

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – MAI 2018**

### **PREAMBULE**

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre: la société Charvet La Mure Bianco , SAS au capital de 2 186 800 €, sise 42 cours Suchet, 69002 LYON immatriculée au RCS de LYON sous le numéro 554 500 199, ci-après dénommée « Le Vendeur », et toute personne consommateur final souhaitant effectuer un achat de combustibles solides (granulés de bois ou pellets, bûches de bois,.....) dénommés « les Produits » présentés sur le site [www.total-proxi-energies.fr](http://www.total-proxi-energies.fr), ou par téléphone, ci-après dénommée « le Client ». Le Vendeur et le Client étant ensemble dénommés « les Parties ». Les Parties conviennent que leurs relations sont régies exclusivement par les présentes conditions générales de vente.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses conditions générales de vente, les conditions applicables étant dans tous les cas celles en vigueur à la date de la commande par le Client, étant entendu que le Client accepte les conditions générales de vente à chaque commande. Pour toutes questions relatives au fonctionnement et à la vente en ligne sur le site internet [www.total-proxi-energies.fr](http://www.total-proxi-energies.fr), le Client peut contacter le Vendeur via le formulaire de contact présent sur le site internet [www.total-proxi-energies.fr](http://www.total-proxi-energies.fr).

Les présentes conditions générales de vente définissent les modalités de vente entre les Parties de la commande au paiement et à la livraison.

### **A) COMMANDE**

#### **ACCEPTATION DES CONDITIONS PAR LE CLIENT :**

Les présentes conditions peuvent être lues directement sur le site [www.total-proxi-energies.fr](http://www.total-proxi-energies.fr), et sont transmises par courrier électronique au Client.

Le fait pour le Client de cocher la case « Vous confirmez avoir lu et accepté les conditions générales de vente du site », avant de valider sa commande, vaut automatiquement acceptation expresse par celui-ci, et sans restriction ni réserve des présentes conditions. Le Client reconnaît ainsi avoir lu et compris les présentes conditions et les accepter.

#### **CARACTERISTIQUES DES PRODUITS PROPOSES :**

Le Vendeur, via le site [www.total-proxi-energies.fr](http://www.total-proxi-energies.fr), s'efforce de présenter au mieux les caractéristiques essentielles de ses Produits dont le Client doit prendre connaissance, conformément à l'article L. 111-1 du code de la consommation.

Les photographies et graphismes présents sur le site internet [www.total-proxi-energies.fr](http://www.total-proxi-energies.fr) ne sont donnés qu'à titre indicatif. La différence de perception des matières et des couleurs entre ces documents et les produits livrés ne peut engager la responsabilité du Vendeur.

Sauf information contraire spécifiée sur le site [www.total-proxi-energies.fr](http://www.total-proxi-energies.fr), tous les Produits vendus sont conformes à la législation de la communauté européenne en vigueur et aux normes applicables en France.

#### **DATE DE LA COMMANDE :**

La date de la commande est réputée être celle du paiement en ligne par carte bancaire ou celle de la confirmation par téléphone du Vendeur pour les autres moyens de paiement.

Les délais de livraison indiqués sur le site [www.total-proxi-energies.fr](http://www.total-proxi-energies.fr) ne courent qu'à partir de la date de commande décrite ci-dessus.

#### **PRIX DES PRODUITS :**

Le prix des Produits s'entend au départ des entrepôts du Vendeur. La prestation de livraison, dont le coût dépend de la quantité et de la distance entre l'entrepôt du Vendeur et le point de livraison finale, sera mentionnée sur une ligne spécifique de la facture en

sus du prix des Produits. Les tarifs du Vendeur sont exprimés en euro, toutes taxes comprises. Les ventes sont facturées sur la base du tarif validé par le Client lors de l'enregistrement de la commande et en vigueur le jour de celle-ci. Une fois la commande validée, le prix de cette commande n'est plus susceptible de changer hors modification des taxes applicables ou erreur manifeste (dysfonctionnement informatique).

