

CONDITIONS GENERALES DE VENTE



CHAMP D'APPLICATION ET FORMATION DU CONTRAT

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les ventes conclues par la société SOTRAO avec les acheteurs ou clients particuliers et/ou professionnels, et concernent les produits et services vendus par la société SOTRAO.

Conformément aux dispositions de l'article L.441-6 du Code de commerce, les présentes CGV constituent le socle unique de la négociation commerciale entre les parties. Elles s'appliquent sans restriction ni réserve à toutes les ventes conclues par SOTRAO avec les ACHETEURS quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents de l'ACHETEUR, et notamment ses conditions générales d'achat. Aucune dérogation à ces CGV ne sera opposable à SOTRAO sans son accord exprès écrit. Toute commande de produits implique, de la part de l'ACHETEUR, l'acceptation des présentes CGV matérialisée au moment de l'ouverture du compte client par la signature de celles-ci. Toutes dérogations aux CGV ne seront possibles que moyennant l'établissement d'une convention écrite conclue entre les parties. Les renseignements figurant sur les catalogues et tarifs du FOURNISSEUR sont donnés à titre indicatif et sont révisables à tout moment.

COMMANDES

Afin de faciliter la gestion et le suivi des commandes, les ACHETEURS devront adresser leurs commandes par fax, mail ou par courrier. Pour les commandes mises à disposition dans les locaux de **SOTRAO** celles-ci doivent être transmises par fax ou mail deux heures avant leur prise en charge. Les commandes ne deviendront parfaites qu'après acceptation expresse de **SOTRAO**. Cette dernière se réserve le droit de suspendre l'exécution des commandes si toutes les clauses commerciales ne sont pas respectées. L'annulation des commandes par l'ACHETEUR doit faire l'objet d'un accord préalable écrit du FOURNISSEUR qui se réserve le droit d'exiger l'exécution du contrat notamment lorsque le produit commandé n'est pas standard mais répond à un besoin spécifique de l'ACHETEUR.

L'entreprise SOTRAO se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

SOTRAO se décharge de toute responsabilité en cas de non-respect des démarches administratives à effectuer au préalable auprès des organismes mandatés et se réserve le droit de facturer une prestation de transport pour tout matériel livré qui ne peut être posé des suites du manquement à cette règle.

PRIX

Les prix sont fixés par le tarif de **SOTRAO** en vigueur au jour de la passation de la commande, et le cas échéant, dans la proposition commerciale spécifique adressée à l'ACHETEUR.

Ces prix sont TTC, départ de nos magasins et emballage standard compris. Ils ne comprennent pas le transport, ni les frais de douanes éventuels, taxes fiscales et les assurances qui restent à la charge de l'ACHETEUR. Ces prix pourront être modifiés suivant les variations susceptibles d'affecter les tarifs (cours des matières premières) ou les cours des devises jusqu'à la livraison. Des conditions tarifaires particulières peuvent être pratiquées en fonction des spécificités demandées par l'ACHETEUR.

CONDITIONS DE PAIEMENT

Les factures sont payables net, par chèque, par carte bancaire, virement ou traite en conformité avec l'article L441-6 du Code de commerce. Tout changement des conditions de paiement doit être approuvé, au préalable, par **SOTRAO**. Le défaut de paiement à terme entraînera :

- L'exigibilité immédiate de toutes les sommes restantes dues quel que soit le mode de règlement prévu ;
- Une indemnité pour frais de recouvrement de 40 € sera due de plein droit et sans notification préalable de **SOTRAO**;
- Le débit des agios, frais d'encaissement, représentation, protêt et tous les autres frais encourus par le FOURNISSEUR
- Des pénalités de retard calculées au taux de la Banque Centrale Européenne majoré de 10 points appliqué au montant TTC du prix figurant sur la facture seront, automatiquement et de plein droit acquis à **SOTRAO**, sans formalité aucune, ni mise en demeure préalable.

Le transfert de propriété des produits de **SOTRAO**, au profit de l'ACHETEUR, ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison desdits produits.

