ils ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'une demande d'application en magasin.

En cas d'affichage d'un prix erroné, manifestement dérisoire, quelle qu'en soit la raison (erreur manuelle ou technique), la commande peut, à tout moment, être annulée même si elle a déjà fait l'objet d'une confirmation par courrier électronique.

ARTICLE 6 - Conditions de paiement

Les Produits proposés par le Vendeur sont délivrés au Client en contrepartie d'un prix.

Toute somme versée d'avance sur le prix, arrhes ou acompte, est productive d'intérêt au taux légal à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du versement et jusqu'à la date de livraison (article L 214-2 du Code de la consommation).

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la passation de la commande par le Client, par voie de paiement sécurisé, selon les modalités suivantes :

- par cartes bancaires : Carte Bancaire, Visa, MasterCard.
- par chèque bancaire,
- par virement bancaire.

Le paiement par carte bancaire est irrévocable. En cas d'utilisation frauduleuse de la carte la banque du consommateur traitera l'incident de paiement et procédera au remboursement.

En cas de paiement par chèque bancaire, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France ou à Monaco. La mise à l'encaissement du chèque est réalisée à réception.

Les données de paiement sont échangées en mode crypté grâce au protocole **3D-Secure 2.0 (3DSv2)**. Le protocole **3DSv2** fournit un mécanisme qui permet de réaliser une authentification forte en conformité avec la DSP2.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par le Vendeur.

Le Vendeur ne sera pas tenu de procéder à la délivrance des Produits commandés par le Client si la totalité du prix TTC n'a pas été payé par le Client selon les modalités ci-dessus indiquées.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par le Vendeur.

En outre, le Vendeur se réserve le droit, en cas de non respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la livraison des commandes en cours effectuées par le Client.

Aucun frais supplémentaire, supérieur aux coûts supportés par le Vendeur pour l'utilisation d'un moyen de paiement ne pourra être facturé au Client.

ARTICLE 7 - Délivrance des Produits commandés

La délivrance des Produits s'entend du transfert au Client de la possession physique ou du contrôle des Produits commandés.

Conformément aux dispositions de l'article L 216-4 du Code de la consommation, la délivrance des Produits s'accompagne de la remise de la notice d'emploi, des instructions d'installation et d'un écrit mentionnant la possibilité de formuler des réserves ainsi que de la garantie commerciale.

Les Produits commandés par le Client seront délivrés en France métropolitaine dans le délai d'expédition indiqué lors de la commande auquel s'ajoute le délai de traitement et d'acheminement, à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande sur le site Internet www.isotex.fr.

Sauf cas particulier ou indisponibilité d'un ou plusieurs Produits, les Produits commandés seront délivrés en une seule fois.

Le Vendeur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour délivrer les produits commandés par le Client dans les délais ci-dessus précisés. Toutefois, ces délais sont communiqués à titre indicatif.

Si les Produits commandés n'ont pas été délivrés dans un délai de 30 jours après la date indicative de livraison, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, le Client pourra notifier au Vendeur, dans les conditions prévues à l'article L 216-6 du Code de la consommation,

- soit la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à ce que le Vendeur s'exécute, dans les conditions prévues aux articles 1219 et 1220 code civil (exception d'inexécution),
- soit la résolution de la vente, après avoir mis le Vendeur en demeure de s'exécuter dans un délai supplémentaire raisonnable non respecté par le Vendeur.

La résolution peut être immédiate si le Vendeur refuse de s'exécuter ou s'il est manifeste qu'il ne pourra pas délivrer les Produits ou si le délai de délivrance non respecté constituait, pour le Client, une condition essentielle de la vente.

En cas de résolution de la vente, les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue

Le Vendeur prend à sa charge les risques du transport et est tenu de rembourser le Client en cas de dommages causés pendant le transport.

Livraison à l'adresse choisie par le Client

Les livraisons sont assurées par un transporteur indépendant, à l'adresse mentionnée par le Client lors de la commande et à laquelle le transporteur pourra facilement accéder. La livraison s'effectue en limite de propriété, au sol et au pied du camion et n'inclut pas la mise en service des produits commandés.

Le Client s'engage à réceptionner la livraison de la commande à l'adresse qu'il aura indiquée et à honorer le rendez-vous fixé avec le transporteur. A défaut, et si le Client souhaite une nouvelle livraison, de nouveaux frais pourront lui être facturés.

Lorsque la commande comprend des articles volumineux nécessitant des moyens de transport spécifiques, le Client devra s'assurer de l'accessibilité du lieu de livraison à un véhicule adapté (accès, manœuvre, demi-tour sans difficultés) et que les infrastructures d'accès au lieu de livraison permettent le passage du véhicule.

Si la configuration du lieu de livraison empêche toute livraison, le Vendeur se réserve le droit d'annuler la livraison et de procéder au remboursement de l'article déduction faite du coût de livraison, sauf le cas de produits personnalisés.