#### **TVA :**

Le Vendeur est autorisé à acquitter la T.V.A. sur les débits. Est appliquée la TVA en vigueur le jour de la livraison.

#### **MODALITES DE COMMANDE SUR LE SITE :**

Le Client doit obligatoirement :

- accepter les conditions générales de vente
- remplir la fiche d'identification sur laquelle il indique toutes les coordonnées demandées
- sélectionner le ou les Produits souhaités (quantité, options)
- fournir les informations nécessaires à la livraison. Cela concerne l'adresse précise de livraison, un numéro de téléphone valide ainsi que les éventuelles restrictions d'accessibilité (voir paragraphe concernant les livraisons)
- reconnaître qu'il passe une commande liée à une obligation de paiement.

#### **CONFIRMATION DE COMMANDE :**

A la suite des commandes passées sur le site [www.total-proxi-energies.fr](http://www.total-proxi-energies.fr), un courrier électronique est automatiquement envoyé au Client, pour confirmer la prise de commande, sous réserve que l'adresse électronique indiquée dans le formulaire d'inscription ne soit pas erronée.

#### **B) LIVRAISON :**

##### **ZONE GEOGRAPHIQUE :**

La vente des Produits par le Vendeur est réservée aux Clients dont l'adresse de livraison est située sur la zone de chalandise desservie par le Vendeur consultable sur le site internet [www.total-proxi-energies.fr](http://www.total-proxi-energies.fr) en renseignant son code postal.

Les Produits sont livrés par le Vendeur, directement ou par un transporteur, à l'adresse communiquée à la commande par le Client.

##### **SERVICE DE LIVRAISON :**

Afin d'assurer une livraison de qualité le Vendeur demande à ses Clients :

- l'adresse exacte de livraison ainsi que toutes les précisions nécessaires : (nom de rue, numéro, signalement de tout danger (creux, fosse enterrée) sur le parcours du chariot élévateur transportant la(les) palette(s) entre le trottoir et l'endroit où celle(s)-ci doit(vent) être déposée(s), descriptif d'accès si maison isolée dans un hameau ...)
- d'être présent pour réceptionner les Produits, et de communiquer un numéro de téléphone fixe ou portable auquel il est facilement joignable.
- d'être disponible lors d'un rendez-vous, en semaine pendant les heures ouvrables, hors week-ends et jours fériés.

##### **Livraison de granulés en sac ou de bûches de bois :**

La livraison unitaire est d'une palette.

Lors de la commande, le Client aura la possibilité de sélectionner la quantité de palettes souhaitées.

La livraison se réalise sans « défilmer » la palette.

Il est précisé que le livreur sera seul habilité à décider du lieu de déchargement final du Produit et s'il peut livrer les Produits en fonction des contraintes liées à l'accessibilité du lieu de livraison.

**Livraison en vrac :**

Elle se fait par soufflerie à l'aide d'un camion souffleur dédié, doté d'un équipement de pesée embarquée certifiant la quantité exacte livrée.

Accès : Le Client est tenu de vérifier que les voies d'accès jusqu'au point de livraison sont suffisamment dimensionnées et résistantes pour permettre le passage sans difficulté d'un camion de 32 t, d'une longueur de 10,50 m et d'une largeur de 3.00 m (hors tout). Le camion doit pouvoir stationner à moins de 30 m de la bride d'alimentation du silo, qui doit elle-même être facilement accessible et à hauteur d'homme.

**STOCKAGE EN VRAC:**

La réserve de granulés doit impérativement être étanche à l'air et à l'eau et être construite dans les règles de l'art, et notamment résister à la pression du soufflage lors du déchargement.

**LIVRAISON :**

Les opérations de déchargement ont toujours lieu, même avec le concours du chauffeur livreur, sous la responsabilité, aux risques et à la charge du client. Si, en particulier, le Chauffeur livreur doit pénétrer sur un domaine privé pour effectuer la livraison, cette opération ne peut se faire qu'à la demande explicite du Client ou de son représentant et le Vendeur ne saurait être tenu pour responsable des éventuels dégâts en résultant.

