

## **Conditions commerciales générales**

Le présent document est établi par la société ŽALUZIE NEVA s.r.o. en tant que le vendeur (le fournisseur) et les conditions suivantes respectent l'ordre juridique de la République tchèque, à condition que son application ne soit pas exclue par les dispositions contraignantes de la loi internationale.

Les Conditions de transport et la Politique de retour de la société ŽALUZIE NEVA s.r.o. telles que modifiées font partie intégrante des Conditions commerciales générales.

Les présentes conditions commerciales générales modifient les relations de la société ŽALUZIE NEVA s.r.o. et de ses partenaires commerciaux professionnels et elles ne concernent pas les consommateurs.

### **1. Dispositions générales**

Les présentes conditions commerciales modifient les droits et les obligations mutuels du vendeur d'une part et de l'acheteur d'autre part (ci-après dénommé comme « l'acheteur ») lors de la vente des marchandises.

Les présentes conditions générales font partie intégrante du contrat d'achat et par la signature, l'acheteur confirme le présent contrat d'achat la prise de connaissances des présentes conditions commerciales et ainsi il accepte les présentes conditions commerciales comme partie des conditions contractuelles entre lui et le vendeur. Toutes les conditions contractuelles modifiant les présentes conditions commerciales doivent être réalisées sous forme écrite et il faut les accepter sous forme écrite par le vendeur et ainsi que par l'acheteur.

Objet d'achat – sur la base du contrat d'achat, un objet d'achat représente des marchandises indiquées dans le contrat d'achat (ci-après dénommées comme « les marchandises »). Les marchandises représentent une technologie d'ombrage et ses parties composantes (p. ex. les boîtes d'encastrement sous crépi, les tôles de revêtement, les filets anti insectes) livrées par le vendeur qui sont, en ce qui concerne le type, les méthodes d'exécution, les qualités et le prix, spécifiées dans les fiches techniques du producteur. Les fiches techniques du producteur sont publiées sur le site internet de la société ŽALUZIE NEVA s.r.o. ([www.nevapv.eu](http://www.nevapv.eu))

Les livraisons des marchandises selon des commandes particulières de l'acheteur sont considérées comme des contrats d'achat individuels.

### **2. Obligations des parties contractantes**

#### a) Obligations du vendeur:

- L'obligation de remettre à l'acheteur sur la base du contrat d'achat la marchandise qui fait l'objet d'achat
- engagement de permettre à l'acheteur d'acquérir le droit de propriété sur la marchandise qui fait l'objet d'achat après avoir rempli toutes les conditions d'achat

#### b) Obligations de l'acheteur:

- engagement de réceptionner la marchandise qui fait l'objet de l'achat de la part du vendeur

- engagement de payer au vendeur le prix d'achat de la marchandise qui fait d'achat

### **3. Commande de la marchandise**

Il est possible de commander les marchandises:

- par l'intermédiaire du formulaire de commande du producteur
  - par l'intermédiaire de l'application web du producteur
- a) Dans les deux cas, la commande de marchandise doit comprendre une spécification du client.
  - b) Toutes les cases spécifiant le produit concernant la quantité, le type, la méthode d'exécution et les accessoires doivent être remplies.
  - c) La commande incomplète sera retournée au client pour être complétée.
  - d) À condition que la commande ne soit pas réalisée sur les formulaires du vendeur ou par l'intermédiaire de l'application web du producteur, la commande doit comprendre au minimum des informations suivantes:
    - la date de délivrance de la commande
    - la date de livraison souhaitée le client (personne physique ou morale)
    - les spécifications de la marchandise commandée selon l'indication dans le Fiches techniques du produit
  - e) La commande est considérée comme réalisée quand elle est livrée au vendeur personnellement, par la poste, par email ou par l'intermédiaire de l'application web.
  - f) À condition que les personnes autorisées à faire une commande au nom de l'acheteur ne soient pas indiquées dans le contrat-cadre d'achat, la commande peut être réalisée au nom de l'acheteur par la personne qui est autorisée par l'acheteur ou par une autre personne pour laquelle c'est habituel par rapport à son poste ; en cas de changement, l'acheteur est obligé d'annoncer ce fait au vendeur par écrit, sinon le vendeur n'est pas responsable des commandes éventuelles exécutées par une personne incompétente; en cas de commandes par l'intermédiaire de l'application web l'acheteur est, en cas de changement de la personne compétente, autorisée à demander la modification du mot de passe d'accès.
  - g) À condition que la commande ne remplisse pas des exigences déterminées par les présentes Conditions commerciales générales, la confirmation de la commande est traitée et envoyée à l'acheteur. À condition que l'acheteur ne formule pas une objection sous forme écrite dans les 24 heures, il considère la commande comme acceptée et elle est envoyée à la production. Ainsi, le contrat d'achat est considéré comme conclu entre les deux parties.
  - h) La commande réalisée par l'intermédiaire de l'application web est acceptée par le vendeur interactivement dans la liste des commandes envoyées de l'acheteur. Dans un tel cas, un contrat d'achat particulier est conclu le jour où le vendeur confirme la commande dans la liste des commandes envoyées.
  - i) L'acheteur est obligé de contrôler la confirmation de la commande.
  - j) Dans le cas où l'acheteur demande la modification de la commande déjà réalisée, il est obligé d'annoncer par écrit cette réalité au vendeur et cela sans délai injustifié. La modification de la commande est soumise à un accord du vendeur. Des frais de modification de la commande éventuels sont à la charge de l'acheteur.