En cas de non-respect par l'ACHETEUR des conditions contractuelles de paiement, toutes les ventes conclues et non payées se trouvent résolues de plein droit après mise en demeure restée infructueuse dans le délai de 8 jours à compter de sa réception.

LIVRAISON

1 – MODALITÉS

La livraison s'effectue conformément à la commande soit par la remise directe du produit à l'ACHETEUR, soit par simple avis de mise à disposition, soit par la délivrance à un expéditeur ou à un transporteur dans les locaux de SOTRAO ; Les produits voyagent, sauf stipulations contraires, aux risques et périls de l'ACHETEUR.

Les opérations postérieures (manutention, amenée à pied d'œuvre) incombent à l'ACHETEUR. En cas d'avarie, de produits manquants, etc., il appartient à l'ACHETEUR d'exercer directement son recours contre le dernier transporteur, auquel il ne devra donner décharge qu'après s'être assuré que l'envoi est complet et en parfait état. A défaut de réserves expressément formulées par écrit et accompagnées du bon de livraison dans un délai de 10 jours à compter de la livraison, les produits reçus par l'ACHETEUR seront réputés conformes en quantité et qualité à la commande.

2 – DÉLAIS

Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif. Les dépassements de délai ne peuvent donner lieu à dommages-intérêts, à retenue ni à annulation des commandes en cours sauf stipulation spéciale prévue à la commande et expressément acceptée par SOTRAO. La responsabilité de SOTRAO ne pourra en aucun cas être engagée en cas de retard ou de suspension de la livraison imputable à l'ACHETEUR ou en cas de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure, suspendant de plein droit les délais de livraison : incendies, guerres, inondations, grèves, bris de matériel, restrictions gouvernementales (contingentement).

GARANTIE

Les cuves sont garanties (voir conditions constructeurs) contre tout vices de fabrication et si leur installation est effectuée conformément aux préconisations du manuel d'utilisation fourni et pour une utilisation normale. Le client s'engage à respecter les préconisations de pose fournies par SOTRAO.

EXCLUSION DE GARANTIE

Cette garantie est exclue en cas de mauvaise utilisation (non-respect des prescriptions indiquées sur les notices d'instructions de montage), négligence ou défaut d'entretien de la part de l'ACHETEUR, usure normale du produit. Tout matériel modifié, réparé ou démonté, même partiellement, en dehors de nos ateliers ou de la présence d'un de nos techniciens est exclu de la garantie. La garantie sera suspendue jusqu'au paiement des échéances en retard. Cette suspension ne pourra augmenter la durée de la garantie. L'application de la garantie ne saurait entraîner le paiement d'indemnités.

SOTRAO n'est en aucun cas responsable de la pose du matériel si ce dernier n'est pas posé par SOTRAO

DONNÉES PERSONNELLES

Le Client est informé que la collecte de ses données à caractère personnel est nécessaire à la vente des Services et leur réalisation et leur délivrance, ainsi qu'à leur transmission à des tiers intervenant dans la réalisation des Services. Ces données à caractère personnel sont récoltées uniquement pour l'exécution du contrat de prestations de services.

Collecte des données à caractère personnel :

Les données à caractère personnel qui sont collectées au sein de l'entreprise SOTRAO sont les suivantes :

- Noms, prénoms, adresse postale, numéro de téléphone et adresse e-mail ;
- LRC (Lettre de change relevé) pour les professionnels.

Les données à caractère personnel sont utilisées par **SOTRAO** et ses co-contractants pour l'exécution du contrat et pour assurer l'efficacité de la prestation de services, sa réalisation et sa délivrance.

Les co-contractants sont : les professionnels intervenants chez les clients (terrassiers, plombiers, électriciens etc...)

Le responsable de traitement des données est **M Tavernier Vincent**, au sens de la loi Informatique et libertés et à compter du 25 mai 2018 du Règlement 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel.

Sauf si le Client exprime son accord exprès, ses données à caractère personnelles sont utilisées à des fins publicitaires ou marketing uniquement par l'entreprise **SOTRAO**

Le Prestataire conservera les données ainsi recueillies pendant un délai de 5 ans, couvrant le temps de la prescription de la responsabilité civile contractuelle applicable.

