



## Conditions Générales de Vente site vente en ligne Servicepoele.fr

Les présentes Conditions Générales de Vente sont à jour au 27/09/2023

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») sont proposées par la société Service Poêle Solutions (ci-après « La Société »), société par actions simplifiées au capital de 5 000 euros, inscrite au Registre du Commerce de Créteil sous le numéro 841 643 729, dont le siège social est situé au 10 rue du Général Faidherbe 94130 Nogent sur Marne.

La Société est propriétaire et éditeur du site internet <https://www.servicepoele.fr> (ci-après « le Site ») sur lequel elle propose à tout client (ci-après le « Client ») la vente en ligne de pièces détachées pour appareils à granulés de bois (ci-après les « Produits ») et prestations de service associées.

### Article 1 : Application et opposabilité des CGV

Les présentes conditions générales de ventes ainsi que les tarifs sont expressément acceptées par l'acquéreur, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, l'acte d'achat entraînant acceptation des présentes conditions générales de vente. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par le site servicepoele.fr constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

Les CGV peuvent être modifiées à tout moment par la Société mais la version des CGV applicables au Client demeure celle en vigueur lors de la passation de sa commande sur le Site.

### Articles 2 : Commandes

- Identification :

Le client remplira un formulaire nécessaire à son identification dans lequel il saisira nom, prénom, numéro de téléphone, adresse postale et électronique et adresse de facturation et de livraison.

Validation :

Une fois les produits choisis, le client validera sa commande en cliquant sur le bouton "Passer au paiement" pour manifester son engagement et son acceptation des conditions générales de ventes ; un numéro de commande lui sera communiqué dans sa confirmation de commande par courrier électronique.

( N.B. : le paiement s'effectue à la commande)

Toute commande sur le site servicepoele.fr vaut acceptation et adhésion sans restrictions ni réserves aux présentes CGV.

La vente ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au client de la confirmation de la commande par le fournisseur et encaissement par celui-ci de l'intégralité du prix dû.

Sauf accord particulier, toute modification de la commande par le Client ne peut être prise en considération que si elle parvient par écrit au fournisseur avant l'encaissement effectif du prix.

Dans l'hypothèse où cette modification écrite ne parvenait pas à notre société, la modification demandée ne pourrait alors être acceptée, et les sommes versées par le client ne lui seraient pas restituées. Il est de la responsabilité du Client de maintenir la confidentialité et la sécurité de ses identifiants de connexion au Site. Le Client devra informer immédiatement notre Société de toute utilisation non autorisée de ses identifiants. Notre Société ne pourra être tenue pour responsable de toute perte ou dommage résultant de l'incapacité du Client à protéger ses identifiants.

### Article 3: Produits

Les caractéristiques essentielles des produits et services proposés à la vente sont présentées sur le site servicepoele.fr la rubrique "Boutique".

Pour réaliser notre boutique en ligne, nous travaillons à l'aide de nos bases de données, enrichies par les informations données par nos fournisseurs. Les produits proposés par le Site sont présentés aussi précisément que possible. Les visuels publiés peuvent présenter de légères variations qui ne sauraient engager la responsabilité du Site.

La totalité des articles n'étant pas stockée dans nos réserves, notre offre est alors conditionnée à la disponibilité des articles chez nos fournisseurs. Les éventuelles ruptures de stocks ne sauraient en conséquence nous être imputées. Dans l'éventualité d'une indisponibilité de Produit après la passation de commande, notre Société informera le Client dans les meilleurs délais. Notre société indiquera alors le délai nécessaire au traitement de la commande, ou proposera d'annuler la commande.

Important : les articles non disponibles ne sont supprimés de notre vitrine que si la rupture nous est signalée comme définitive de la part du fournisseur (article épuisé) ; le client pourra néanmoins repasser commande des articles manquants, ultérieurement, sous réserve de nouvelle disponibilité chez le fournisseur.

### Livraison des Produits

Les Produits proposés sur le Site peuvent être livrés partout en France Continentale. En dehors de la France Continentale, la Société sera en droit de refuser la commande ou de l'accepter après estimation des frais de port supplémentaires concernant cette livraison.