**TARIFS ET QUANTITES :**

A chaque livraison est remis un bon de livraison ou la facture, accompagné(e) du ticket de comptage correspondant. L'acceptation de nos livraisons implique la vérification par le Client des natures, quantités, poids et volumes livrés.

Dans le cas où le volume de Produit livré est supérieur au volume initialement prévu par la commande, le prix est défini comme étant celui correspondant au volume effectivement livré ajusté le cas échéant de l'évolution du tarif correspondant à la nouvelle tranche de volume.

Dans le cas où le volume de Produit livré est inférieur au volume initialement prévu par la commande, le prix est défini comme étant celui correspondant au volume effectivement livré ajusté le cas échéant de l'évolution du tarif correspondant à la nouvelle tranche de volume.

**RECLAMATION :**

Toute réclamation portant sur la quantité de Produit livré ou relative à un défaut apparent du Produit lors de la livraison, pour être admise, doit être formulée dans un délai maximum de trois (3) jours à partir de la réception des Produits par lettre recommandée adressée au Vendeur.

**DELAIS DE LIVRAISON ET DISPONIBILITE DES PRODUITS :**

Les délais de livraison indiqués sur le site internet et par téléphone sont donnés à titre indicatif.

La livraison des Produits a lieu généralement sous quatre semaines après confirmation de la commande sauf si une date de livraison différente est convenue avec le Client supérieure à quatre semaines.

Si ce délai excède quatre semaines et que ce délai ne correspond pas au délai supplémentaire convenue avec le Client, le Vendeur le notifiera au Client par courrier électronique. Ce dernier pourra alors choisir d'annuler sa commande, sur la base de ces nouvelles informations. Aucune pénalité ne sera appliquée pour une telle annulation de commande.

**PAIEMENT :**

Toutes les ventes sont payables en euros et au comptant et sans escompte.

Le choix du mode de paiement s'effectue lors de la commande parmi les modes de paiements proposés et figurant sur le Site. Les modes de paiement proposés peuvent varier selon que le paiement est effectué au moment de la commande sur le Site ou lors de la livraison. De même, les modes de paiement proposés peuvent varier selon que la commande est validée sur le Site ou par téléphone. Le Vendeur se réserve le droit de

fixer un plafond d'encours avec un Client et/ou de lui demander des garanties de paiement suffisantes eu égard à l'encours accordé, au délai de paiement éventuellement accordé et au temps d'information en cas d'incident de paiement.

Toute somme non payée à sa date d'exigibilité pourra de plein droit donner lieu à l'application de pénalités de retard égales à trois fois l'intérêt légal en vigueur. Si ce taux devenait contraire à la réglementation, le Vendeur pourrait alors appliquer le taux résultant de la réglementation en vigueur.

En cas d'impayé partiel ou total d'une seule facture, le Vendeur pourra, de plein droit, réclamer au Client le paiement immédiat de toutes les sommes, même non échues, qui pourraient lui être dues et subordonner l'exécution d'un nouvel approvisionnement à ce règlement. Tout règlement partiel de facture s'imputera d'abord et de plein droit sur la partie non privilégiée de la créance du Vendeur.

## **C) AUTRES ASPECTS :**

### **QUALITE - CONFORMITE DES PRODUITS**

Le Vendeur met en oeuvre les pratiques et les matériels les plus professionnels pour honorer les commandes de ses Clients. Néanmoins, la disponibilité, la qualité du Produit et les certifications applicables dépendent du producteur.

De ce fait, le Vendeur ne pourra être tenu pour responsable en cas de non-respect d'un engagement indépendant de sa volonté.

Dans tous les cas, le Vendeur traitera les réclamations de bonne foi et représentera le Client auprès du producteur dans le cas où le Produit d'origine serait justement mis en cause.

Le Client consommateur peut, en tout état de cause, se prévaloir de la garantie légale de conformité prévue par le Code de la consommation (article L. 211-4 et suivants) ainsi que de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil. La responsabilité du Vendeur ne peut être recherchée si les Produits ne sont pas utilisés conformément à leur destination habituelle ou réglementaire.

