

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV »), qui sont accessibles et communicables sur simple demande, régissent l'intégralité des relations entre :

D'une part, la société TERNOVEO (pour TERAMIEL) SAS au capital de 26 080 000,00 €, immatriculée au RCS de SAINT QUENTIN sous le n° 301 521 928 et domiciliée Parc des Autoroutes - 804 Rue Georges Charpak 02100 SAINT QUENTIN, (ci-après « **Vendeur** »),

D'autre part, toute personne physique d'au moins 18 ans désirant acheter les produits et/ou services commercialisés par le Vendeur et agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (ci-après « **Client** »).

ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION

Les CGV définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente, physique ou à distance, des produits et/ou services commercialisés par le Vendeur aux Clients. Toute passation d'une commande vaut acceptation des CGV par le Client. Le Vendeur se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment et sans préavis, étant précisé que seules seront applicables les CGV en vigueur à la date de passation d'une commande par le Client. Le fait, pour le Vendeur, de ne pas se prévaloir d'une quelconque stipulation des CGV ou d'un droit ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

ARTICLE 2 – PRODUITS et/ou SERVICES

Généralités : Les produits et/ou services commercialisés par le Vendeur sont conformes à la réglementation de l'Union européenne et française en vigueur. Ils sont décrits le plus précisément possible sur des fiches produits et/ou services ou sur tout autre support mis à disposition. Les photographies utilisées pour présenter les produits et/ou services n'ont pas de valeur contractuelle. Le Client est invité à contacter le service clientèle du Vendeur afin d'obtenir toute précision utile.

Disponibilité : Les produits et/ou services sont commercialisés dans la limite de leur disponibilité. En cas d'indisponibilité, le Vendeur s'efforcera de l'indiquer et/ou de rendre impossible l'achat du produit et/ou service concerné. Malgré toutes les précautions prises, il se peut exceptionnellement qu'un produit et/ou service commandé ne soit plus disponible. Dans une telle hypothèse, le Vendeur en informera immédiatement le Client qui, le cas échéant, sera remboursé de l'intégralité des sommes réglées en utilisant le même moyen de paiement.

ARTICLE 3 - COMMANDES

Après avoir bien pris connaissance de l'ensemble des caractéristiques essentielles des produits et/ou services commercialisés par le Vendeur et des présentes CGV, le Client est invité à sélectionner et à préciser au Vendeur les produits et/ou services qu'il souhaite commander. En cas de commande par un moyen de communication à distance, un récapitulatif de sa commande lui est proposé (références, quantités, prix unitaire, prix TTC...) afin qu'il puisse, le cas échéant, modifier sa commande avant de la terminer. Lors du processus de commande, le Client est informé des modalités de livraison (coûts...) si cela est pertinent, des moyens de paiement autorisés, voire, lorsque cela est applicable, de la possibilité dont il dispose de s'inscrire à la newsletter. Afin de finaliser sa commande, le Client est invité à transmettre au Vendeur l'ensemble des informations utiles à l'exécution de sa commande (coordonnées, adresse de livraison et de facturation...) puis à régler sa commande en utilisant l'un des moyens de paiements proposés, qui vaut acceptation des présentes CGV. En cas de commande par un moyen de communication à distance, un message de confirmation récapitulant les caractéristiques essentielles de sa commande et contenant (ou lui permettant de télécharger ou d'imprimer) les CGV est envoyé au Client (à défaut, le Client est invité à prendre contact avec le service clientèle du Vendeur). Le Vendeur se réserve le droit de refuser toute commande à condition de justifier de motifs légitimes, notamment lorsque les quantités achetées sont anormalement élevées ou en cas de litige concernant le paiement d'une commande.

ARTICLE 4 – PRIX ET PAIEMENT

Prix : Le prix des produits et/ou services est mentionné en euros, toutes taxes françaises comprises (TVA française et autres taxes applicables) et, sauf précision contraire, hors frais de livraison lesquels, lorsqu'un service de livraison est proposé par le Vendeur, sont notifiés au Client au moment où il passe commande. En cas de modification du taux de TVA, le prix sera automatiquement modifié sans autre préavis que la date d'exigibilité du nouveau taux. Pour les commandes exonérées de TVA, les dispositions du Code général des impôts sont applicables ; il est de la responsabilité du Client de s'informer des éventuels frais, droits et taxes qui pourraient lui être réclamés par les autorités compétentes en cas de livraison hors du territoire douanier de l'Union européenne.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Les produits et/ou services seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de la commande. Dans l'hypothèse où un prix anormalement bas serait indiqué en raison d'une erreur technique ou humaine, le Vendeur se réserve le droit de demander au Client de compléter le prix d'ores et déjà réglé ou de lui permettre d'annuler sa commande en le remboursant de l'intégralité des sommes déjà versées.