Le Client est tenu de vérifier l'état des produits délivrés en présence du transporteur. En cas de problème lors de la livraison (colis endommagés, incomplets, détériorés ...), le Client devra porter ses réserves sur la feuille d'émargement, laquelle sera co-signée par le Client et le transporteur.

En cas d'avarie de transport, le Client doit refuser le colis endommagé et indiquer sur le bon d'émargement : « avaries de transport ».

Les éventuelles réserves du Client devront être claires, précises et motivées pour être prise en compte. En aucun cas la mention « sous réserve de déballage » ne pourra être prise en compte au titre de réserve valable.

Une confirmation de ces réserves devra être adressée dans les 24 heures de la réception, par écrit, au Vendeur à l'adresse suivante : contact@isotex.fr.

A défaut d'avoir respecté ces formalités, les Produits seront réputés conformes et exempts de tout vice apparent.

Le Client reconnaît donc que c'est au transporteur qu'il appartient d'effectuer la livraison et ne dispose d'aucun recours en garantie contre le Vendeur en cas de défaut de livraison des marchandises transportées.

En cas de demande particulière du Client concernant les conditions d'emballage ou de transport des produits commandés, dûment acceptées par écrit par le Vendeur, les coûts y liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire, sur acceptation préalable du Client.

Retrait en magasin

Le Vendeur propose également la délivrance gratuite dans l'un de ses magasins situés au 28 Avenue du Bourg à DOMARIN (38300) ou au 10 rue de la République à LES ABRETS (38490).

Si le choix du retrait en magasin a été fait, le Client sera informé de la mise à disposition de sa commande par téléphone ou courrier électronique ainsi que des horaires d'ouverture du magasin choisi.

La commande est disponible pendant 1 mois à compter de l'envoi du mail de confirmation de disponibilité. Le Client qui n'aurait pas retiré sa commande dans ce délai ne pourra en demander le remboursement.

Le Client devra présenter une pièce d'identité ainsi que la confirmation de commande pour retirer sa commande.

Le Client s'engage à vérifier l'état des produits commandés lors de leur remise et avant de quitter le magasin. A défaut, les Produits seront réputés conformes et exempts de tout vice apparent. Le chargement des produits commandés se fait sous l'entière responsabilité du Client et par le Client.

Le Client est tenu de vérifier l'état des produits délivrés. Il dispose d'un délai de 30 jours à compter de la délivrance pour formuler par courrier postal ou courrier électronique toutes réserves ou réclamations pour non conformité, défaut ou vice apparent des Produits délivrés (par exemple colis endommagé déjà ouvert ...), comme en cas de défaut de remise de la notice d'emploi ou des instructions d'installation, avec tous les justificatifs y afférents (photos notamment). Passé ce délai et à défaut d'avoir respecté ces formalités, les Produits seront réputés conformes et exempts de tout vice apparent.

Il est rappelé que l'absence de réserves formulées par le Client lors de la délivrance des Produits n'exonère pas le Vendeur de la garantie de conformité, telle que décrite ci-dessous.

ARTICLE 8 - Transfert de propriété - Transfert des risques

Le transfert de propriété des Produits du Vendeur, au profit du Client, ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de la délivrance des Produits.

Quelle que soit la date du transfert de propriété des Produits, le transfert des risques de perte et de détérioration s'y rapportant, ne sera réalisé qu'au moment où le Client prendra physiquement possession des Produits qui voyagent donc aux risques et périls du Vendeur, sauf lorsque le Client fait appel à un transporteur qu'il a lui-même choisi, indépendant du Vendeur, auquel cas le transfert des risques est effectué au moment de la remise des Produits commandés par le Vendeur au transporteur choisi par le Client.

ARTICLE 9 - Droit de rétractation

Rétractation produits personnalisables

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-28 3° du Code de la consommation, les produits personnalisables ou dit « sur mesure » ne sont pas soumis au droit de rétractation et ne pourront donc faire l'objet d'un remboursement.

Rétractation produits standards

Un délai de rétractation s'applique pour les produits standards n'ayant pas fait l'objet de modifications.

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le Client dispose d'un délai de quatorze jours à compter de la réception des Produits pour exercer son droit de rétractation auprès du Vendeur, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin d'échange ou de remboursement, à condition que les Produits soient retournés dans leur emballage d'origine et en parfait état dans les 14 jours (14 jours au plus suivant la communication de la décision de rétractation) suivant la notification au Vendeur de la décision de rétractation du Client.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur remise sur le marché à l'état neuf, accompagnés de la facture d'achat.

Les Produits endommagés, salis ou incomplets ne sont pas repris.