En cas d'action en garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir,
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du code de la consommation,
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 6 mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale. Dans le cas où le consommateur décide de mettre en oeuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue telle que prévue par l'article 1641 du code civil, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 dudit code.

### **DROIT DE RETRACTATION**

GRANULES DE BOIS EN SAC OU BUCHES DE BOIS (emballage d'origine, non défilmés): Conformément aux dispositions des articles L. 121-21 et suivants du code de la consommation, le Client consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception du Produit, pour exercer son droit de rétractation auprès du Vendeur sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux de reprise du Produit tel que décrit ci-dessous.

Le Client consommateur informe le Vendeur de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai précité, le formulaire de rétractation prévu à l'article L. 121-17, I, 2° du code de la consommation disponible sur le Site <https://www.total-proxi-energies.fr/particuliers/demande-de-contact> et qui vous a été transmis avec la confirmation de votre commande, ou toute autre déclaration exprimant sans ambiguïté sa volonté de se rétracter. Le Vendeur récupère le Produit à l'adresse de livraison du Produit dans les meilleurs délais suivant réception de la décision de rétractation du Client.

Aucun Produit détérioré, entamé ou plus généralement montrant une quelconque trace d'utilisation autre que celle nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du Produit, ne sera repris par le Vendeur.

Les frais directs liés à la reprise du Produit sont à la charge exclusive du Client. Ces frais sont estimés à un maximum d'environ 500 euros par palette Lorsque le droit de rétractation est exercé, et sous réserve de la mise à disposition du Produit conforme au Produit livré, pour reprise par le Vendeur, le Vendeur rembourse le Client consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, à l'exclusion des frais directs liés à la reprise du Produit tels que susvisés, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle le Vendeur est informé de la décision du Client consommateur de se rétracter.

Le Vendeur n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le Client consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le Vendeur lors de la livraison.

Le remboursement s'effectuera en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client consommateur pour le paiement de la commande de Produit concernée, soit par virement en cas de paiement par carte bancaire, ou par chèque en cas paiement par chèque, sauf si le Client consommateur convient expressément d'un moyen différent.

**GRANULES DE BOIS EN VRAC :**

Une fois les Produits réceptionnés par le Client compte tenu de la nature des Produits (article L. 121-21-8 et suivants du code de consommation), il est expressément entendu que le délai de rétractation n'est pas applicable à la vente des granulés de bois en vrac.

### **DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les informations recueillies dans le cadre du contrat font l'objet d'un traitement, dont le responsable est Charvet La Mure Bianco ayant son siège social situé à LYON (69002) – 42 Cours Suchet. Ce traitement est destiné à la gestion et au suivi de la relation avec le Client, les informations étant nécessaires pour l'exécution du contrat, base juridique du traitement.

Les données à caractère personnel sont réservées à l'usage de Charvet La Mure Bianco et ne pourront être transmises qu'à des prestataires intervenant dans la gestion et au suivi de la relation avec le Client ou à des sociétés du groupe TOTAL pour des produits et services analogues à ceux relatifs au contrat.

Les données à caractère personnel collectées et traitées dans ce contexte seront conservées pendant toute la durée nécessaire à la gestion de la relation commerciale. Les données à caractère personnel pourront également être conservées par le responsable du traitement afin de respecter les obligations légales.

Conformément à la réglementation relative aux données à caractère personnel, toute personne physique dispose des droits d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité, de limitation, d'opposition pour motif légitime et du droit de définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après son décès.

Ces droits devront être exercés auprès de Charvet La Mure Bianco à l'adresse suivante : Direction Marketing -42 cours Suchet 69002 LYON ou donneespersonnelles@clm-energies.com. Le Client peut également adresser une réclamation à la CNIL si nécessaire.

