

# Conditions Générales de Vente – ACOVA, RUNTAL, ZEHNDER

## 1. Préambule et réserves

Le Fournisseur ZEHNDER GROUP France commercialise des appareils de chauffage, rafraîchissement, ventilation et purification d'air sous les marques ACOVA, RUNTAL, PAUL et ZEHNDER. Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à la vente de radiateurs, panneaux rayonnants, et appareils de ventilation, accessoires et pièces détachées.

Conformément à l'article L. 441-6 du Code de commerce, les Conditions Générales de Vente du Fournisseur sont "le socle unique de la négociation commerciale". En cas de contradiction entre nos Conditions Générales de Vente et les Conditions Générales d'Achat et/ou de Logistique du Client, nos Conditions Générales de Vente priment.

Toute commande comporte de plein droit de la part du Client son adhésion sans réserve aux présentes conditions générales.

Les garanties ou conditions annoncées éventuellement par nos Services ne sont valables que si elles font l'objet de Conditions Particulières de Vente formalisées et signées par le Client et le Fournisseur.

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent uniquement aux ventes en France Métropolitaine.

Nos modèles peuvent être modifiés unilatéralement à tout moment.

## 2. Minimum de commande et frais administratifs

Pour toute commande d'un montant inférieur à 100 € net HT, un montant forfaitaire de 25 € net HT sera dû pour frais de gestion administrative.

## 3. Nos Tarifs

### 3.1. Communication

Nos Tarifs sont communicables au Client professionnel revendeur sur simple demande.

Conformément à la législation en vigueur, accompagnés de nos Conditions Générales de Vente, nos Tarifs et/ou les modalités de leur consultation sont communiqués au Client au plus tard le 30 novembre, ou pour tout nouveau produit/service ou toute nouvelle relation commerciale, dans les deux mois précédant le point de départ de la période de commercialisation.

### 3.2. Hausse tarifaire en cours d'année

Une hausse de nos Tarifs d'un montant maximal de 5%, sauf augmentation exceptionnelle due notamment au coût des matières premières, à un changement réglementaire ou législatif, pourra être appliquée à nos Tarifs en cours d'année.

### 3.3. Prix promotionnels en cours d'année

Pour des opérations commerciales ponctuelles, et après négociation, le Fournisseur pourra accorder au Client des remises exceptionnelles en cours d'année.

## 4. Livraison

### 4.1. Coûts de livraison

#### 4.1.1. Franco de port

- Nos panneaux rayonnants sont livrés franco de port à partir de 3 000 € net HT par commande.
- Tous nos autres appareils sont livrés franco de port à partir de 850 € net HT par commande.

#### 4.1.2. Frais de port

- Pour toute commande de panneaux rayonnants en dessous du franco de port (soit 3 000 € net HT), des frais de port d'un montant forfaitaire de 300 € seront dus.
- Pour toute commande de nos autres appareils en dessous du franco de port (soit 850 € net HT), des frais de port seront dus. La grille tarifaire de ces frais de port est disponible sur demande auprès du Fournisseur.
- Pour toute commande de pièces détachées et d'accessoires en dessous du franco de port de 850 € net HT, des frais de port d'un montant forfaitaire de 12 € net HT seront dus.

#### 4.1.3. Autres coûts de livraison

Pour toute livraison sur un lieu autre que celui du point de vente du Client, des frais fixes forfaitaires d'un montant de 35 € net HT seront dus par commande.

Tout décalage de livraison demandé par le Client donnera lieu à une facturation de frais de stockage et entraînera le règlement complet de la facture par le Client.

## 4.2. Réception des marchandises

Le Client devra, en prenant possession des colis, les vérifier en présence du transporteur. Même si les emballages paraissent intacts, s'il y a avarie, manquant ou substitution, leur constatation devra être consignée sur le livre d'émargement du transporteur et ces réserves devront être confirmées par le Client, dans les trois jours de la réception, par lettre recommandée adressée au transporteur (art. L133-3 du Code du Commerce). Il appartiendra au Client d'exercer son recours contre le transporteur en cas de manquants, avaries ou retards.

## 5. Délai de livraison

Le délai de livraison indiqué sur l'accusé réception de la commande est indicatif. Le non-respect de délais de livraison indicatifs ne peut par conséquent en aucun cas donner lieu au versement de pénalités de retard, de dommages intérêts, ni à l'annulation de la commande.

En cas de force majeure (grèves, troubles, guerres, etc.) le Fournisseur est libéré de plein droit de ses obligations : toute demande de dommages intérêts sera par conséquent irrecevable.