- k) Dans le cas où le vendeur lors du traitement de la commande constate qu'il n'est pas possible d'effectuer la livraison dans les conditions indiquées dans la commande, il annoncera cette réalité à l'acheteur. Dans le cas où l'acheteur accepte la proposition des nouvelles conditions, le vendeur indiquera les différentes conditions de la livraison des marchandises dans la confirmation de la commande, à condition que les parties ne s'accordent pas à l'annulation de la commande.
- l) Le vendeur n'est pas responsable de la livraison incomplète ou des inexactitudes des livraisons des marchandises provenant des commandes incorrectes ou inexacts de l'acheteur. La spécification de la commande en raison de son caractère incomplet ou de son inexactitude représente le droit du vendeur et non son obligation. La spécification technique des produits particuliers du vendeur, de leurs composants et de leurs parties, des dimensions limites et des méthodes d'exécution standards sont indiqués dans les Fiches techniques du producteur.

#### **4. Livraison des marchandises**

- a) Le délai d'achèvement de la production des marchandises est indiqué sur la confirmation de la commande.
- b) Dans le cas où le vendeur ne soit pas capable d'effectuer la livraison dans le délai demandé, il a le droit (et cela également après la conclusion du contrat) de déterminer un nouveau délai de livraison ultérieur et il informera l'acheteur sur cette nouvelle date de livraison.
- c) Le lieu de livraison des marchandises est l'adresse indiquée comme le siège de l'acheteur ou le lieu de son activité commerciale, sauf indications contraires indiquées dans le contrat d'achat.
- d) Dans le cas où l'acheteur (le donneur d'ordre) demande la livraison à une adresse différente de celle du siège de l'acheteur (du donneur d'ordre) ou à un autre lieu que celui qui a été convenu dans le contrat, il est nécessaire d'indiquer ce nouveau fait au moment de la commande. Cette modification peut influencer le prix de transport total.
- e) Le mode de transport et l'emballage des marchandises sont plus détaillés dans les Conditions de transport de la société ŽALUZIE NEVA s.r.o. Celles-ci font partie intégrante des Conditions commerciales générales.
- f) Le prix de transport des marchandises à l'adresse de livraison n'est pas inclus dans le prix d'achat des marchandises et il est déterminé dans le tarif actuel du vendeur ou d'un transporteur public et il est facturé séparément en plus du prix d'achat des marchandises.
- g) Les documents nécessaires pour remettre et utiliser des marchandises sont le bon de livraison ou un autre document délivré par le transporteur qui sera livré à l'acheteur après la réception des marchandises. Le vendeur n'est pas obligé de livrer aucun autre document.

#### **5. Prix d'achat**

- a) Le prix d'achat des marchandises est déterminé dans la liste des prix du vendeur. Le prix d'achat indiqué dans la liste des prix ne comprend pas la TVA, le montage et le transport des marchandises.
- b) Le montant du prix d'achat peut être modifié dans le contrat-cadre d'achat ou dans la convention sous forme de la ristourne, et cela sous forme de la remise du prix d'achat (du rabais) de l'acheteur.
- c)

- d) Dans le cas où il y aura une hausse des prix des entrants, des énergies ou autres ayant impact sur le prix final des marchandises, le vendeur est autorisé à réaliser une modification du prix d'achat de base pour les marchandises. Il informera l'acheteur sur cette intention d'augmenter le prix d'achat de base. Les modifications des prix dans l'application web seront également exécutées par le vendeur à une date fixée. Pour pouvoir modifier le prix, c'est la date fixée qui sera décisive et non la date de modification du tarif.
- e) Dans le cas de modification du prix d'achat des types de produits particuliers, la date fixée représente la date de la commande envoyée au vendeur par l'acheteur.

## **6. Méthode de paiement du prix d'achat**

- a) Sauf stipulations contraires, le prix sera payé de la part de l'acheteur sous forme d'une facture d'acompte ou de décompte avec une date d'échéance de dix jours à partir de la date de sa délivrance.
- b) Le vendeur a néanmoins le droit de demander le paiement sous forme de la facture d'acompte et l'acheteur, en concluant le contrat d'achat, est expressément d'accord avec ceci.
- c) À condition qu'il soit convenu que le prix d'achat des livraisons des marchandises sera décompté par les factures, des indications de contenu minimales sont conformes aux indications de contenu déterminées par une législation correspondante pour un justificatif fiscal et comptable.
- d) Le vendeur a le droit d'établir la facture pour facturer le prix d'achat de la livraison:
  - le jour de la réalisation de la livraison, c.-à-d. le jour de la remise de la marchandise à l'acheteur, éventuellement le jour d'expédition de la livraison de l'usine de production du vendeur, même s'il est antérieur que le jour de réalisation de livraison.
  - le jour de la remise de la marchandise au transporteur dans le lieu de l'usine de production du vendeur.
- e) La facture peut être envoyée à l'acheteur par la poste ou par email à l'adresse que l'acheteur a indiqué sur la commande.
- f) Dans le cas où l'acheteur est en retard avec le paiement du prix d'achat des livraisons des marchandises précédentes, le vendeur est autorisé à arrêter les autres livraisons en cours jusqu'à ce que l'acheteur rembourse la somme due et le vendeur a ainsi le droit d'exiger le paiement en avance pour les livraisons futures. Le vendeur en informera l'acheteur.
- g) À condition que le vendeur accorde à l'acheteur un escompte du prix d'achat comme une condition de paiement pour payer à temps les livraisons particulières, l'attribution de l'escompte du prix d'achat est défini individuellement dans les détails sous forme écrite.
- h) La date d'imputation de la somme fixée sur le compte du vendeur est une date fixée pour pouvoir accorder l'escompte.