Service Poêle Solutions- SPS

SAS au capital de 5000€

10 rue du Général Faidherbe- 94130 Nogent sur Marne

Tel : 0 982 991 990- Email : [contact@servicepoele.fr](mailto:contact@servicepoele.fr)

RCS Créteil 841 643 729- TVA FR53 841643729



Le Client doit s'assurer que les informations fournies à la Société sont correctes, et qu'elles le restent jusqu'à complète réception du ou des Produits(s) commandé(s). Le Client s'engage donc à informer La Société de tout changement de coordonnées qui pourrait intervenir entre la commande en envoyant, sans délai, un e-mail à l'adresse e-mail service client. A défaut, en cas de retard et/ou d'erreur, le Client ne pourra en aucun cas engager la responsabilité de la Société.

Le délai de livraison ne comprend pas le temps de préparation du colis (estimation donnée sur le site par des formulations du type "disponible sous en x jours") auquel s'ajoute le temps d'acheminement par la Poste ou autre prestataire de transport. Les délais affichés ne sont donc qu'indicatifs et ne constituent pas un délai de rigueur. La société ne pourra donc voir sa responsabilité engagée en cas de retard de livraison, de rupture de stock chez son fournisseur, ou du fait d'un événement imprévisible et insurmontable ou à un cas de force majeure.

Nous vous rappelons qu'en cas de règlement par chèque, la préparation de la commande ne sera traitée qu'à l'encaissement de celui-ci et les délais courront en conséquence.

#### **Article 4 : Durée de la validité des offres**

Les produits sont proposés à la vente jusqu'à épuisement du stock. Pour les produits n'étant pas en stock dans notre société, nos offres sont valables sous réserve de disponibilité chez nos fournisseurs. En cas de commande d'un produit indisponible, le client sera informé par l'intermédiaire de son compte client disponible sur le site et/ ou par email dans les meilleurs délais.

#### **Article 5: Prix**

Les prix indiqués en euros sont réputés nets, hors frais de port. Ils sont modifiables à tout moment sans préavis, sachant que les articles seront facturés sur la base en vigueur à l'enregistrement de la commande.

Le prix des pièces de rechange sont payables en totalité et en un seul versement à la commande. Toutes les commandes sont facturées en euros et payables en euros. Pour toute livraison extérieure à la France continentale, les éventuels frais supplémentaires ou taxes locales restent à la charge du destinataire.

#### **Article 6 : frais de port**

Les frais de port comprennent une participation aux frais de préparation, d'emballage et d'affranchissement. Ils sont forfaitaires, composés d'une partie fixe et d'une partie en fonction du nombre d'articles commandés. Nos frais de port vont de 18.9€TTC à 100€TTC et sont appliqués en fonction du poids des articles commandés et(ou) du volume des articles.

Il est conseillé de regrouper tous ses articles sur une seule commande.

Deux commandes distinctes ne pourront être regroupées. Dans un tel cas, les frais de port seront donc facturés pour chacune d'elle.

#### **Article 7 : Paiement de la commande**

Le prix est payable comptant, en totalité, au jour de la commande.

Plusieurs moyens de paiement sont mis à disposition du client par le biais de prestataire spécialisé dans la sécurisation des paiements en ligne :

- Par carte bancaire ou privative (carte Visa, Eurocard/Mastercard) directement sur le site, dans le formulaire de paiement proposé lors du processus de commande (saisie sécurisée par cryptage SSL), en renseignant le type de la carte, le numéro la carte sans espace entre les chiffres, le numéro de contrôle (situé au dos de votre carte) ainsi que la date de validité.

Ou

- Par chèque, en euros, recevable dans une banque française, à l'ordre « SPS ». Le client son chèque à l'adresse suivante :

Service Poêle Solutions  
10 rue du Général Faidherbe  
94130 Nogent sur Marne

L'encaissement du chèque est réalisé à la commande, laquelle ne sera traitée qu'à partir de cet instant et les délais courront en conséquence.

Le Client garantit à notre Société qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement sélectionné, lors de la passation de sa commande.

Notre Société se réserve le droit de suspendre tout compte ou toute exécution d'une commande, quelle que soit sa nature et son niveau d'exécution, en cas de défaut de paiement ou de paiement partiel de toute somme qui serait due par le Client à la Société, en cas d'incident de paiement, ou en cas de fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation du site et au paiement d'une commande.

#### **Article 8 : Réception des Produits**

Le Client est invité à vérifier le contenu de la livraison lors de la réception de sa commande.

Il appartient au Client avant de signer le bon de livraison de vérifier que les produits sont livrés et en bon état et qu'ils n'ont subi aucun dégât lors du transport. La vérification de l'état du produit est considérée comme effectuée et validée par le Client dès lors que le bon de livraison a été signé.

