

## Conditions générales de vente

Fenetre24.com est le site marchand de la société allemande NEUFFER Fenster + Türen GmbH :

Siège Social :

Kronprinzstrasse 8  
70173 Stuttgart  
Allemagne  
[www.neuffer.fr](http://www.neuffer.fr)  
RCS Stuttgart HRB 4336

La société NEUFFER Fenster + Türen GmbH dispose d'un point de contact en France:

129, rue Serviant  
69326 Lyon Cedex 03  
Tél. : 04.78.14.36.46  
Fax : 0049 (0)711 86060 111  
E-mail : [info@fenetre24.com](mailto:info@fenetre24.com)

Les présentes conditions générales régissent les ventes de produits réalisées sur fenetre24.com par la société NEUFFER Fenster + Türen GmbH, ci-après dénommée Vendeur.

Le Vendeur a pour activité la fabrication, la commercialisation et le montage de fenêtres et portes.

Le Vendeur assure notamment la commercialisation des biens et/ ou services susmentionnés par l'intermédiaire du site [www.fenetre24.com](http://www.fenetre24.com). La liste des biens et services proposés à la vente en ligne par le Vendeur peut être consultée sur le site disponible à l'adresse [www.fenetre24.com](http://www.fenetre24.com).

Les Parties conviennent que leurs relations seront régies exclusivement par les présentes conditions générales de vente, à l'exclusion de toute condition préalablement disponible sur le site web du Vendeur.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente en publiant une nouvelle version sur le Site. Les conditions générales de vente sont celles en vigueur à la date de validation de la commande.

### 1. DEFINITIONS

Les termes et expressions visés ci-après signifient, lorsqu'ils sont précédés d'une lettre majuscule, pour les besoins de l'interprétation et de l'exécution des présentes :

" Article " : le ou les Biens ayant fait l'objet de la Commande ;

" Bien " : tout produit proposé à la vente sur le Site ;

" Commande " : demande de Biens ou Services réalisée par le Client auprès du Vendeur ;

" Conditions Générales de Vente " : les conditions générales de vente qui font l'objet des présentes ;

" Délai de Livraison " : période entre la date de Validation de la Commande et la date de la Livraison de la Commande au Client ;

" Frais de Livraison " : coût des frais engagés par le Vendeur pour acheminer la Commande à l'adresse de Livraison indiquée par le Client ;

" Livraison " : expédition de l'Article au Client ;

" Prix " : la valeur unitaire d'un Bien ou d'un Service ; cette valeur s'entend toutes taxes comprises et hors Frais de Livraison ;

" Prix Total " : le montant total des Prix cumulés des Biens et Services qui font l'objet de la Commande ; ce montant s'entend toutes taxes comprises ;

" Prix Tout Compris " : le Prix Total auquel est ajouté le prix des Frais de Livraison ; ce montant s'entend toutes taxes comprises ;

" Service " : tout service proposé à la vente sur le Site ;

" Site " : site de Vente en Ligne " www.fenetre24.com " utilisé par le Vendeur pour la commercialisation de ses Biens / Services ;

" Territoire " : a le sens donné à ce terme à l'Article 3 ;

" Validation de la Commande " : a le sens donné à l'Article 5 ;

" Vente en Ligne " : commercialisation des Biens et Services du Vendeur via le Site ;

Les références aux Articles sont des références aux articles du présent Contrat, à moins qu'il n'en soit disposé autrement.

Toute référence au singulier inclut le pluriel et inversement.

Toute référence à un genre inclut l'autre genre.

## **2. OBJET**

Le présent Contrat a pour objet de définir les droits et obligations des Parties dans le cadre de la Vente en Ligne des Biens et Services proposés à la vente par le Vendeur.

## **3. CHAMP D'APPLICATION**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables à toutes les ventes de Biens et Services par le Vendeur intervenues par le biais du Site.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente avant la Validation de la Commande au sens de l'Article 5. La Validation de la Commande vaut donc acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente. Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables pour les Commandes réalisées en vue d'une Livraison en France métropolitaine, y compris les DOM-TOM et la Corse (ci-après « le Territoire »).