Conformément aux articles L.223-1 et suivants du code de la consommation, si le Client ne souhaite plus être démarché par téléphone sur le numéro qu'il avait communiqué au Vendeur, il peut inscrire à tout moment ce numéro de téléphone sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par Internet sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier en écrivant à : Société Opposetel, Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret 10000 Troyes. Cette inscription est gratuite et valable trois ans. Toutefois, le Vendeur pourra contacter par téléphone le Client qui en aura expressément fait la demande, pendant une période librement fixée par le Client ou à défaut, dans un délai de 3 mois à compter de la date de la demande du Client.

### **CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE**

Le transfert de la propriété des Produits vendus et désignés sur la facture ou le bon de commande est subordonné au paiement intégral du prix à l'échéance par le Client. Les paiements partiels s'imputeront en priorité sur les ventes les plus anciennes.

En cas de non-paiement partiel ou total du prix à l'échéance, pour quelque cause que ce soit, de convention expresse, le Vendeur ou toute personne mandatée à cet effet, a la faculté, sans formalité, de reprendre matériellement possession des Produits, aux frais, risques et périls du Client.

### **ASSURANCES**

Le Vendeur déclare avoir souscrit une assurance Responsabilité Civile le garantissant dans l'exercice de sa profession pour les seuls dommages qui pourraient lui être imputés du fait de ses interventions.

Le Vendeur ne pourra en aucun cas, être tenu responsable des accidents survenus du fait du mauvais état d'entretien des installations, de la vétusté de l'usure des matériels installés.

### **RESPONSABILITE**

Le Vendeur, dans le processus de vente en ligne, n'est tenu que par une obligation de moyens ; sa responsabilité ne pourra être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service, ou autres problèmes involontaires. Tous les éléments du site du Vendeur sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive de ce dernier.

Le Client ou tout utilisateur n'est pas autorisé à reproduire, exploiter, rediffuser, ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments du site qu'ils soient logiciels, visuels, sonores ou textuels. Tout lien simple ou par hypertexte est strictement interdit sans un accord écrit et préalable du Vendeur.

### **FORCE MAJEURE & EMPECHEMENT**

Le Client et/ou le Vendeur seront momentanément déliés de leurs obligations au titre des présentes conditions générales de vente dans les cas suivants :

- en cas de force majeure, entendu comme tout événement extérieur à la volonté de la partie affectée, imprévisible, ne pouvant être surmonté par la mise en oeuvre d'efforts raisonnables pour faire face à la situation ;
- dans les circonstances particulières telles que celles ci-après : sinistre sur les installations, grève des salariés, événements internationaux ou nationaux perturbant l'approvisionnement, blocage des installations des fournisseurs ou des axes routiers par des tiers, indisponibilité du site internet [www.total-proxi-energies.fr](http://www.total-proxi-energies.fr) ou dysfonctionnement en dehors de son propre fait. Dans de tels cas, le Vendeur ne sera pas tenu de s'approvisionner auprès d'autres fournisseurs, par achat ou toute autre manière des quantités de produit, afin de satisfaire aux besoins du Client.

### **LITIGES**

Le Droit applicable aux rapports entre le Vendeur et le Client est le droit français.

Seront seuls compétents en cas de litige de toute nature ou de contestation relative à la formation ou à l'exécution de la vente, les tribunaux du ressort du lieu du domicile du Client. Tout consommateur pourra préalablement à une éventuelle action contentieuse, en application de l'article L.133-4 du code de la consommation, demander le recours à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, notamment celui précisé aux articles L. 151-1 et suivants du code de la consommation. Par ailleurs, en vertu des articles L. 152-1 du code de la consommation et L. 122-1 du Code de l'Energie, nous vous informons que (i) si vous êtes consommateur non professionnel ou consommateur professionnel appartenant à la catégorie des micro entreprises mentionnée à l'article 51 de la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie et que (ii) votre réclamation écrite préalable auprès du service client du Vendeur ([info@clm-energies.com](mailto:info@clm-energies.com)) n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur national de l'énergie : [www.energiemediateur.fr](http://www.energiemediateur.fr) / Le médiateur national de l'énergie Libre réponse n° 59252 – 75443 PARIS Cedex 09.