## **7. Réserve de droit de propriété**

- a) L'acheteur acquiert le droit de propriété à la marchandise après le paiement complet de son prix d'achat. Néanmoins, le risque de détérioration de la marchandise passe

à l'acheteur dès sa réception, éventuellement par la remise de la marchandise au transporteur.

- b) Dans le cas où la marchandise a été livrée à la tierce personne de la part de l'acheteur et l'acheteur aurait été payé pour cette livraison, l'argent de cette vente devra utiliser pour le remboursement de la facture du vendeur en priorité.

## **8. Passage du risque de détérioration de la marchandise**

Le risque de détérioration de la marchandise passe à l'acheteur:

- a) Le jour de la livraison, c.-à-d. de remise de la marchandise à l'acheteur.
- b) En cas de commande du transport par l'acheteur, la responsabilité du risque de détérioration de la marchandise passe à l'acheteur au moment de la remise des marchandises au transporteur.

## **9. Défaut de la marchandise**

Dés détails concernant l'application des défauts des marchandises et leur application sont modifiés par la politique de retour du vendeur qui est obligatoire pour les deux parties.

## **10. Retard**

- a) À cause d'un retard de livraison des marchandises de la part du vendeur, l'acheteur a le droit à une amende contractuelle de 0,05 % du prix des produits non livrés pour chaque jour de retard, sauf indications contraires indiquées dans le contrat-cadre d'achat.
- b) En cas de retard de paiement du prix d'achat, le vendeur a le droit à une amende contractuelle de 0,05 % de la somme due totale pour chaque jour de retard ; ceci sans préjudice du droit du vendeur à une indemnisation intégrale.

## **11. Autres dispositions**

- a) Les parties contractantes se sont expressément mises d'accord sur le fait que tout le régime des relations juridiques suivent les dispositions du Code civil tchèque.
- b) Dans le cas où le vendeur viole sans intention son obligation ou une obligation d'un contrat d'achat particulier, il est obligé de dédommager l'acheteur au total seulement le dommage direct et cela d'un montant correspondant au Prix d'achat individuel de la marchandise défectueuse ou de sa partie au maximum, et en ce qui concerne le droit à une indemnisation d'un autre dommage éventuel jusqu'à 50 % du prix d'achat de la marchandise défectueuse au maximum. En signant le contrat d'achat, l'acheteur est expressément d'accord avec ceci.
- c) Le taux horaire maximal pour les réparations et les frais de voyage est déterminé par le prix de revient courant de ces frais dans le lieu et au moment du montage, mais d'un montant de 45 €/heure et 0,35 €/km au maximum.
- d) Les parties contractantes se sont convenues que tous les différends provenant du présent Contrat et même des commandes correspondantes et des contrats d'achat particuliers réalisés sur la base du Contrat seront jugés par les tribunaux de la République tchèque.

**12. Emballages**

Lors de la réception de la marchandise, l'acheteur devient le propriétaire de l'emballage de la marchandise.

**13. Politique de retour**

La politique de retour fait partie intégrante des présentes conditions commerciales et elle régit les droits et les obligations des parties à titre d'exécution défectueuse.

**14. Conditions de transport**

Les conditions de transport font partie intégrante des présentes conditions commerciales.

**15. Dispositions provisoires et finales**

Les dispositions des présentes conditions commerciales entrent en vigueur le 1. 12. 2017.

Des contrats d'achat particuliers et des commandes de livraison des marchandises réalisées après l'entrée en vigueur des présentes conditions sont soumis au régime des présentes conditions commerciales.

Les termes du présent document sont établis en langue tchèque. En cas du différend ou des obscurités lors d'une interprétation des termes dans d'autres langues, ce sont les termes en langue tchèque qui sont considérées comme décisifs.



## Politique de retour

Conformément aux dispositions correspondantes à la loi n° 89/2012 du Rec., du Code civil tel que modifié et aux consommateurs d'après la loi n° 634/1992 du Rec., concernant la protection du consommateur et aux Conditions commerciales générales et aux Conditions de transport, la société ŽALUZIE NEVA s.r.o. en tant que le vendeur (le fournisseur) publie la présente Politique de retour. Des affaires non modifiées par la présente Politique de retour, éventuellement par les Conditions commerciales générales ou par les Conditions de transport de la société ŽALUZIE NEVA s.r.o. suivent l'ordre juridique de la République tchèque.