Le Prestataire met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le Prestataire ne peut garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les Clients de la société SOTRAO disposent des droits suivants :

- Mise à jour ou suppression des données personnelles.
- Droit d'accès pour connaître les données personnelles les concernant.
- Demander la suppression de leurs données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données.
- Solliciter la portabilité des données détenues par le Prestataire vers un autre prestataire.

S'opposer au traitement de leurs données par le Prestataire.

Ces droits, dès lors qu'ils ne s'opposent pas à la finalité du traitement, peuvent être exercé en adressant une demande par courrier ou par E-mail au Responsable de traitement.

Le responsable de traitement doit apporter une réponse dans un délai maximum d'un mois. En cas de refus de faire droit à la demande du Client, celui-ci doit être motivé. Le Client est informé qu'en cas de refus, il peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (3 place de Fontenoy, 75007 PARIS) ou saisir une autorité judiciaire. Le Client peut être invité à cocher une case au titre de laquelle il accepte de recevoir des mails à caractère informatifs et publicitaires de la part de SOTRAO.

DROIT APPLICABLE ET LANGUE

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français et sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

RÉCLAMATIONS

Toute réclamation, pour être valable, devra nous parvenir dans les dix jours après la date de réception des marchandises par l'ACHETEUR.

DROIT DE RÉTRACTATION

Selon les modalités de l'article L221-18 du Code de la Consommation « Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

1. De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ;
2. De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce. Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien. »

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne, à l'aide du formulaire de rétractation ci-joint et également disponible sur le site ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la

volonté de se rétracter et notamment par courrier postal adressé au Prestataire aux coordonnées postales ou mail indiquées à l'ARTICLE 1 des présentes CGV.

[Voir formulaire de rétractation](#)

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix des Services commandés est remboursé.

Le remboursement des sommes effectivement réglées par le Client sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception, par le Prestataire, de la notification de la rétractation du Client.

LITIGES

Pour toute réclamation, merci de contacter le service clientèle par téléphone au 03.44.47.40.31 ou par courriel à l'adresse suivante contact@sotrao.com

Le client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, auprès des instances de médiation sectorielles existantes ou tout autre mode alternatif de règlement des différends (conciliation) en cas de contestation.

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes CGV et qui n'auraient pas fait l'objet d'un règlement amiable entre le vendeur ou par la médiation, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Chaque entreprise SOTRAO en France est indépendante. Pour tout litige client la responsabilité revient à l'entreprise auprès de laquelle la commande a été effectuée.

RETOUR MATERIEL NEUF

La reprise des produits vendus ne pourra se faire que de manière exceptionnelle, après demande écrite motivée auprès des services administratifs de SOTRAO et sous réserve de l'accord de SOTRAO après expertise du matériel dans ses ateliers. Celui-ci doit être expédié à SOTRAO en port payé dans son emballage d'origine avec la documentation fournie et le formulaire « Demande de Retour Matériel Neuf » complété par les deux parties et apposé visiblement sur le colis. La reprise sera effectuée au prix facturé diminué de 20% minimum pour les produits stockés et des frais éventuels de remise en état. Pour les produits non stockés, la demande de reprise sera étudiée par SOTRAO. Pour les professionnels aucun retour ne sera accepté au-delà de 2 mois après la date de livraison



Formulaire de retour matériel neuf

Date :

N° Commande	
Nom client	
Adresse/CP/Ville	
Téléphone	
@ Mail	

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le Client souhaite faire un retour de matériel neuf commandé auprès de SOTRAO sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales de Vente applicables, par courrier ou mail à :

Sté Sotra'O
CD 981
60390 Auneuil
03.44.47.50.31
contact@sotrao.com

Matériel retourné

Référence	Désignation	Motif renvoi	Quantité

Signature



Formulaire de rétractation

Date :

N° Commande	
Nom client	
Adresse/CP/Ville	
Téléphone	
@ Mail	

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le Client souhaite se rétracter de la commande passée auprès de SOTRAO sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales de Vente Applicables.

Sté Sotra'O
CD 981
60390 Auneuil
03.44.47.50.31
contact@sotrao.com

Matériel retourné

Référence	Désignation	Quantité

Signature