Le Vendeur est susceptible d'organiser diverses opérations promotionnelles, notamment sous forme d'annonces de réductions de prix ou de comparaisons de prix. Le prix de référence utilisé par le Vendeur sera précisé lors de l'annonce.

Paiement : Le paiement des commandes se fait en utilisant l'un des moyens de paiement proposés par le Vendeur au moment de la commande. Exceptionnellement, le Vendeur se réserve le droit de suspendre une commande et de demander à ses Clients tout complément d'information utile afin de garantir l'absence d'utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement. Les produits commandés demeurent la propriété du Vendeur jusqu'à leur complet paiement.

ARTICLE 5 – LIVRAISON et EXECUTION

Généralités : Les produits sont livrés et les services exécutés conformément à ce qui est convenu lors de la commande.

Les livraisons peuvent être effectuées sans limitation de destination (sauf mention contraire précisée au moment de la commande s'agissant de zones géographiques non desservies), à l'adresse choisie par le Client. Les frais de livraison, qui peuvent varier en fonction de divers facteurs (poids, volume et nature des produits, transporteur, mode de livraison, lieu de livraison...), sont notifiés aux Clients en € TTC lorsqu'ils passent commande. L'expédition de la commande est notifiée au Client par tout moyen. La livraison est réputée réalisée au moment où le Client ou un tiers désigné par lui, autre que le transporteur proposé par le Vendeur, prend physiquement possession du produit.

Les délais de livraison et d'exécution des services sont généralement notifiés aux Clients lorsqu'ils passent commande. A défaut d'indication, le délai maximum de livraison d'un produit ou d'exécution d'un service est de 30 jours après la commande. En cas de retard, le Client peut annuler sa commande, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable adressé au service clientèle du Vendeur si, après avoir enjoint le Vendeur, selon les mêmes modalités d'effectuer la livraison ou d'exécuter le service dans un délai supplémentaire raisonnable, le Vendeur ne s'est pas exécuté dans ce délai. Dans une telle hypothèse, la commande sera considérée comme annulée à la réception par le Vendeur de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette annulation, à moins que le Vendeur ne se soit exécuté entre-temps. En cas d'annulation d'une commande dans les formes précitées, le Vendeur remboursera au Client la totalité des sommes versées, au plus tard 14 jours suivant la date d'annulation.

Anomalie apparente lors de la livraison : Toute anomalie apparente concernant une commande (nombre d'unités, état des emballages...) devra être indiquée de manière précise (description détaillée de l'anomalie) par le Client sur le bon de livraison, en présence du transporteur. Le Client devra immédiatement en informer le Vendeur en lui fournissant tout élément de preuve utile (photographie, description de l'anomalie...). Une anomalie apparente s'entend de toute anomalie qui devrait être normalement décelée par un consommateur normalement attentif et avisé. A défaut, les produits seront réputés avoir été livrés exempts de toute anomalie apparente, sauf disposition légale d'ordre public contraire. Il appartient donc au Client de préserver ses droits vis-à-vis du transporteur dans les conditions prévues à l'article L.133-3 du Code de commerce (confirmation motivée de l'anomalie auprès du transporteur par envoi d'un courrier recommandé dans les 3 jours, non compris les jours fériés, qui suivent celui de la réception des produits concernés).