Les Conditions de transport et les Conditions commerciales générales de la société ŽALUZIE NEVA s.r.o. telles que modifiées font partie intégrante de la Politique de retour.

### Art. 1

#### Droits et obligations de l'acheteur (du donneur d'ordre)

Si l'acheteur constate un défaut sur la marchandise livrée, c.-à-d. la marchandise livrée n'est pas conforme à la commande effectuée, au contrat d'achat, au contrat d'ouvrage ou aux Conditions de livraison générales, l'acheteur (le donneur d'ordre) a le droit de réclamer ce défaut.

Dans le cas où la marchandise défectueuse soit remplacée par la marchandise sans vice, l'acheteur (le donneur d'ordre) est obligé de retourner la marchandise défectueuse au vendeur (au fournisseur) pour juger la légitimité de la réclamation, et cela au plus tard dans 1 mois à partir de la livraison de la marchandise sans vice. Dans le cas contraire, cette marchandise sans vice sera facturée à l'acheteur (au donneur d'ordre).

La marchandise destinée à la réclamation ou sa partie approuvée, doit être retournée au vendeur (au fournisseur) dans un état complet, sauf accord préalable contraire entre l'acheteur (le donneur d'ordre) et le vendeur (au fournisseur). L'acheteur joindra à la marchandise un document écrit (p. ex. la confirmation de la commande, éventuellement le protocole de réclamation) avec l'indication du numéro de la commande, une description détaillée du défaut réclamé et des coordonnées de l'acheteur. Pour prouver la réclamation, il est nécessaire de joindre une photo ou un enregistrement vidéo du défaut et de l'envoyer sans retard injustifié à la personne responsable chez le vendeur (le fournisseur).

Dans le cas où l'acheteur (le donneur d'ordre) remettrait au vendeur la marchandise pour pouvoir réaliser les réparations sous garantie et cette marchandise ne serait pas suffisamment emballée, l'acheteur (le donneur d'ordre) prend conscience du fait que le vendeur (le fournisseur) dans une cas ne supportera aucune responsabilité des défauts et d'autres détériorations provenant en conséquence du transport et de la manipulation suivante avec cette marchandise (détérioration, déformation, rayures, ruptures, perte d'une partie ou des accessoires etc.). L'élimination de ces défauts sera réalisée sur la base d'un accord de la part de l'acheteur (du donneur d'ordre) et puis elle sera facturée à l'acheteur (au donneur d'ordre). Cette disposition concerne par analogie également les cas de réparations des marchandises faisant partie des engagements contractuels individuels, ainsi que les situations où la marchandise réparée n'est pas le produit de la société du vendeur (du fournisseur) et l'acheteur (le donneur d'ordre) a commandé chez le vendeur la réparation de cette marchandise (de l'ouvrage).

Dans le cas où il y aurait une détérioration de la marchandise évidente ou de son emballage ou si la livraison paraîtrait incomplète lors de la remise par le transporteur il faudra immédiatement

rédiger toutes les contrariétés sur le bon d'expédition (de transport). L'acheteur (le donneur d'ordre) n'est pas obligé de prendre une telle marchandise du transporteur et il informe sans délai injustifié le Vendeur sur la détérioration constatée. L'acheteur (le donneur d'ordre) contrôlera correctement l'état complet de la marchandise et de ses accessoires, et cela le jour de la réception, éventuellement dans un délai le plus proche possible, néanmoins dans les 5 jours ouvrables au plus tard.

S'il s'agit de l'enlèvement personnel par l'acheteur (le donneur d'ordre) le moment de la réception de la marchandise est le moment du passage du risque de la détérioration de la marchandise du vendeur à l'acheteur (au donneur d'ordre). Si l'acheteur (le donneur d'ordre) n'examine pas la marchandise lors de sa réception, il peut faire valoir les droits concernant les défauts constatés lors de ce contrôle seulement à condition qu'il prouve que la marchandise avait ces défauts (p. ex. un accessoire absent) déjà au moment du passage du risque de la détérioration de la marchandise.

Pour reconnaître le remboursement des frais réellement dépensés et liés au produit réclamé (à la marchandise), il est nécessaire de spécifier avec précision ces frais, d'en informer sans délai injustifié le vendeur (le fournisseur) et éventuellement de les facturer concernées des sous-traitants des services nécessaires, à condition que le vendeur (le fournisseur) le demande. L'acheteur (le donneur d'ordre) n'a pas le droit se faire rembourser ces frais automatiquement. Le vendeur (le fournisseur) se réserve le droit de juger d'abord la réclamation de la marchandise et de déterminer si l'acheteur a ce droit et de définir le montant des frais reconnus liés à la réclamation. Le droit au remboursement des frais concernant la réclamation est reconnu pendant la durée de garantie de base. En ce qui concerne la garantie étendue, l'acheteur (le donneur d'ordre) a le droit à la réparation dans le siège du producteur (le fournisseur) où il transportera la marchandise (le produit) à sa charge ou à la livraison gratuite des pièces réclamées.

