

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – ACHATS EN LIGNE VIA LE WEB

Valables à compter du 02 avril 2014 - Dernière mise à jour : 02 décembre 2020.

Les conditions générales de vente décrites ci-dessous ont pour objet de régir l'ensemble des relations contractuelles entre

- la SASU L'UNIVERS DE LA PIERRE au capital de 20 000 € dont le siège est situé 38 Avenue des Palanques - 31120 PORTET SUR GARONNE – immatriculée le 10/01/2014 au RCS de Toulouse sous le numéro 799 580 188 - N° de TVA Intracommunautaire : FR 78799580188 et exploitée sous enseigne commerciale PIERRES ET DECORS

ET

- les Clients désirant utiliser le service mis en place par SASU L'UNIVERS DE LA PIERRE sur le World Wide Web afin d'y effectuer des achats.

Les Clients et SASU L'UNIVERS DE LA PIERRE y adhèrent sans réserve et le fait d'envoyer une commande à SASU L'UNIVERS DE LA PIERRE en utilisant le présent service vaudra pour le Client manifestation de cette adhésion.

Le service est accessible via le site web www.pierres-decors.com

Les présentes conditions générales de vente peuvent être modifiées à tout moment par L'UNIVERS DE LA PIERRE, raison pour laquelle nous invitons les Clients à en faire une lecture attentive avant chaque achat.

Ces conditions ne s'appliquent pas aux achats effectués par les Clients dans le magasin à enseigne commerciale PIERRES ET DECORS, dénomination sociale L'UNIVERS DE LA PIERRE.

Enfin, nos services sont réservés aux personnes juridiquement capables de souscrire des contrats en droit français. Si vous ne remplissez pas ces conditions, vous ne devez pas utiliser ce service.

Pour toute information notamment relative au suivi de votre commande, Vous êtes invités à nous contacter :

- Soit par téléphone au numéro suivant : 09 84 40 18 41 (numéro non surtaxé)
- Soit par mail : contact@pierres-decors.com

I. COMMANDE

Après avoir sélectionné vos produits et vous être identifiés, vous devrez obligatoirement renseigner l'ensemble des champs obligatoires précisés sur le formulaire électronique.

Vous serez ensuite invités à régler votre commande par carte bancaire en paiement sécurisé.

Un numéro de commande vous sera alors attribué.

Si vous souhaitez payer votre commande par chèque bancaire ou par virement bancaire, veuillez vous rapprocher de notre service encaissement soit par mail à l'adresse contact@pierres-decors.com soit par courrier :

PIERRES ET DECORS - SASU L'UNIVERS DE LA PIERRE
Service encaissement
38 AVENUE DES PALANQUES
31120 PORTET SUR GARONNE

La seule remise du numéro de commande ne vaudra pas acceptation de la commande; notre engagement n'étant définitif qu'après accord de notre banque et encaissement effectif du montant de votre commande ou à compter de la réception du règlement en cas de paiement par chèque bancaire.

En cas de refus de notre banque de valider le paiement par carte bancaire ou en cas de non réception d'un chèque dans les huit jours suivant la commande, celle-ci sera annulée informatiquement et vous en serez avisé par e-mail.

Dès réception ou acceptation de votre règlement, la procédure d'expédition de votre commande sera lancée.

II. PRIX

Les prix indiqués sont TTC (toutes taxes comprises).

Le taux de TVA est de 20% au 01/12/2020. Ce taux peut être actualisé à tout moment : toute évolution légale du taux de TVA sera répercutée sur les commandes au moment de la facturation, à la baisse comme à la hausse.

Les prix des produits présentés sur le site web www.pierres-decors.com et vendus en ligne sont exclusivement valables pour les commandes passées sur le site, via le service de commande en ligne.

Concernant les produits présentés sur le site web www.pierres-decors.com et non vendus en ligne mais vendus dans le magasin sous enseigne PIERRES ET DECORS, les prix sont donnés en TTC (Toute Taxe Comprise), hors frais de port. Nous vous invitons le Client à prendre directement contact avec le magasin pour un chiffrage des frais de transport :

- Soit par téléphone au numéro suivant : 09 84 40 18 41 (numéro non surtaxé)
- Soit par mail : contact@pierres-decors.com

De manière générale, sauf indication contraire, les prix indiqués ne comprennent pas de frais d'expédition ou de livraison.

III. PAIEMENT

Vous pouvez régler vos achats par carte bancaire (paiement sécurisé) ou par chèque bancaire ou postal.

PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE : Toutes les données saisies sont immédiatement cryptées. Ces informations ne sont connues que des ordinateurs de la Banque Caisse d'Epargne de Midi Pyrénées pour se mettre en relation avec la banque du Client. A aucun moment, la société SASU L'UNIVERS DE LA PIERRE ou une personne sur le web ne peut visualiser votre numéro de carte.

PAIEMENT PAR CHEQUE BANCAIRE OU POSTAL : vous pouvez envoyer votre chèque dûment rempli du montant de votre commande libellé à l'ordre de PIERRES ET DECORS – SASU L'UNIVERS DE LA PIERRE, daté et signé à l'adresse suivante :

PIERRES ET DECORS – SASU L'UNIVERS DE LA PIERRE
Service encaissement
38 AVENUE DES PALANQUES
31120 PORTET SUR GARONNE

Une facture vous sera envoyée séparément par E-mail au format pdf.

IV. DELAIS ET MODALITE DE LIVRAISON

Les livraisons s'effectuent en France métropolitaine à l'adresse indiquée par le client.

Les délais de livraison indiqués s'entendent hors week-ends et jours fériés.

Le délai de livraison court à partir du lendemain de la date de commande dans le cas d'un règlement par carte bancaire, sous réserve d'acceptation de celui-ci ou à réception du chèque dans le cas d'un règlement par chèque. Dans le cas d'une commande de produits ayant des délais de livraison différents, la totalité de la commande sera livrée sur la base du délai le plus long.

Le délai d'expédition ou de livraison des produits figure explicitement dans la fiche descriptive de chaque produit. Nous mettons tout en œuvre pour que les produits commandés vous soient livrés dans les délais prévus. En cas d'allongement prévisible du délai d'expédition figurant dans la fiche descriptive, SASU L'UNIVERS DE LA PIERRE s'engage à en informer le client dès que possible et par tout moyen afin que celui-ci puisse alors choisir du maintien ou de l'annulation totale ou partielle de sa commande.

En cas de dépassement de la date de livraison de plus de trente (30) jours par rapport au délai convenu et si ce dépassement n'est pas dû à un cas de force majeure, vous pourrez dénoncer le contrat de vente par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :

PIERRES ET DECORS – SASU L'UNIVERS DE LA PIERRE
Service Relation Client Web
38 AVENUE DES PALANQUES
31120 PORTET SUR GARONNE

En cas d'annulation pour dépassement de la date de livraison, vous serez remboursé du montant de votre commande dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente (30) jours suivant la réception de la lettre recommandée par L'UNIVERS DE LA PIERRE.

SASU L'UNIVERS DE LA PIERRE ne saurait être mise en cause et tenu pour responsable des conséquences de tous événements échappant à sa volonté, notamment les cas de force majeure, qui tendraient à retarder ou empêcher la livraison des produits commandés.

En fonction de la nature et du poids de votre colis, La Poste, Chronopost, UPS, DHL ou un transporteur avec un camion hayon vous livre votre commande dans les délais indiqués sur votre récapitulatif de commande.

La livraison s'entend dans votre boîte aux lettres, devant votre maison ou au pied de votre immeuble. Les livreurs ne sont pas habilités à livrer votre commande à l'étage. En cas d'absence, un avis de passage pourra être remis dans votre boîte aux lettres.

Lorsque les conditions d'accès sont difficiles (**col de montagne, petites rues, impasses, rues piétonnes, rues en travaux, rues interdites aux véhicules de plus de 3T5, chemin de terre non stabilisée**), les conditions tarifaires habituelles sont exclues.

Pour les livraisons les plus volumineuses en camion disposant de haillon, le Client doit s'assurer que le déchargement pourra s'opérer correctement. En particulier, le déchargement devra se faire sur un sol résistant aux charges lourdes du type bitume, dalle bétonnée sur lequel les transpalettes peuvent rouler sans s'enfoncer.

En cas de conditions d'accès difficiles, seul le transporteur donnera son accord pour effectuer la livraison. Le transporteur pourra ainsi refuser la livraison si les conditions pour une livraison correcte et sécurisée ne sont pas garanties. **Il est donc fortement conseillé que le Client s'assure par lui-même de l'accessibilité de son chantier.**

Au jour de la livraison, vous devrez signer un bon de livraison attestant de la réception d'une marchandise conforme.

V. CONFORMITE DE LA MARCHANDISE

A la réception de la marchandise, vous devez contrôler attentivement le(s) colis et en vérifier le contenu en présence du livreur et signer le bordereau de livraison.