ARTICLE 6 – DROIT DE RETRACTATION

Périmètre : Sauf l'hypothèse où ce droit est exclu (cf. paragraphe suivant), les Clients bénéficient du droit de se rétracter sans donner de motif dans un délai qui expire 14 jours après (i) la conclusion du contrat pour les contrats de prestation de services ou (ii) le jour où eux-mêmes, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par eux, prend physiquement possession du bien. Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou sur un bien livré en plusieurs lots ou pièces, ce délai expire le jour de la prise de possession du dernier bien / lot / pièce. Dans le cas d'une commande portant sur la livraison régulière de biens pendant une période de temps déterminée, ce délai expire le jour de la prise de possession du premier bien. Le jour où le contrat est conclu ou le jour de la réception du bien n'est pas compté dans ce délai. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Exclusion : Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats listés aux articles L. 221-2 et L. 221-28 du Code de la consommation, notamment pour les contrats de fourniture suivants :

- De services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- De biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
- De biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- De biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- De biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- De biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- De boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
- D'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés après la livraison ;
- D'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- De prestations de services d'hébergement, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;
- D'un contenu numérique sans support matériel dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation, après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Modalités : Pour exercer leur droit de rétractation, les Clients doivent, avant l'expiration du délai précité, notifier leur décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (ex : lettre envoyée par la poste, email...), en utilisant le cas échéant le formulaire prévu dans les CGV.

Retour du produit : Après avoir exercé leur droit de rétractation, les Clients doivent renvoyer le bien concerné dans les conditions prévues à l'article 8 des CGV, au plus tard 14 jours après avoir communiqué leur décision de rétractation. Les frais et risques liés au renvoi sont à la charge exclusive des Clients.

Remboursement : En cas de rétractation, le Vendeur remboursera tous les paiements reçus, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le Client a choisi un mode de livraison autre que le mode moins coûteux proposé par le Vendeur) sans retard excessif et au plus tard 14 jours à compter du jour où le Vendeur a été informé de la décision de rétractation (le remboursement peut être différé jusqu'à réception du bien concerné ou d'une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits). Le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande sera utilisé, sauf si le Client convient expressément d'un moyen différent.

Dépréciation du bien : La responsabilité des Clients pourra être engagée en cas de dépréciation du bien retourné résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques et son fonctionnement.

ARTICLE 7 - GARANTIES

Le consommateur dispose d'un délai de deux (2) 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 existant au moment de la livraison du bien. 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 (ce délai est de douze (12) mois pour les biens d'occasion).

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente (30) 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 (6) 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 (2) 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 (30) 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 portée 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 (2) 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.

Modalités d'exercice des garanties : En cas de non-conformité ou de défaut caché d'un produit, le Client est tenu d'adresser sa réclamation au service clientèle du Vendeur. En cas de retour d'un produit, le Client est invité à suivre la procédure décrite à l'article 8 des CGV. L'exercice de ces garanties a lieu sans aucun frais pour le Client, à la condition toutefois que ce dernier soit fondé à demander le bénéfice de ces garanties.

Garantie commerciale : La garantie commerciale s'entend de tout engagement contractuel d'un professionnel à l'égard d'un consommateur en vue du remboursement du prix d'achat, du remplacement ou de la réparation du bien, en sus de ses obligations légales visant à garantir la conformité du bien. Lorsqu'elles existent, ces garanties commerciales sont uniquement octroyées par les fabricants et notifiées aux Clients directement sur la fiche descriptive du produit concerné.

ARTICLE 8 - RETOUR

Généralités : Les produits retournés doivent impérativement être accompagnés de tous leurs accessoires, de la facture d'achat, parfaitement protégés et adressés par courrier postal, aux risques et périls du Client, à l'adresse mentionnée ci-après au sein du formulaire type de rétractation.

En cas d'exercice du droit de rétractation : Les produits doivent être retournés aux frais du Client dans leur emballage d'origine et en parfait état de revente (non abîmés, endommagés ou salis).

En cas d'exercice des garanties légales : Les produits doivent être si possible retournés dans leur emballage d'origine.

ARTICLE 9 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Vendeur et ses fournisseurs ou partenaires sont propriétaires et/ou titulaires d'un important portefeuille de marques protégées et enregistrées à l'INPI ainsi que de nombreux noms de domaines ou autres éléments (photographies, textes, commentaires...) également enregistrés et/ou protégés. L'ensemble de ces éléments tels qu'ils apparaissent, notamment, dans les communications du Vendeur et de ses partenaires, sont protégés et ne peuvent donc être utilisés sans autorisation. Conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, seule est autorisée l'utilisation pour un usage privé, sous réserve de dispositions différentes voire plus restrictives du Code de la propriété intellectuelle. Toute atteinte à ces éléments, qu'ils soient ou non protégés par le droit de la propriété intellectuelle et/ou industrielle, sera immédiatement poursuivi (notamment pénalement) et sanctionné.