Lors de la réclamation d'une plus grande quantité (plus de défauts) le vendeur (le fournisseur) a le droit de juger la réclamation dans un lieu de montage juste avant le démontage de la marchandise.

Le montant des frais reconnus lié à la réclamation est déterminé dans les Conditions commerciales générales, éventuellement dans les Conditions de transport de la société ŽALUZIE NEVA s.r.o.

### **Droits et obligations du vendeur**

Le vendeur (le fournisseur) est responsable du fait que la marchandise ne soit pas défectueuse lors de la réception par l'acheteur (le donneur d'ordre) et notamment du fait qu'au moment de la remise de la marchandise, elle est en conformité avec la disposition du § 2161 du Code civil, c'est à dire:

- qu'elle correspond à la qualité, à la quantité et aux méthodes d'exécution demandées selon le contrat/la commande et qu'elle est emballée d'une manière appropriée
- qu'elle convient à l'objet que le vendeur (le fournisseur) a commandé ou pour lequel la marchandise de telle sorte est habituellement utilisée
- qu'elle correspond à un échantillon ou à un modèle convenu en ce qui concerne la qualité et les méthodes d'exécution, si la qualité ou les méthodes d'exécution étaient déterminés selon un échantillon ou un modèle convenu
- qu'elle est livrée en quantité, en mesure et en dimension correspondantes
- qu'elle correspond aux exigences des prescriptions juridiques
- que le bon de livraison, qui sert à faire valoir une réclamation éventuelle, est joint



Les droits de l'acheteur concernant la responsabilité des défauts de la marchandise (du produit) du vendeur (le fournisseur) ne sont pas considérés comme des droits à faire valoir notamment dans les cas où un défaut ou une détérioration se sont produits :

- une détérioration mécanique de la marchandise ou de ses parties
- des interventions illicites évidentes dans le mécanisme de la marchandise ou de ses parties
- un sinistre ou en conséquence d'un autre événement extérieur hors de l'influence du vendeur (du fournisseur)
- un survoltage électrique
- un stockage et une utilisation incorrecte et évidente de la marchandise ou de ses parties
- l'utilisation de la marchandise ou de ses parties contrairement au mode d'emploi (à la Fiche technique) qui est indiqué dans la Fiche technique du produit sur les sites web [www.nevapv.eu](http://www.nevapv.eu)
- à cause de l'installation non-professionnelle et évidente de la marchandise ou de ses parties, ou à cause de l'installation dans des lieux peu convenables
- à cause des écarts de dimensions de la marchandise ou de ses parties qui ne dépassent pas les tolérances de fabrication du producteur indiquées dans les Fiches techniques du produit sur les sites web [www.nevapv.eu](http://www.nevapv.eu)
- à cause des écarts du roulement incliné des persiennes qui ne dépassent pas une tolérance de fabrication du producteur indiquée dans les Fiches techniques du produit sur le site [www.nevapv.eu](http://www.nevapv.eu)
- à cause des écarts d'inclinaison des lames qui ne dépassent pas une tolérance de fabrication du producteur indiquée dans les Fiches techniques du produit sur le site [www.nevapv.eu](http://www.nevapv.eu)

La responsabilité du vendeur (du fournisseur) des défauts est exclue dans les cas suivants :

- l'usure causée par une utilisation habituelle de la marchandise
- la marchandise vendue au prix réduit à cause d'un défaut pour lequel le prix réduit a été convenu
- le défaut de la marchandise utilisée correspond à l'utilisation ou à l'usure de depuis la réception par l'acheteur

C'est un responsable du vendeur qui décide sans délai injustifié de la légitimité de la réclamation. Ce responsable peut dans certains cas où le règlement de la réclamation exige une évaluation professionnelle (p. ex. du fournisseur du matériel), déterminer un délai plus long.

Le vendeur (le fournisseur) a le droit de juger le défaut de la marchandise dans un lieu d'utilisation ou de montage, et cela juste avant le démontage de la marchandise. Le vendeur (le fournisseur) peut envoyer son technicien ou un technicien du fournisseur des composants réclamés pour juger leur installation. À condition que le vendeur ou son fournisseur ne puissent pas juger l'installation sur place, le vendeur a le droit de refuser la réclamation.

Le vendeur est responsable des défauts qui se produiront à cause du montage non-professionnel ou à cause d'une autre mise de la marchandise en service non-professionnelle que dans le cas où le montage de la marchandise était convenu dans le contrat d'achat entre l'acheteur et le vendeur et si c'était le vendeur ou une personne autorisée qui a réalisé ce montage.

**Art. 2****Application de la réclamation**

La réclamation est appliquée par l'acheteur (le donneur d'ordre) chez un responsable du vendeur. Il est possible de constamment faire valoir la réclamation par l'intermédiaire d'email ou personnellement ou par téléphone pendant les horaires de la société. L'acheteur (le donneur d'ordre) est obligé de prouver que son droit au règlement de la réclamation est justifié, c.-à-d. qu'en plus de la réclamation des défauts il ajoute aussi les données concernant l'achat de la marchandise (ce qu'il prouvera par un document correspondant et par la lettre de garantie, si elle était délivrée). L'acheteur (le donneur d'ordre) doit faire valoir à ces droits issus de la réclamation sans retard injustifié dans les délais selon § 2112 et § 2618 du Code civil tchèque.