## 6. Emballage

Tous nos appareils dits normalisés (voir Guide Tarifaire) sont livrés sous emballage. Les appareils de fabrication spéciale sont livrés avec un emballage adapté pouvant faire l'objet d'un supplément tarifaire. Lorsque les clients désirent un emballage spécial, celui-ci est facturé en sus.

## 7. Modification et annulation de commande(s)

Seules les commandes de certains appareils en teinte de base blanche et sur stock, peuvent être modifiées ou annulées et ce uniquement dans les 24 heures suivant leur réception et après accord du Fournisseur.

Au-delà de ce délai de 24 heures, en cas d'acceptation par le Fournisseur, et en cas de démarrage de la fabrication, des frais d'annulation de commandes fixés à 40 % de la valeur d'achat seront facturés.  
En tout état de cause, aucune annulation ni modification de commande(s) ne peut intervenir après l'expédition.

## 8. Reprise

Seuls certains appareils standard stockés, en teinte de base blanche, livrés depuis moins de six mois et dans leur emballage d'origine, pourront faire l'objet d'une reprise. Après acceptation écrite par le Fournisseur, les seuls appareils concernés seront repris au maximum à 65% de leur valeur d'achat. Aucune autre reprise ne sera acceptée. Les appareils repris devront être retournés, aux frais du Client, à la plateforme logistique du Fournisseur.

Les appareils de la marque Runtal sont exclusivement fabriqués sur demande. A ce titre, aucune reprise ne sera acceptée.

## 9. Garantie

### 9.1 Conditions d'application de la garantie

- La garantie ne sera prise en compte que sur présentation de la facture d'achat datée mentionnant précisément la référence commerciale du produit concerné.
- Toute réclamation devra être adressée par le Client (facturé par le Fournisseur) au service après vente du Fournisseur.
- Aucune réclamation directe de l'utilisateur ne pourra être prise en compte.
- Le Fournisseur se réserve le droit de mandater un tiers professionnel S.A.V., pour assurer les réparations en garantie. La responsabilité de l'expertise technique et des travaux de réparation demeure à la charge de ce dernier.
- La prise en garantie se limite au seul échange ou à la réparation de la partie défectueuse. Si cela s'avère indispensable et après expertise des Services Techniques du Fournisseur, le remplacement de l'appareil complet sera effectué.
- En cas de remplacement de la pièce défectueuse ou de l'appareil complet, les frais de transport, de dépose et de pose sont exclus de la garantie.
- La garantie est limitée au remplacement de la partie défectueuse. Elle exclut toute indemnité à titre de dommages et intérêts.
- L'installateur doit être assuré contre les dégâts éventuels.

#### ***S'agissant des appareils de ventilation :***

- La garantie sera subordonnée à la mise en service de l'installation par le Fournisseur ou par un prestataire agréé par lui. Toute mise en service par un tiers fera perdre au Client le droit à garantie.
- Le SAV des appareils de ventilation est assuré par les seuls revendeurs agréés qui ont réalisé la vente de produits nécessitant une prise sous garantie. La responsabilité des prestations de réparation demeure à leur charge.
- Dans l'hypothèse où le revendeur agréé par le Fournisseur ne serait pas en mesure d'assurer l'intervention des S.A.V, le Fournisseur se réserve le droit de mandater un tiers professionnel S.A.V pour assurer les réparations. En fonction de l'origine du problème rencontré, les travaux de réparation pourront être facturés au Client.
- Afin d'obtenir la prise sous garantie d'éléments défectueux :
- ✓ Le Fournisseur fera parvenir aux revendeurs les pièces détachées nécessaires à la réparation des équipements. Ces pièces seront facturées selon le tarif en vigueur aux professionnels revendeurs,
- ✓ Le revendeur fera parvenir, à sa charge, les éléments défectueux pour expertise, au Service après-vente de Zehnder Group France sis 3, Rue du Bois Briard – 91021 Evry Cedex. A la suite de cette expertise, le Fournisseur confirmera ou non la prise sous garantie des éléments concernés. Le cas échéant, le montant des pièces facturées fera l'objet d'une note de crédit en faveur du revendeur.

### 9.2 Restrictions :

La garantie ne s'applique pas si les conditions suivantes n'ont pas été respectées :

- stockage à l'abri de l'humidité et des intempéries.
- mise en œuvre et installation selon les règles de l'art.
- utilisation en courant domestique 230 V.
- utilisation conforme aux notices d'installation et d'utilisation du Fournisseur.

La garantie ne s'applique pas aux dégradations éventuelles qui sont la conséquence d'une surtension ou d'autres anomalies des circuits d'alimentation et de distribution.