Conformément aux articles L. 111-1 et L. 111-4 du Code de la consommation, les caractéristiques essentielles et les prix des Biens et Services vendus par voie électronique sont disponibles sur le Site.

Le professionnel communique également au consommateur les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, ainsi que, s'il y a lieu, celles relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en

œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles, conformément aux articles R. 111-1 et R. 111-2 du Code de la consommation.

Par ailleurs, le Client reçoit les informations prévues aux articles L. 122-1 et L. 221-11 du Code de la consommation, préalablement et postérieurement à la conclusion de la vente et notamment au moyen des présentes Conditions Générales de Vente.

#### **4. COMMANDE DES BIENS ET SERVICES/ ETAPES DE CONCLUSION DE LA VENTE EN LIGNE**

Afin de réaliser la Commande, le Client devra obligatoirement suivre les étapes suivantes

1. Composer l'adresse du Site ;
2. Suivre les instructions du Site et en particulier, les instructions nécessaires à l'ouverture d'un compte client ;
3. Configurer et choisir ses produits en remplissant le formulaire de commande. En cas d'inactivité prolongée lors de la connexion, il est possible que la sélection des Biens et Services choisis par le Client avant cette inactivité ne soit plus garantie. Le Client est alors invité à reprendre sa sélection de Biens et Services depuis le début ;
4. Vérifier les éléments de la Commande et le cas échéant, identifier et corriger les erreurs ;
5. Valider la Commande, le Prix Total ainsi que le Prix Tout Compris (la " Validation de la Commande " ) ;
6. Suivre les instructions du serveur de paiement en ligne pour payer le Prix Tout Compris.

Le Client reçoit ensuite par voie électronique et sans délai une confirmation d'acceptation de paiement de la Commande.

Le Client reçoit également par voie électronique et sans délai un accusé réception (généralisé automatiquement).

Dans les jours ouvrables suivant la commande, le Vendeur procède à la vérification de la commande et de la disponibilité des produits et accessoires choisis. Les éventuels compléments et modifications ultérieures des commandes déjà passées seront traités en priorité par rapport aux nouvelles commandes.

Le client reçoit ensuite par voie électronique une confirmation de la Commande (la " Confirmation de la Commande " ).

Le Client reçoit par voie électronique la confirmation de l'expédition de la Commande.

La Livraison aura lieu à l'adresse de livraison indiquée par le Client lors de la Commande.

Le Vendeur s'engage à honorer la Commande uniquement dans la limite des stocks disponibles des Biens. À défaut de disponibilité des Biens, le Vendeur s'engage à en informer le Client.

Toutefois, conformément à l'article L. 122-1 du Code de la consommation, le Vendeur se réserve le droit de refuser la Commande si elle est anormale, passée de mauvaise foi ou pour tout autre motif légitime, et en particulier, lorsqu'il existe un litige avec le Client concernant le paiement d'une commande antérieure.

#### **5. PRIX DES BIENS ET SERVICES – CONDITIONS DE VALIDITE**

Le Prix des Biens et Services vendus sur le Site est indiqué respectivement par article et référence ou par prestation et par référence.

Au moment de la Validation de la Commande, le prix à payer s'entend du Prix Tout Compris, hors pose, sauf acceptation expresse par le Vendeur dans la confirmation de commande.

Les frais de télécommunication inhérents à l'accès au Site restent à la charge exclusive du Client.

La durée de validité des offres et Prix est déterminée par l'actualisation du Site.

## **6. CONDITIONS DE PAIEMENT**

Le paiement peut s'effectuer, au choix du Client, par virement bancaire, par Pay Pal ou par carte bancaire.

### 6.1. Paiement par virement bancaire :

Le règlement peut également s'effectuer par virement bancaire. Pour cela, le Client devra indiquer en libellé du virement le numéro de sa commande, donné automatiquement en fin de processus. La visualisation du paiement de la commande sur le compte bancaire du Vendeur donne lieu au déclenchement de la préparation de la commande et de son expédition.

### 6.2. Paiement par carte bancaire

Les cartes bancaires acceptées sont celles des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard / MasterCard.