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne, à l'aide du formulaire de rétractation disponible sur le site internet www.isotex.fr, auquel cas un accusé de réception sur un support durable sera immédiatement communiqué au Client par le Vendeur, ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix du ou des Produits achetés et les frais de livraison sont remboursés ; les frais de retour restant à la charge du Client.

Le remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours (au plus 14 jours) à compter de la notification au Vendeur de la décision de rétractation.

ARTICLE 10 - Responsabilité du Vendeur - Garantie

Les Produits vendus sur le site Internet www.isotex.fr sont conformes à la réglementation en vigueur en France et ont des performances compatibles avec des usages non professionnels.

Les Produits fournis par le Vendeur bénéficient de plein droit et sans paiement complémentaire, indépendamment du droit de rétractation, conformément aux dispositions légales,

- de la garantie légale de conformité, pour les Produits apparemment défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la commande,
- de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les produits livrés et les rendant impropres à l'utilisation,

Le Client peut bénéficier, en outre, indépendamment des garanties légales et s'il le souhaite, d'une garantie commerciale.

Le professionnel répondant des garanties légales et commerciales, auprès duquel le Client pourra solliciter la mise en œuvre des garanties est :

ISOTEX

Siège social : 28 Avenue du Bourg – 38300 DOMARIN

Tel : 04 74 93 57 15

Mail : contact@isotex.fr

<https://www.isotex.fr/garanties-legales-et-commerciales>

10-1 . Garantie légale de conformité

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

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance des Produits et qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

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

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois ou de douze mois s'il s'agit d'un bien d'occasion à compter de la délivrance des Produits, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance.

En cas de défaut de conformité, le Client peut exiger la mise en conformité des Produits délivrés par réparation ou leur remplacement ou, à défaut, une réduction du prix ou la résolution de la vente, dans les conditions légales.

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

Il appartient au Client de solliciter auprès du Vendeur la mise en conformité des Produits, en choisissant entre la réparation et le remplacement. La mise en conformité du bien a lieu dans un délai ne pouvant excéder trente jours suivant la demande du Client.

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

Tout Produit mis en conformité dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

En cas de remplacement du Produit non conforme lorsque, malgré le choix du Client la mise en conformité n'a pas été effectuée par le Vendeur, le remplacement fait courir, au profit du Client, un nouveau délai de garantie légale de conformité, à compter de la délivrance du Produit remplacé.

Si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés dans les conditions prévues à l'article L 217-12 du Code de la consommation, le Vendeur peut refuser celle-ci. Si les conditions prévues à l'article L 217-12 du Code de la consommation ne sont pas remplies, le Client peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

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

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

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

En cas de résolution de la vente, le Client est remboursé du prix payé contre restitution des Produits non conformes au Vendeur, aux frais de ce dernier.

Le remboursement est effectué dès réception du Produit non conforme ou de la preuve de son renvoi par le Client et au plus tard dans les quatorze jours suivants, avec le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors du paiement, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire.

Les dispositions qui précèdent sont sans préjudice de l'allocation éventuelle de dommages et intérêts au Client, à raison du préjudice subi par ce dernier du fait du défaut de conformité.

10-2 . Garantie légale contre les vices cachés

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

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

10-3 . Exclusion de garanties

La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- non respect de la législation du pays dans lequel les Produits sont délivrés, qu'il appartient au Client de vérifier avant passation de sa commande,
- en cas de mauvaise utilisation, d'utilisation à des fins professionnelles, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du Produit, d'accident ou de force majeure.
- en cas de difficultés techniques affectant l'accès au site et ralentissant ou bloquant la prise de commande ou le paiement,
- en cas de variation naturelle inhérentes à la nature ou à la fabrication du Produit (dimensions, couleurs, poids).

Encadré inséré dans les Conditions Générales de Vente en application des dispositions de l'article D 211-2 du Code de la consommation concernant les garanties légales de conformité et des vices cachés :

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. 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).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

10-4 . Garantie commerciale

Les Produits achetés sur le site internet www.isotex.fr peuvent bénéficier, outre les garanties légales de conformité et des vices cachés d'une garantie commerciale payante comme indiqué au descriptif de chaque Produit concerné, selon les termes, conditions et tarifs figurant en annexe aux présentes Conditions Générales de Vente (Contrat de Garantie Commerciale).

Les garanties contractuelles couvrent "*Enumération des garanties contractuelles*" à l'exclusion de "*Enumération des situations non visées par les garanties contractuelles*".

Toute période d'immobilisation du Produit suspend la garantie restant à courir à compter de la demande d'intervention du Client ou de la mise à disposition pour remplacement ou réparation du Produit si ce point de départ est plus favorable au Client. Le délai sera également suspendu en cas de négociation entre le garant et le Client en vue d'un règlement amiable du différend

Il est rappelé que si le garant consent au Client une garantie commerciale l'engageant pendant une période supérieure à deux ans, il est directement tenu de réparer ou de remplacer les Produits pendant cette période, dans des conditions au moins identiques à la garantie légale.