La garantie s'applique aux défauts de corrosion seulement si ces appareils sont utilisés conformément aux conditions habituelles de l'habitat individuel ou tertiaire, notamment ils ne doivent pas être :

- soumis à une humidité ambiante intensive et permanente (piscines, etc)
- nettoyés à l'aide de produits acides pouvant altérer leurs propriétés

L'évolution d'une nuance de teinte avec le temps est un phénomène normal et ne peut donner lieu à un recours en garantie.

#### ***Restrictions spécifiques aux radiateurs de chauffage central :***

- l'installation doit être réalisée conformément aux règles de l'art, et notamment selon les D. T. U. 60. 1 et 65. 11 et les fascicules CCO, CC1, CC2 et CC3 élaborés par la commission centrale des marchés.
- l'eau utilisée pour l'alimentation du circuit de chauffage ne doit être ni agressive, ni corrosive...
- le circuit doit être exempt de débris de métal, de calamine, de graisse, etc...
- l'installation ne doit pas comporter de trace de gaz dissous (notamment d'oxygène).

Toutes les formes de corrosion courantes ont pour cause la présence d'oxygène, il faut donc impérativement éviter les risques d'introduction d'oxygène dans l'installation. Pour cela, il est nécessaire :

- d'assurer le dégazage efficace en amont du circulateur et la purge des points hauts (situés dans les zones de pression).
- de dimensionner largement le système d'expansion afin d'éviter les fréquents appoints d'eau,
- d'avoir une surpression permanente en tous points de l'installation,
- d'éviter également les appoints d'eau anormaux, dus à des fuites, à des soutirages parasites ou autre causes, d'une manière générale, d'éviter tous les facteurs présentant des risques d'introduction d'oxygène, notamment en cas d'utilisation de matériaux perméables au gaz
- les corps de chauffe, après un premier remplissage, ne doivent pas demeurer sans eau et ne doivent pas être vidangés périodiquement.
- dans le cas où l'utilisation d'un inhibiteur de corrosion est rendue nécessaire, celui-ci doit être compatible avec tous les matériaux présents dans l'installation. Le choix et le contrôle de son efficacité seront donc appropriés à l'installation considérée.

- dans le cas d'utilisation antigel, celui-ci doit être de qualité appropriée au "chauffage central" et ne doit jamais être utilisé pur, mais dilué au pourcentage voulu (sans excès ni insuffisance) avant son introduction dans le circuit.
- la pression de service des corps de chauffe garantie par le constructeur doit correspondre à la pression maximale d'utilisation courante. Dans le cas d'un essai d'épreuve de l'installation, les limites de cette dernière sont fixées par la norme NF EN 442-1, paragraphes 5.2 et 5.3

#### **Restrictions spécifiques aux appareils de ventilation :**

- la conception d'un projet et l'installation doivent être réalisées conformément aux règles de l'art, et notamment selon les D. T. U. 68. 1 et 68. 2 de 1982 et 1983, ou NF 205.
- il est vivement conseillé de faire réaliser le chiffrage, l'installation et la mise en service d'un projet par un partenaire agréé par Zehnder Ventilation (liste disponible sur demande).

#### **9.3 Durée de garantie :**

La durée des garanties varie selon le type de matériel et la nature du défaut invoqué :

- sur les radiateurs de chauffage central, les radiateurs sèche-serviettes de chauffage central et les panneaux rayonnants : une garantie de cinq ans à compter de la délivrance de l'appareil lorsqu'il s'agit d'un défaut de conformité (article L. 211-12 du Code de la consommation)
- sur les radiateurs électriques, radiateurs sèche-serviettes électriques ou mixtes, les accessoires : une garantie de 2 ans à compter de la date de délivrance de l'appareil lorsqu'il s'agit d'un défaut de conformité (article L. 211-12 du Code de la consommation)
- sur les appareils de ventilation, de température (type ComfoCool ), de puits canadien hydraulique, les accessoires de régulation et les équipements de distribution de l'air : deux ans à compter de la délivrance de l'équipement.
- sur les appareils Zmart : une garantie de quinze ans à compter de la délivrance de l'appareil
- sur les pièces détachées : un an à compter de l'échange. Les pièces détachées indispensables à l'utilisation de l'appareil ou équivalentes restent disponibles pendant cinq ans à compter de la date de fabrication de l'appareil.
- sur les accessoires livrés montés ou non sur les appareils, la durée de garantie sera celle consentie au Fournisseur par le Fabricant ou Fournisseur desdits accessoires.