La transaction est immédiatement débitée sur la carte bancaire du Client après vérification des données de celle-ci, à réception de l'autorisation de débit de la part de la société émettrice de la carte bancaire utilisée par le Client.

L'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. En communiquant les informations relatives à sa carte bancaire, le Client autorise le Vendeur à débiter sa carte bancaire du montant correspondant au Prix Tout Compris.

À cette fin, le Client confirme qu'il est le titulaire de la carte bancaire à débiter et que le nom figurant sur la carte bancaire est effectivement le sien. Le Client communique les seize chiffres et la date d'expiration de sa carte bleue ainsi que le cas échéant, les numéros du cryptogramme visuel.

Dans le cas où le débit du Prix Tout Compris serait impossible, la Vente en Ligne serait immédiatement résiliée de plein droit et la Commande serait annulée.

Le Vendeur met en œuvre tous les moyens pour assurer la confidentialité et la sécurité des données transmises sur le Site.

### 6.3. Pay Pal

Le paiement peut être également être effectué au moyen d'une carte bancaire à l'aide d'une transaction sécurisée via PayPal.

Le Vendeur se réserve le droit de demander au Client un justificatif de son identité et de son lieu de domicile.

## **7. LIVRAISON DE LA COMMANDE**

### 7.1 Mode de Livraison

La livraison de la marchandise est effectuée par un transporteur. Le choix du transporteur appartient au Vendeur.

### 7.2. Adresse de Livraison

Le Client choisit une adresse de Livraison nécessairement située sur le Territoire, sous peine de refus de la Commande. Le Client est seul responsable d'un défaut de Livraison dû à un manque d'indication lors de la Commande.

### 7.3. Montant des Frais de Livraison

Le montant des Frais de Livraison dépend du montant de la Commande, de l'Article commandé et du lieu de livraison choisi par le Client.

En France métropolitaine, la livraison est gratuite à partir de 2.000,00 € TTC (hors pose). Pour les commandes en dessous de ce seuil, un montant de 99,00 € TTC est facturé pour le transport de fenêtres et portes. Pour la livraison d'appuis intérieurs et extérieurs, les frais de transport s'élèvent à un montant de 24,90 € TTC et pour la livraison d'autres accessoires à un montant de 19,90 € TTC.

En tout état de cause, le montant des Frais de Livraison est indiqué au Client avant la Validation de la Commande.

### 7.4. Délai de Livraison

Les délais de livraison sont disponibles sur le Site et peuvent varier en fonction de la disponibilité des Biens ayant fait l'objet de la Commande. Pour la toute demande spéciale ou demande de fabrication sur mesure les délais de livraison sont prolongés de 2 semaines.

Le Délai de Livraison précis sera communiqué au Client dans la confirmation de commande.

Le Délai de Livraison s'entend en jours ouvrés et correspond aux délais moyens de préparation et d'acheminement de la Commande sur le Territoire.

Le Délai de Livraison court à compter de la date de Confirmation de la Commande par le Vendeur.

### 7.5. Retard de Livraison

En cas de retard de Livraison, la Commande n'est pas annulée.

Le Vendeur informe le Client par courrier électronique que la Livraison interviendra avec du retard.

Le Client pourra résoudre le contrat, par lettre recommandée avec avis de réception ou par écrit sur un autre support durable, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le Vendeur d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, si ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Dans le cas où la Commande n'a pas encore été expédiée lors de la réception par le Vendeur de l'avis d'annulation du Client, la Livraison est bloquée et le Client est remboursé des sommes éventuellement débitées dans un délai de quatorze jours suivant la réception de l'avis d'annulation. Dans le cas où la Commande a déjà été expédiée lors de la réception par le Vendeur de l'avis d'annulation du Client, le Client peut encore annuler la Commande en refusant le colis. Le Vendeur procédera alors au remboursement des sommes débitées et des frais de retour déboursés par le Client dans un délai de quatorze jours suivant la réception du retour du colis refusé complet et dans son état d'origine.

### 7.6. Vérification de la Commande à son arrivée

Le Client est tenu de vérifier l'état de l'emballage ainsi que les Articles lors de la Livraison.