**Art. 3****Période de garantie et délai pour faire valoir ses droits issus de la réclamation**

1. La reconnaissance de la réclamation se fait dans les conditions suivantes :

- application pendant la période de garantie
- respect des conditions définies dans la Fiche technique du produit qui est indiqué sur le site [www.nevapv.eu](http://www.nevapv.eu) ou des règles généralement connues pour utiliser la marchandise
  - le défaut de la marchandise ne provient pas d'une manipulation non-professionnelle de la part de l'acheteur (du donneur d'ordre)/ de l'utilisateur ou en conséquence de l'utilisation courante
- présentation de la lettre de garantie, si elle était délivrée
- règlement du prix d'achat ou du prix de l'ouvrage pour la marchandise livrée

2. La période de garantie est :

- de 2 ans pour la garantie standard + 2 ans pour la garantie étendue concernant les persiennes et leurs parties composantes.

La garantie étendue – dans le cadre de la garantie étendue, les réparations des défauts sous garantie seront réalisées à titre gratuit dans le siège de l'entreprise ŽALUZIE NEVA s.r.o., éventuellement des parties composantes nécessaires pour ces réparations seront livrées à titre gratuit au client. D'autres frais solidaires ne sont pas remboursés.

- 5 ans de garantie de moteurs Somfy, Geiger et Elero
- 2 ans de garantie d'électronique

La période de garantie commence à compter du jour de remise de la marchandise à l'acheteur (au donneur d'ordre), c.-à-d. au partenaire contractuel et pas au client final. Dans le cas où la remise et la réception de la marchandise n'arrivent pas en conséquence de l'insuffisance de la coopération de l'acheteur (du donneur d'ordre), la période de garantie court à partir du jour où la marchandise ou l'ouvrage devrait être remis.

**3. Il n'est pas possible de confondre la période de garantie** avec la période de durée de vie habituelle de la marchandise, c.-à-d. avec la période pendant laquelle, lors de la bonne utilisation et du bon soin, la marchandise doit, par rapport à ses qualités, à une utilisation appropriée et à la diversité en ce qui concerne l'intensité, supporter l'utilisation.

4. Le vendeur n'est pas responsable de l'aggravement de la détérioration, à condition que l'acheteur (le donneur d'ordre) utilise la marchandise, bien qu'il connaisse son défaut. Concernant les défauts visibles (p. ex. détérioration de l'emballage de la marchandise) provoqués par le transporteur, il faut les faire valoir lors de la remise directement chez le transporteur. Pour faire valoir ses droits de la réclamation provoquée par la société de transport, il est nécessaire de déposer la marchandise y compris l'emballage d'origine dans un lieu de remise au moment de la constatation

du défaut. Il faut documenter la détérioration (photos, vidéo etc.) et enfin rédiger un document sur les dommages avec la société de transport.

5. Si la réclamation de l'acheteur (du donneur d'ordre) est réglée par l'échange de la marchandise défectueuse contre celle sans vice, il n'y a pas de nouvelle période de garantie pour la marchandise sans vice et le temps qui passe à partir de la reconnaissance de la réclamation jusqu'au jour où l'acheteur (le donneur d'ordre) est obligé de récupérer la marchandise sans vice n'est pas inclus dans la période de garantie. Si la réclamation est réglée par une réparation, le temps qui s'écoule à partir de la reconnaissance de la réclamation jusqu'au moment où l'acheteur (le donneur d'ordre) est obligé de récupérer le produit réparé, il n'est pas inclus dans la période de garantie.

#### **Art. 4**

##### **Défauts réparables**

1. Les défauts considérés comme réparables sont ceux sans sur l'aspect, la fonction et la qualité des produits et la réparation peut être réalisée correctement. L'évaluation du caractère du défaut est à établir par le vendeur (au fournisseur). Le délai pour réparer les défauts est déterminé par le vendeur (le fournisseur) selon ses possibilités actuelles.

2. S'il s'agit du défaut réparable, l'acheteur (le donneur d'ordre) peut réclamer la réparation gratuite et le vendeur (le fournisseur) décidera si cette réclamation sera réglée par la réparation ou par l'échange de la marchandise (si cela n'est pas disproportionné en tenant compte de la nature du défaut). S'il n'est pas possible de réparer le défaut, l'acheteur (le donneur d'ordre) peut demander une réduction du prix adéquate de la marchandise ou peut exiger la résiliation du contrat.

3. S'il s'agit du défaut réparable pendant la période de garantie de la marchandise déjà utilisée, l'acheteur (le donneur d'ordre) a le droit de demander seulement la réparation gratuite dans un délai fixé et acceptable par l'acheteur et le vendeur (le fournisseur) est dans l'obligation de la réparer dans le délai fixé.

4. Le vendeur (le fournisseur) a tout de même le droit de procéder à l'échange de la marchandise par la marchandise sans vice à la place de réparer le défaut réclamé.