Le Client est invité à contacter la Société dès que possible et au plus tard 3 jours à compter de la livraison, pour convenir d'un remboursement ou d'un remplacement en cas de livraison non conforme.



En cas de livraison d'un Produit non conforme à la commande, endommagé ou erroné, le Client doit formuler des réserves claires et précises sur le bon de livraison. Le Client doit par ailleurs respecter les consignes suivantes dans son énoncé des réserves :

- Mentionner la nature des dommages subis par les produits ou des éléments manquants (exemple de bonnes réserves : "céramique cassée", « vitre cassée »...);
- Ne pas mentionner "emballage en bon état" si l'emballage est déchiré, enfoncé, mouillé... l'écrire sur l'émargé de transport ;
- Ne pas écrire "après déballage" ou « sous réserve d'ouverture » ni aucune mention indiquant que l'avarie a été constatée après ouverture du colis.

Dans la limite permise par le droit applicable, en cas de produit endommagé lors du transport et non signalé sur le bon de livraison, la Société sera en droit de refuser toute réclamation ou demande de remboursement.

La livraison ne comprend pas l'installation du/des Produits commandés.

#### **Article 9 : Garantie- Retours de Marchandises**

- Garantie :

Les produits achetés sur notre site ne prolonge pas la durée de la garantie.

Les dysfonctionnements entraînés par une mauvaise utilisation du produit, un mauvais montage ou par une cause extérieure ne sauraient donner lieu à garantie. Les dispositions du présent Article ne sauraient priver le consommateur de la garantie légale décrite à l'Article L 211-1 du Code de la consommation.

- Retour de marchandises

Tout retour ne peut s'effectuer qu'après obtention d'un numéro de retour. Celui-ci s'obtient auprès de notre Service Clients avoir explicité les raisons du retour. Le numéro de retour ainsi obtenu n'est valable que pendant huit jours calendaires.

Seuls les retours des pièces de rechange dont l'emballage d'origine n'a pas été ouvert et est parfaitement intact sont acceptés, à l'exception des retours motivés par un dysfonctionnement du produit, non lié à une avarie de transport non déclarée.

Vous devrez donc conserver tous les éléments reçus (emballage compris) jusqu'à résolution complète de vos réclamations.

#### **Article 10 : Transfert de propriété- Transfert de risques**

Le transfert de propriété des produits au profit de l'acquéreur, ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison desdits produits. En cas de paiement par chèque, le transfert de propriété a lieu après encaissement de ce dernier.

En revanche, le transfert des risques de perte et de détérioration des produits sera réalisé dès livraison et réception desdits produits par l'acquéreur.

#### **Article 11: Droit de rétractation -Remboursement**

A compter de la date de livraison de votre commande, vous disposez d'un délai de 14 jours francs pour faire valoir votre droit de rétractation en nous retournant votre commande dans ce délai (C. consom. art. L 121-20), et être intégralement remboursé (y compris les frais de port sur la livraison). Aucun envoi en contre remboursement ne sera accepté, quel qu'en soit le motif. Les frais de renvoi des marchandises par la poste restent à la charge du client. Pour tout retour de marchandises dans le délai de rétractation, le client devra préalablement obtenir un numéro de retour auprès de SPS en nous envoyant un email à [contact@servicepoele.fr](mailto:contact@servicepoele.fr)

##### **Produits exclus du droit de rétractation**

1 - Conformément à la réglementation en vigueur, le droit de rétractation ne peut être exercé pour des produits livrés sous blister et qui auraient été descellés par le client.

2 - Conformément à l'article L121-21-8 du code de la consommation, les programmeurs, cartes électroniques, modules de commande, joint de porte, etc et tout article spécifique à une demande de pièce de rechange non présente sur le site ou ayant fait l'objet d'une commande spécifique au constructeur ne sera ni repris, ni échangé, ni remboursé. Le client sera averti au moment de sa commande lorsqu'il ajoutera la pièce au panier en cochant cette exclusion et en renonçant à son droit de rétractation. Cette commande deviendra ferme et définitive et ne pourra plus être annulée, échangée ou remboursée.

3 - Les produits incomplets, usés, endommagés ou salis ne sont pas repris.

4. Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le Client reconnaît qu'en cas de prestations de service vendues au Client par la Société et réalisées avant la fin du délai légal de rétractation, le droit de rétractation ne pourra être exercé par le Client afin de demander remboursement des dites prestations.