Il appartient au Client d'émettre les réserves et les réclamations qu'il estime nécessaires, voire de refuser le colis, lorsque le colis est manifestement endommagé à la Livraison. Lesdites réserves et réclamations doivent être adressées au transporteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans les trois jours ouvrables, non compris les jours fériés, qui suivent la date de la Livraison des Biens.

Le Client doit par ailleurs faire parvenir une copie de cette lettre au Vendeur. Le défaut de réclamation dans le délai sus-mentionné éteint toute action contre le transporteur conformément à l'article L. 133-3 du Code de commerce. Le Client doit s'assurer que les Biens qui lui ont été livrés correspondent à la Commande. En cas de non-conformité des Biens en nature ou en qualité aux spécifications mentionnées dans le bon de Livraison, le Client doit informer le Vendeur par courrier électronique et renvoyer les Biens à l'adresse indiquée dans les conditions de l'Article 8.2.

## **8. DROIT DE RETRACTATION**

### 8.1. Délai légal du droit de rétractation

Le Client dispose d'un droit légal de rétractation qu'il peut exercer dans un délai de quatorze jours calendaires suivant la date de la réception ou du retrait de la Commande. Dans le cas où ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

### 8.2. Conditions d'exercice du droit de rétractation

Le Client renvoie ou restitue les biens au Vendeur sans retard excessif et au plus tard dans un délai de 14 jours suivant la communication de sa décision de se rétracter du contrat, dans leur emballage d'origine, complets, neufs.

Pour l'exercice du droit de rétractation, conformément aux dispositions légales, le Client trouvera en Annexe 1 le formulaire-type de rétractation à adresser au Vendeur à l'adresse suivante : 129 rue Serviant, 69326 Lyon Cedex 03 ou par e-mail : [info@fenetre24.com](mailto:info@fenetre24.com).

### 8.3. Remboursement

En cas d'exercice du droit de rétractation par le Client, le Vendeur procédera au remboursement des sommes versées (y compris les frais de livraison) au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du Client de se rétracter. Cette date de remboursement peut différer jusqu'à la récupération du produit par le Vendeur ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition du produit au Vendeur, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

### 8.4. Exclusion du droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-28 3° du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats portant sur la vente de biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés.

## **9. GARANTIES**

Le Vendeur est soumis aux conditions de garanties légales prévues aux articles L. 217-4, L. 217-5 et L. 217-12 du Code de la consommation et aux articles 1641 et suivants du Code civil, dont les textes sont précisés ci-après :

**Art. L. 217-4 du Code de la consommation :** " Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité".

**Art. L. 217-5 du Code de la consommation :** "Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage;

2° S'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté".

**Art. L. 217-12 du Code de la consommation** : "L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien".

**Art. 1641 du Code civil** : " Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus".

**Art. 1648 du Code civil** : " L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents".

L'acheteur pourra exercer ces garanties en adressant sa demande à la société NEUFFER Fenster + Türen GmbH, 129 rue Serviant, 69326 Lyon Cedex 03, E-Mail : [info@fenetre24.com](mailto:info@fenetre24.com).

**Lorsque le Client agira en garantie légale de conformité, il :**

- **beneficiera d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;**

- **pourra choisir entre la réparation ou le remplacement du bien sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation ;**

- **sera dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien.**

**La garantie de conformité s'appliquera indépendamment de la garantie commerciale consentie.**

**Le Client pourra également décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil et, dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résiliation de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.**

Le Vendeur précise que le bois est un produit naturel. Les caractéristiques du bois, comme le gonflement, le retrait et les variantes dans les coloris et les structures des fibres sont normales et ne peuvent pas susciter de réclamation.

L'humidité dans le bois dépend de l'humidité de l'air qui l'entoure. Concernant les fenêtres PVC, les variations dans les températures peuvent provoquer des agrandissements ou des retraits des profilés. Il est obligatoire d'effectuer, lors de la pose, une fixation flexible entre la menuiserie et la maçonnerie.

En cas de difficultés après expiration de la période de garantie, le Client est invité à contacter le Vendeur qui pourra lui proposer un service de réparation.