5. Dans le cas où la réclamation se règle par l'échange de la marchandise contre sans vice l'acheteur (le donneur d'ordre) est obligé de retourner la marchandise défectueuse au vendeur (au fournisseur). Si la marchandise n'est pas retournée dans 1 mois à partir de la date où l'échange avait été effectué, cette marchandise sera facturée à l'acheteur (au donneur d'ordre) pour un prix valide au prix valable au moment de l'achat de la marchandise.

#### **Art. 5**

##### **Défauts irréparables**

1. Les défauts considérés comme irréparables sont ceux où il n'est pas possible de les éliminer entièrement dans le délai prévu. S'il s'agit du défaut irréparable qui fait obstacle à l'utilisation appropriée du produit à l'usage prévu, l'acheteur (le donneur d'ordre) peut selon son choix exiger :

- échanger la marchandise contre la marchandise sans vice
- la résiliation du contrat d'achat et le remboursement du prix d'achat

2. L'acheteur (le donneur d'ordre) a les mêmes droits s'il s'agit des défauts réparables, mais il n'est pas possible de utiliser la marchandise correctement à cause de la répétition du même défaut même après sa réparation ou à cause du plus grand nombre de défauts. Un tel produit est généralement considéré comme un produit qui a souffert du même défaut sur une même place après ses deux réparations précédentes au minimum.

3. S'il s'agit des défauts irréparables qui n'empêchent pas l'utilisation appropriée du produit à l'usage prévu, l'acheteur (le donneur d'ordre) a le droit à une réduction adéquate du prix. S'il arrive au changement du prix de client à partir s'il y a eu un chan au moment des faits, la réduction sera faite sur la base des prix au moment de l'achat de la marchandise par l'acheteur (le donneur d'ordre).

**Art. 6****Conditions de la réclamation par l'attribution de la remise**

Sur la base d'un accord avec l'acheteur (le donneur d'ordre) il est possible de régler la réclamation par l'attribution d'une remise adéquate. S'il existe la lettre de garantie jointe à la marchandise, le taux de la remise et la raison de son attribution seront indiquées dans cette lettre de garantie. Les employés déterminés par la société ŽALUZIE NEVA s.r.o. sont autorisés à attribuer une remise selon leurs compétences. Si le prix de client change à partir de l'achat de la marchandise, l'acheteur (le donneur d'ordre) obtiendra une réduction du prix valable au moment de l'achat de la marchandise.

**Art. 7****Marchandises vendues aux prix réduits**

1. Des produits utilisés ou des produits qui ont des vices, qui ne font pas obstacle à une utilisation correspondante au produit, sont vendus aux prix réduits.
2. Il faut avertir l'acheteur (le donneur d'ordre) que le produit est défectueux et de quel défaut il s'agit. Le vendeur n'est pas responsable de tels défauts des nouveaux produits ou des produits utilisés et qui ont été vendus aux prix réduits.
3. Si le prix est diminué pour des raisons commerciales (p. ex. suite aux soldes saisonniers) et s'il s'agit de la vente de la nouvelle marchandise sans vice, le vendeur est entièrement responsable des défauts de la marchandise vendue.

**Art. 8****Règlement des différends**

Les différends issus dans le cadre de la procédure de réclamation sont jugés par la cour générale dans le siège du vendeur (du fournisseur).

**Art. 9****Dispositions finales**

L'acheteur est obligé de prendre connaissance de la Politique de retour, des Conditions commerciales générales, des Conditions de transport avant l'achat de la marchandise. En acceptant la marchandise du vendeur ou du transporteur, l'acheteur accepte la présente Politique de retour. Le vendeur se réserve le droit de modifier les règles.

Les présents termes de la Politique de retour entrent en vigueur le 1. 12. 2017 et remplacent ainsi les conditions de retour de la dernière Politique de retour du 01. 03. 2014.

Les termes de la présente Politique de retour sont rédigés en langue tchèque. En cas de différends ou d'obscurités lors de l'interprétation des termes dans les autres langues, ce sont les termes en langue tchèque qui seront décisifs.

## **Conditions de transport**

Le présent document est établi par la société ŽALUZIE NEVA s.r.o. en qualité de vendeur (producteur) et les conditions qui suivent relèvent du droit de la République tchèque sauf si son application est exclue par les dispositions contraignantes du droit international.

### 1) Emballage :

Les produits du vendeur (producteur) peuvent être emballés de différentes manières, notamment en feuilles, en carton, sur palette, en boîte de transport, le cas échéant, d'une autre façon appropriée.

Le mode d'emballage, sauf s'il en est convenu autrement, est défini par le vendeur (producteur). Si l'acheteur (client) demande un emballage autre que celui qui est standard, il doit spécifier cette demande au moment de la commande de la marchandise. Cette modification peut influencer le prix total de la commande. Le producteur évalue l'opportunité de l'emballage et s'il n'est pas d'accord, il communiquera son avis au client.

### 2) Transport :

Les produits du vendeur (producteur) peuvent être distribués de différentes manières :

- l'acheteur (client) ou son transporteur mandaté réceptionne les produits à l'usine du vendeur (producteur)
- le vendeur (producteur) livre la marchandise au siège de l'acheteur (client) ou à une autre adresse préalablement fixée par son transporteur
- le vendeur (producteur) livre la marchandise au siège de l'acheteur (client) ou à une autre adresse préalablement fixée par un transporteur public.