#### **Article 12 : Protection des données**

Les informations demandées au client sont, pour certaines signalées comme telles, nécessaires pour traiter et exécuter ses demandes, et pour d'autres, utiles pour le connaître et améliorer les services qui lui peuvent être proposés sur le site.

Les fichiers de SPS et les traitements dont ils font l'objet sont déclarés auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Le traitement des données personnelles se fait dans le respect de la loi relative à l'Informatique, aux fichiers et aux Libertés du 6 janvier 1978.

Service Poêle Solutions- SPS

SAS au capital de 5000€

10 rue du Général Faidherbe- 94130 Nogent sur Marne

Tel : 0 982 991 990- Email : [contact@servicepoele.fr](mailto:contact@servicepoele.fr)

RCS Créteil 841 643 729- TVA FR53 841643729



Le client dispose ainsi d'un droit d'accès et de rectification aux données personnelles le concernant : pour cela, il lui suffit de nous contacter (en nous indiquant ses nom, prénom, adresse et email) par mail à [contact@servicepoele.fr](mailto:contact@servicepoele.fr) ou par courrier à SPS, 3 rue haute, 25870 Les Auxons.

Par ailleurs, nous informons nos clients que des "cookies" enregistrent certaines informations qui sont stockées dans la mémoire de leur disque dur. Ces informations servent à générer des statistiques d'audience du site et à proposer des produits et services en fonction des précédentes visites. Un message d'alerte peut leur demander, au préalable, s'ils souhaitent accepter les "cookies", ce qu'ils peuvent bien sur refuser. Il leur est également possible de configurer leur navigateur pour accepter ou refuser les "cookies" servicepoele.fr à tout moment.

#### **Article 13 : Responsabilité**

Le descriptif et les photographies des pièces présentes sur le site ont été saisis d'après les informations communiquées par les fabricants de poêles. Si des erreurs s'y sont introduites, en aucun cas la responsabilité de la Service Poêle Solutions ne pourra être engagée.

Le consommateur est expressément informé que la SAS Service Poêle Solutions via son site servicepoele.fr n'est pas le fabricant des pièces détachées présentées dans le cadre du site web, au sens de la loi n°98-389 du 19 mai 1998 et relative à la responsabilité du fait des produits défectueux.

En conséquence, en cas de dommages causés à une personne ou à un bien par un défaut, seule la responsabilité du fabricant du produit de cette pièce de rechange pourra être recherchée par le consommateur. En aucun cas, la société SPS ne pourra être tenue responsable.

La SAS SPS ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas de rupture de stock ou indisponibilité du produit, de force majeure, de perturbation ou grève totale ou partielle notamment des services postaux et moyens de transport et/ou communications, inondation, incendie, catastrophe naturelle etc ...

L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits notamment pour cause d'incompatibilité de matériel ne peut donner lieu à aucun dédommagement ou remboursement ou mise en cause de la responsabilité de servicepoele.fr

#### **Article 14 : Droit Applicable**

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de ventes, ainsi que toutes les opérations d'achats et de ventes qui y sont visées, seront soumises au droit français.

#### **Article 15 : Juridiction**

Les Tribunaux compétents en cas de litige seront ceux du ressort de BESANCON, Tribunaux du siège social de la SAS Service Poêle Solutions ou est formalisé le contrat entre les parties. Plus d'informations, consultez nos informations légales.

#### **Article 16 : Service Client**

Pour toute demande d'informations, de précisions ou pour toutes réclamations, le Client doit contacter, en priorité, le service client de La Société, afin de permettre à ce dernier de tenter de trouver une solution au problème.

Le Service Client de La Société est accessible du lundi au vendredi de 9 heures à 13h et de 14h à 17 heures en utilisant les coordonnées suivantes :

Téléphone (non surtaxé) : 09 82 99 19 90

E-mail : [contact@servicepoele.fr](mailto:contact@servicepoele.fr)

Courrier : SAS SPS – Service Clients – 10 rue du Général Faidherbe -94130 Nogent sur Marne

Service Poêle Solutions- SPS

SAS au capital de 5000€

10 rue du Général Faidherbe- 94130 Nogent sur Marne

Tel : 0 982 991 990- Email : [contact@servicepoele.fr](mailto:contact@servicepoele.fr)

RCS Créteil 841 643 729- TVA FR53 841643729