## 10. DROIT DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

L'ensemble des marques figuratives ou non et plus généralement toutes les autres marques, illustrations, images et logotypes figurant sur les Biens, leurs accessoires et leurs emballages, qu'ils soient déposés ou non, sont et demeureront la propriété exclusive du Vendeur. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces marques, illustrations, images et logotypes, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès et préalable du Vendeur, est strictement interdite. Il en est de même de toute combinaison ou conjonction avec toute autre marque, symbole, logotype et plus généralement tout signe distinctif destiné à former un logo composite. Il en est de même pour tout droit d'auteur, dessin, modèle et brevet qui sont la propriété du Vendeur.

## 11. CONFIDENTIALITE DES DONNEES

Les informations demandées au Client sont nécessaires au traitement de la Commande. Dans l'hypothèse où le Client consent à communiquer des données individuelles à caractère personnel, il dispose d'un droit individuel d'accès, de retrait et de rectification de ces données dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Le Client doit adresser toute demande écrite à l'adresse et adresse électronique suivantes : NEUFFER Fenster + Türen GmbH 129 rue Serviant, 69326 Lyon Cedex 03 ou par e-mail : [info@fenetre24.com](mailto:info@fenetre24.com).

À l'occasion de la création de son compte client sur le Site, le Client aura la possibilité de choisir s'il souhaite recevoir des offres du Vendeur et de ses partenaires.

## 12. FORCE MAJEURE

L'exécution par le Vendeur de ses obligations aux termes du présent Contrat sera suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution.

Le Vendeur avisera le Client de la survenance d'un tel cas fortuit ou de force majeure dans les 3 jours à compter de la date de survenance de l'événement.

Lorsque la suspension de l'exécution des obligations du Vendeur se poursuit pendant une période supérieure à 30 jours, le Client a la possibilité de résilier la Commande en cours et le Vendeur procédera alors au remboursement de la Commande.

## 13. NULLITE D'UNE CLAUSE

Si l'une quelconque des dispositions du présent Contrat était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions du Contrat qui demeureront en vigueur entre les Parties.

## 14. MODIFICATION DU CONTRAT

Tout amendement, résiliation ou abandon de l'une quelconque des clauses du présent Contrat ne sera valable qu'après accord écrit et signé entre les Parties.

## 15. RECLAMATIONS ET REGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

En vertu de l'article L. 612-1 du Code de la consommation, "Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résiliation amiable du litige qui l'oppose à un professionnel."

Les litiges entrant dans le champ d'application de l'article L. 612-1 du Code de la consommation sont les litiges définis à



l'article L. 611-1 du Code de la consommation à savoir les litiges de nature contractuelle, portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fournitures de services, opposant un consommateur à un professionnel. Le texte couvre les litiges nationaux et les litiges transfrontaliers.

Pour toute difficulté, le Client est invité à contacter préalablement le Vendeur à l'adresse suivante :

NEUFFER Fenster + Türen GmbH  
129 rue Serviant  
69326 Lyon Cedex 03

E-mail : [info@fenetre24.com](mailto:info@fenetre24.com).

Seules les réclamations relatives à la Vente en Ligne des Articles seront prises en compte.

Dans l'année qui suivra la demande du Client auprès de nos services, en application de l'article R. 616-1 du Code de la consommation, le Client pourra faire examiner sa demande par un médiateur dont il trouvera ci-dessous les coordonnées, sachant qu'un litige ne pourra être examiné, sauf exception, que par un seul médiateur :

*[Identité du médiateur]*

*[URL du site du médiateur]*

Le Client pourra, à ses frais, se faire assister par un conseil.

## 16. LOI APPLICABLE

Le présent Contrat sera régi par la loi française, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises.

## 17. ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Tout litige résultant de la formation, de l'interprétation ou de l'exécution du présent Contrat sera de la compétence exclusive des tribunaux français.

A l'attention de la société Neuffer Fenster + Türen GmbH, 129 rue Serviant, 69326 Lyon Cedex 03,  
E-mail : [info@fenetre24.com](mailto:info@fenetre24.com) :

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de services (\*) ci-dessous :

Commandé le (\*)/reçu le (\*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(\*) Rayez la mention inutile.