Le payeur des frais de transport, le cas échéant, des frais affluents conformément aux règles INCOTERMS 2010 est défini par les Conditions de vente.

Si l'acheteur (client) demande la livraison à une adresse autre que celle du siège de l'acheteur (client) ou celle qui correspond au site fixé par le contrat, il faut l'indiquer au moment de la commande. Cette modification peut influencer le prix total du transport.

L'acheteur (client) assume la responsabilité de l'accessibilité du site de déchargement et de son opportunité relative au déchargement du camion.

### 3) Collaboration lors du déchargement :

Pour les commandes avec un poids total supérieur à 350 kg ou avec un emballage supérieur à 50 kg, la collaboration de la part du client est demandée. Le conducteur ne doit pas décharger tout seul la marchandise supérieure à ce volume (sécurité du travail).

Lors du déchargement, le transporteur doit décharger la marchandise de la plateforme de son véhicule et il n'est pas tenu de la manipuler sur le site de déchargement.

Le client permettra au transporteur de décharger la marchandise à la date préalablement convenue et de communiquer (par téléphone) l'heure de déchargement ; si l'acheteur (client) demande cet avertissement par téléphone, il est nécessaire de l'indiquer par écrit au moment de la commande, l'interlocuteur et le numéro de son portable inclus.

Le retard dû à l'absence de l'acheteur (client) ou des personnes mandatées par l'acheteur (client) sur le site et à l'heure de déchargement peut faire l'objet d'une facturation supplémentaire des frais, notamment, dans le cas d'un transporteur public. Le retard dû à l'acheteur (client) influence le déchargement chez les autres clients.

En cas de commande de volume important, c.-à-d. avec un poids total de la marchandise supérieur à 350 kg ou un emballage supérieur à 50 kg, l'acheteur (client) assurera pour le déchargement les moyens techniques appropriés et le personnel pour sa commande.

Si l'acheteur (client) ou son mandataire ne sont pas présents à l'heure fixée sur le site de déchargement et s'il n'est pas possible de contacter l'acheteur (client) par téléphone, la marchandise sera déchargée par le vendeur (producteur) ou le transporteur sur un autre site fixé par le vendeur ou la marchandise sera rendue au vendeur (producteur). À ce moment-là, la marchandise est considérée livrée. Les frais affluents seront pris en charge par l'acheteur (client).

#### 4) Heure de livraison :

L'heure de livraison au client et l'heure de déchargement de la marchandise dépendent du nombre de déchargements, de l'itinéraire, du trafic, et, en cas de commande avec une livraison hors de l'UE, aussi de la procédure douanière. Le délai de livraison de la marchandise correspond à la date prévue de déchargement. Le client peut vérifier cette date chez le vendeur (producteur). Si l'acheteur (client) demande la livraison de la marchandise sur le site à une heure préalablement définie, il doit le demander au moins 5 jours avant la date prévue d'achèvement de la production, indiquée sur la confirmation écrite de la commande. Ce service est payant.

#### 5) Réception de la marchandise (commande) :

L'acheteur (client) assurera pour la réception de la marchandise la présence d'une personne autorisée à réceptionner la marchandise.

Dans la lettre de transport, l'acheteur (client) ou la personne mandatée indiquera son nom en lettres capitales, et ajoutera sa signature, le cas échéant, le tampon de l'établissement chargé de la réception. Si la marchandise est réceptionnée par une autre personne ou le document ne comporte pas toutes les informations nécessaires, le vendeur (producteur) peut modifier les conditions du transport et de la facturation. L'acheteur (client) assume la responsabilité de la réception de la marchandise, même si la marchandise a été déchargée sur sa demande en son absence, s'il a été représenté par son mandataire ou si la marchandise a été déchargée sur un site de remplacement.

Lors du déchargement, l'acheteur (client) ou son mandataire contrôle sur la base d'un bon de livraison notamment le nombre de paquets, l'état de l'emballage et de la marchandise. Si la livraison (marchandise) n'est pas complète ou s'il existe un soupçon de détérioration de la marchandise, il faut immédiatement prendre les photos des défauts et les enregistrer dans la lettre de transport ou dans un autre document de transport pertinent.

Il est nécessaire d'en informer le vendeur (producteur) par écrit et sans tarder, dans un délai de 48 heures au maximum à compter de l'heure de déchargement des produits (marchandise). Si la marchandise est réclamée après ce délai, il n'est pas possible d'assurer son évaluation objective et de réclamer une indemnisation au transporteur.



---

Si la marchandise est réceptionnée à l'usine du vendeur (producteur), le nombre de paquets, l'intégrité de la commande et son état parfait sont validés sur le bon de livraison. Ce dernier doit comporter aussi toutes les données indiquées ci-dessus relatives à l'identification de l'acheteur (client) ou de la personne mandatée à cette fin.

Les conditions de livraison de la société ŽALUZIE NEVA s.r.o. relèvent d'INCOTERMS 2010.

Le présent document a été rédigé en tchèque. En cas de litige ou d'interprétation différente dans une autre langue, la version tchèque prévaudra dans tous les cas. Validité des conditions de 1.11.2017.