#### **10. Mise en service des appareils de ventilation**

##### **10.1 Demande préalable de mise en service**

Les opérations de mise en service doivent faire l'objet d'une demande préalable de mise en service au moyen du formulaire adressé par le Fournisseur avec l'accusé de réception de commande et/ou l'ordre de service.

Ce formulaire de demande de mise en service doit être renseigné de manière précise et exacte. Lors de l'intervention du technicien conseil, si des différences apparaissent entre les informations de la demande de mise en service et l'état réel du chantier, le technicien conseil sera en droit de refuser de procéder à la mise en service et le Client sera facturé de la somme forfaitaire de 250 (deux cent cinquante) € HT pour cette intervention non fructueuse.

La mise en service n'interviendra qu'après d'une part une mise en conformité du chantier par le Client, et d'autre part une nouvelle demande de mise en service formulée par le Client. Cette mise en service sera également facturée au Client.

##### **10.2 Délai, date et horaires de mise en service**

Toute demande de mise en service dans un délai inférieur à 15 (quinze) jours ouvrés sera refusée. La date de mise en service demandée par le Client est un souhait, seule la date indiquée par le technicien conseil engage ce dernier. Les mises en service sont réalisées du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et de 13h30 à 18h30.

Le technicien conseil n'est pas habilité à effectuer des raccordements au réseau EDF.

##### **10.3. Coûts d'une mise en service**

Le coût d'une mise en service sera d'un montant forfaitaire de 250 € HT pour les solutions de 50 à 600 m3/h maxi et d'un montant forfaitaire de 480 € HT pour les gammes ComfoAir XL et Maxi.

Ces forfaits comprennent un déplacement sans limite de kilométrage et un temps d'intervention d'1h à 2h30. Tout dépassement d'horaire sera facturable à hauteur de 75 (soixante-quinze) € HT de l'heure, toute heure entamée sera entièrement due.

#### **11. Réserve de propriété**

**De convention expresse, la marchandise livrée restera la propriété exclusive du Fournisseur jusqu'au paiement intégral de son prix par le Client.** Ne constitue pas un paiement la remise de lettres de change ou d'autres titres créant une obligation de payer. Le Client est autorisé à utiliser ou à revendre les marchandises livrées. Cette autorisation essentiellement précaire sera révoquée de plein droit et sans formalité en cas de non paiement d'une échéance quelconque.

A défaut de paiement total de la marchandise, le Fournisseur pourra, par simple lettre recommandée, mettre en demeure le Client de restituer la marchandise aux frais, risques et périls de ce dernier dans le délai de quarante huit heures. Dans l'hypothèse où cette mise en demeure resterait infructueuse, le Fournisseur serait en droit d'opérer la reprise physique des biens vendus aux frais du Client. De plus le Client sera redevable de pénalités de retard selon les modalités prévues par la loi ainsi que de dommages et intérêts éventuels. En cas de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire du Client, le Fournisseur pourra revendiquer les marchandises livrées dans le délai et selon les conditions et modalités prévus par la loi.

#### **12. Vente en consignation**

Le Fournisseur ne pratique que de la vente ferme. Aucune demande de vente en consignation ne sera acceptée par le Fournisseur.

#### **13. Paiement**

##### **13.1. Délai de paiement**

Les factures sont établies au tarif en vigueur au jour de la livraison du matériel et sont payables à 30 jours fin de mois le 10, date d'émission de facture, sauf convention particulière signée par le Fournisseur et le Client et spécifiée sur l'accusé de réception de commande. En cas de délai de paiement dérogatoire convenu entre le Fournisseur et le Client, ce délai sera au maximum de 60 jours à compter de la date d'émission de la facture.

Le règlement est réputé réalisé à la date à laquelle les fonds sont mis par le Client à la disposition du Fournisseur ou de son subrogé.

En cas de paiement anticipé, aucun escompte ne sera accordé.

Les termes de paiement convenus avec le Client ne peuvent être retardés sous aucun prétexte. En cas de non paiement à l'une des échéances de vente, de cession, de remise en nantissement ou d'apport en société de son fonds de commerce ou de son

matériel par le Client, toutes les sommes dues par ce dernier deviennent immédiatement exigibles de plein droit. Le Fournisseur se réserve alors le droit de suspendre l'exécution des commandes enregistrées.

### 13.2. Pénalités de retard et frais de recouvrement

Sans rappel, ni mise en demeure préalable, toute somme non payée à l'échéance sera majorée de plein droit, du taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage (Article L.441-6 du Code de commerce).