La garantie commerciale est transmise au sous-acquéreur du Produit, qu'il l'ait acquis à titre onéreux ou gratuit.

Le cas échéant, le Produit bénéficie également d'une garantie commerciale constructeur (se référer aux conditions de la garantie constructeur éventuellement fournie dans l'emballage dudit Produit).

ARTICLE 11 - Protection des données personnelles

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

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

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

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

Ce droit peut être exercé dans les conditions et selon les modalités définies sur le site internet www.isotex.fr.

ARTICLE 12 - Propriété intellectuelle

Le contenu du site internet www.isotex.fr est la propriété du Vendeur et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

ARTICLE 13 - Imprévision

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

ARTICLE 14 - Force majeure

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

ARTICLE 15 - Modalités de résiliation

Il est rappelé que, conformément aux dispositions légales, la résiliation du contrat par voie électronique est possible lorsque le contrat a été conclu par voie électronique ou, lorsqu'au jour de la résiliation le Vendeur offre aux Clients la possibilité de conclure des contrats par voie électronique.

A cet effet, une fonctionnalité gratuite est mise à la disposition du Client, lui permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et toutes les démarches nécessaires à la résiliation du contrat, dont le Vendeur devra accuser réception en informant le Client, sur un support durable et dans un délai raisonnable, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.

ARTICLE 16 - Droit applicable - Langue

Les présentes Conditions générales de vente et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 17 - Litiges

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pu être résolues entre le Vendeur et le Client seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom. art. L 612-1) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, et dont les références figurent sur le site Internet www.isotex.fr ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Les coordonnées et les modalités de saisine du médiateur sont les suivantes :

PASTORELLI Jean-Marie – 1 rue de l'Hotel de Ville – 38300 BOURGOIN-JALLIEU

Tél : 04 74 93 00 54

Si le litige doit être porté devant les tribunaux, il est rappelé qu'en application de l'article L 141-5 du Code de la consommation : *le consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de la procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable .*

Il est également rappelé que, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

ARTICLE 18 - Information précontractuelle - Acceptation du Client

Le Client reconnaît avoir été informé par le Vendeur de manière lisible et compréhensible, au moyen de la mise à disposition des présentes Conditions Générales de Vente, préalablement à son achat immédiat ou à la passation de la commande et conformément aux dispositions de l'article L 221-5 du Code de la consommation:

- sur les caractéristiques essentielles des Produits et notamment les spécifications, illustrations et indications de dimensions ou de capacité lui permettant d'acquiescer les Produits en toute connaissance de cause, notamment en ce qui concerne leurs conditions d'utilisation. Les photographies et graphismes présentés ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité du Vendeur. Le Client est tenu de se reporter au descriptif de chaque Produit afin d'en connaître les propriétés et les particularités essentielles
- sur le prix des Produits et l'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée et des frais annexes ou, en l'absence de paiement d'un prix, sur tout avantage procuré au lieu ou en complément de celui-ci et sur la nature de cet avantage ;
- sur les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat de vente ;
- en l'absence d'exécution immédiate de la vente, sur les délais de délivrance des Produits commandés ;
- sur l'identité du Vendeur et l'ensemble de ses coordonnées ;
- sur l'existence et les modalités de mise en œuvre des garanties (la garantie légale de conformité, garantie des vices cachés, éventuelles garanties commerciales) et le cas échéant, sur le service après-vente ;
- sur la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation, dont les coordonnées figurent dans les présentes Conditions Générales de Vente, dans les conditions prévues au Code de la consommation
- sur le droit de rétractation (existence, conditions, délai, modalités d'exercice de ce droit et formulaire type de rétractation), les modalités de résiliation, le traitement des réclamations et autres conditions contractuelles importantes et, le cas échéant, sur les coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, l'existence de codes de bonne conduite et les cautions et garanties financières;

- sur les moyens de paiement acceptés.

Le fait pour un Client, de commander sur le site Internet www.isotex.fr emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et obligation au paiement des Produits commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Vendeur.

ANNEXE 1 - FORMULAIRE DE RETRACTION

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le Client souhaite se rétracter de la commande passée sur www.isotex.fr sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales de Vente applicables.

A l'attention de

EURL ISOTEX
28 Avenue du Bourg
38300 DOMARIN

Je notifie par la présente la rétractation du contrat portant sur la commande de produits ci-dessous :

- Commandé le / Reçu le
- Numéro de la commande :
- Nom du Client :
- Adresse du Client :

Signature du Client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

ANNEXE II - GARANTIE COMMERCIALE

Il est rappelé que cette garantie commerciale s'applique sans préjudice du droit pour le Client de bénéficier de la garantie légale de conformité et de la garantie légale relatives aux vices cachés, qui sont de droit.