ARTICLE 10 – DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de l'exécution des CGV, le Vendeur est susceptible de traiter des données à caractère personnel. Ces données sont traitées en conformité avec la réglementation en vigueur. La collecte de ces données est nécessaire pour permettre au Vendeur de remplir ses obligations contractuelles et gérer ses relations commerciales avec le Client. Les données ne sont conservées que pour la durée nécessaire à l'exécution de ces finalités. Sauf précision contraire, elles ne sont pas transférées à d'autres personnes que celles qui ont besoin de les connaître pour la réalisation des CGV. Les personnes concernées disposent sur ces données personnelles des droits suivants : un droit d'accès et de rectification ; un droit d'opposition à l'utilisation de ces informations à des fins de prospection commerciale ; un droit de suppression ; un droit de portabilité. Ces droits peuvent être exercés par l'envoi d'un courrier adressé au Vendeur.

Il est rappelé aux Clients qu'ils disposent de la possibilité de :

- Adresser une réclamation à la CNIL ;
- S'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique afin de ne pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique.

ARTICLE 11 – LOI APPLICABLE – RECLAMATIONS - RESPONSABILITE

Loi applicable : Les CGV sont intégralement régies par la loi française à l'exclusion, le cas échéant, de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises.

Service clientèle : À tout moment, les Clients peuvent s'adresser au service clientèle du Vendeur par téléphone au +33 6.37.67.97.81 et/ou par email en écrivant à nathalie.lanciaux@ternoveo.fr et/ou par courrier postal à Nathalie Lanciaux TERNOVEO 804 Rue Georges Charpak Parc des Autoroutes – 02100 SAINT QUENTIN.

Manquement du Client : Le non-respect par le Client des obligations prévues dans les CGV (en particulier en cas de fraude ou de tentative de fraude ou de tout incident de paiement) pourra entraîner la suspension de toute commande en cours, sans préjudice de tous dommages et intérêts que pourrait solliciter le Vendeur.

Responsabilité du Vendeur : Sauf disposition légale d'ordre public contraire, le Vendeur ne saurait être tenu responsable des préjudices indirects causés par son fait ou les produits et/ou services commercialisés, ainsi que des préjudices de toute nature résultant de l'impossibilité de passer commande ou de l'indisponibilité d'un produit et/ou service. Le Vendeur sera également exonéré de tout ou partie de sa responsabilité dans l'hypothèse où il justifierait que le dommage allégué a été causé par le fait de la victime, d'un tiers ou en cas de force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code civil. En outre, les parties reconnaissent que les événements suivants seront automatiquement assimilés à des cas de force majeure dès lors qu'ils échappent raisonnablement au contrôle du Vendeur et en dépit du fait qu'ils ne remplissent pas l'ensemble des conditions retenues par la jurisprudence : les grèves (annoncées ou non) affectant l'exécution, par le Vendeur et/ou ses propres fournisseurs ou partenaires, de leurs obligations contractuelles, l'inexécution contractuelle de la part du Vendeur résultant du fait de ses fournisseurs, partenaires ou transporteurs, les épidémies ou pandémies, les mesures gouvernementales ainsi que tout événement indépendant de la volonté du Vendeur qui rend impossible ou remet en cause l'équilibre financier existant au jour où une transaction est passée.

Médiation : Médiation des litiges de la consommation : Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », le client a le droit de recourir gratuitement au service de médiation proposé par AME Conso. Ce dispositif de médiation peut être joint par :

- Internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) en complétant le formulaire dédié à cet effet mis à sa disposition, accompagné des documents étayant sa demande.
- Par courrier postal : AME Conso, 797 Boulevard Saint Germain 75007 PARIS, accompagné des documents étayant sa demande.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire si vous souhaitez vous rétracter)

A l'attention de

Nathalie LANCIAUX

Service clientèle

TERNOVEO – 804 Rue Georges Charpak – Parc des Autoroutes - 02100 SAINT QUENTIN

Nathalie.lanciaux@ternoveo.fr

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente (*) ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien/des biens (*) ci-dessous :

N° de commande :

Commandée le :

Reçue le :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Si votre demande ne concerne qu'une partie de votre commande, merci de préciser le (les) produit(s) objet(s) de votre rétractation et leur quantité :

- Produit n°1 :
- Produit n°2 :
- Etc ...

Date :

Signature :

(*) *Rayez la mention inutile*