Outre ces pénalités, le Client en situation de retard de paiement, sera de plein droit débiteur à l'égard du Fournisseur, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 € (décret n° 2012-1115 du 02 octobre 2012). Le Fournisseur pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification, en cas de frais de recouvrement supérieurs au montant forfaitaire sus-indiqué.

### 13.3. Paiement partiel et litige

En cas de litige opposant le Fournisseur et le Client sur un élément de la facture, le Client s'engage à régler le Fournisseur de la totalité de la facture ne faisant pas l'objet du litige.

### 13.4. Pénalités fixées par le Client

Le paiement de pénalités fixées unilatéralement par le Client ne pourra être réclamé au Fournisseur sans son accord préalable express sur les motifs et conditions desdites pénalités.

### 13.5. Compensation

Le Client s'interdit de recourir à la compensation des créances.

### 13.6. Absence de retenue de garantie

Le Client s'interdit de recourir à la retenue de garantie, quel qu'en soit le pourcentage. Tous les appareils vendus par le Fournisseur bénéficient d'une garantie légale voire conventionnelle (cf. Article 8). Par conséquent, en cas de responsabilité contradictoirement et clairement établie du Fournisseur, la garantie s'appliquera de plein droit.

### 14. Médiation

Le CMAP est l'organisme médiateur de la société Zehnder Group France. En cas de litige qui n'aurait pu être réglé par le service clients de Zehnder Group France, le consommateur pourra contacter le médiateur susmentionné sur son site internet : [www.cmap.fr](http://www.cmap.fr), par courrier électronique à l'adresse suivante : [consommation@cmap.fr](mailto:consommation@cmap.fr), ou par courrier postal à l'adresse suivante : CMAP – Service Médiation de la consommation – 39, avenue Franklin D. Roosevelt – 75008 Paris. Tout consommateur qui saisira le CMAP devra prouver qu'il a, au préalable, tenté de résoudre son litige directement avec la société Zehnder Group France par réclamation écrite.

### 15. Droit applicable et attribution de juridiction

Le droit français s'applique aux relations contractuelles entre le Fournisseur et le Client.

Le Fournisseur fait élection de domicile à son siège social : Zehnder Group France – 3, Rue du Bois Briard – 91021 Evry Cedex - France.

En cas de contestation relative à une prestation, à une commande, à une fourniture ou au règlement, même si celui-ci a fait l'objet de la création de lettres de change (traites), ainsi qu'à l'interprétation ou à l'exécution des clauses et conditions ci-dessus, le Tribunal de Commerce d'Evry sera seul compétent, quels que soient le lieu de livraison, le mode de paiement accepté, et même en cas d'appel en garantie ou de pluralité des défendeurs. Par cette clause, Fournisseur et Client dérogent à toute autre clause d'attribution de juridiction pouvant exister sur tout autre de leurs documents commerciaux.

*Ces Conditions Générales de Vente annulent et remplacent les précédentes. Elles entreront en vigueur à compter du 03 janvier 2017.*

#### Tarifs des livraisons applicables au 03 janvier 2017

- Pour toute commande d'un montant inférieur à 100 € net HT, des frais administratifs d'un montant forfaitaire de 25 € net HT seront dus.
- Les prix des appareils sont donnés : départ plateforme logistique, en net € hors taxes – TVA à rajouter.
- Une hausse de nos Tarifs d'un montant maximal de 5%, sauf augmentation exceptionnelle due notamment au coût des matières premières, pourra être appliquée à nos Tarifs en cours d'année.
- Le coût d'une mise en service sera d'un montant forfaitaire de 250 € HT pour les solutions de 50 à 600 m<sup>3</sup>/h maxi et d'un montant forfaitaire de 480 € HT pour les gammes ComfoAir XL et Maxi.
- Livraison franco de port à **partir de 3 000 € net HT (pour les panneaux rayonnants) et 850 € net HT (pour nos autres appareils)** par commande.
- Pour toute commande (y compris de pièces détachées et d'accessoires) en deçà du franco de port, des frais de port seront dus.
- Des frais fixes forfaitaires d'un montant **de 35 € HT** par commande seront dus pour toute livraison sur un lieu autre que celui du point de vente du Client.
- Les demandes de livraisons faites au moyen de transports spécifiques (camion auto-déchargeable, avec haillon, débâchable sur le côté, accessible par grue, transport express, etc) donneront lieu à une facturation spécifique.
- Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent aux ventes faites aux professionnels revendeurs.
- Les prix de revente sont librement fixés localement par nos distributeurs en fonction notamment de leurs frais d'approche, garanties et services proposés
- Les installateurs déterminent également librement leur prix dans le respect de la réglementation en vigueur.