Si les produits livrés ont subi des avaries durant le transport et sont abîmés (casse, choc, déformation...) ou ne sont pas conformes aux spécifications indiquées sur votre bon de commande (erreur sur le produit, la couleur...), vous pouvez refuser le(s) colis en inscrivant lisiblement le motif de votre refus sur le bordereau de livraison. Le(s) colis nous sera (seront) retourné(s) et vous serez à nouveau livré gratuitement.

A défaut de réserves ou en cas de réserves insuffisantes, nous nous réservons le droit de refuser la reprise, l'échange ou le remboursement de vos produits. Dès lors que vous aurez signé le bordereau de livraison, sans réserve précise, les responsabilités du transporteur et de SASU L'UNIVERS DE LA PIERRE seront déchargées au titre des dommages éventuellement occasionnés au cours des opérations de livraison. Il est rappelé que la mention « sous réserve de déballage » est dépourvue de toute portée légale et ne saurait décharger le client de son devoir de contrôle de l'état de la marchandise livrée.

Si le livreur ne vous laisse pas le temps de contrôler l'état de la marchandise (qualité et quantité), pour quelque raison que ce soit, il faut impérativement le préciser sur le bordereau de transport et faire contresigner le chauffeur. A défaut de réserves précises sur le bordereau de livraison, la marchandise sera considérée comme livrée conforme.

S'il manque des quantités, remplissez le bordereau de livraison en inscrivant lisiblement vos réserves de manière précise et détaillée. Notez précisément le nombre de colis et la désignation des produits manquants avant de signer le bordereau. Confirmez-nous les produits manquants par l'intermédiaire du formulaire de contact, rubrique « contactez-nous », en rappelant les coordonnées de votre commande.

Confirmez vos réserves au transporteur dans les trois jours par lettre recommandée.

Produits fabriqués en usine

Le client reconnaît l'éventualité de différences de tonalités dues à la fusion et à la cuisson à hautes températures de certaines couleurs, particularité de la céramique qui ne peuvent en aucun cas être considérées comme défauts du matériel. Il en va de même des variations de calibre, intensité surface ou couleurs et autres caractéristiques visuelles propres à certaines catégories de produits soumis à la cuisson ou d'un caractère artisanal (exemple terre cuite). Ainsi, le client reconnaît que les produits achetés peuvent différer dans leurs caractéristiques visuelles de l'échantillon présenté ou des visuels photographiques, dans la mesure où la production entière peut varier et est soumise aux contraintes des cycles de production, les échantillons et les visuels photographiques étant présentés dans le but de donner au client une indication des caractéristiques génériques et esthétiques du produit.

Produits naturels extraits des carrières

La pierre, matériau naturel, peut présenter des variations de couleur, veinage, texture, etc... liées au caractère naturel du produit. L'échantillon éventuellement acheté et livré définit la tonalité générale, mais n'implique pas identité d'aspect avec la fourniture livrée. Les nuances sur le produit livré doivent cependant être harmonieuses et réparties de manière à former un ensemble homogène. Les particularités naturelles telles que trous, éléments coquillers, géodes, strates, porosité, veines cristallines, points de rouille, etc., ne peuvent être considérés comme motifs de refus, ni donner lieu à réduction de prix.

En outre, leur mise en œuvre doit être réalisée conformément aux Règles de l'Art ou à nos préconisations particulières. A défaut, aucun recours ne sera recevable. Toute réclamation, portant sur la conformité et les défauts apparents, doit nous être adressée accompagnée du bon de livraison ou de sa copie, dans les cinq jours de la livraison, et préciser les fournitures incriminées et les motifs.

Enfin, les opus et autres chutes de fabrication, ainsi que tous les produits qualifiés de 2ème choix, vendus à des prix plus attractifs, constituent des produits déclassés. Leurs caractéristiques physiques et mécaniques ne sont pas garanties. Ils ne peuvent faire l'objet d'aucune réclamation, ni d'aucune garantie pour vice caché ou inaptitude à l'emploi.

La mise en œuvre des matériaux vaut acceptation de la fourniture

La mise en œuvre des matériaux achetés vaut acceptation sans réserve de la fourniture et aucune réclamation ultérieure n'est recevable.

VI. DROIT DE RETRACTATION

Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités, à l'exception des frais de port.

Le délai pendant lequel peut s'exercer le droit de rétractation commence à courir compter du jour où le contrat à distance est conclu (date de réception de votre mail de confirmation de commande avec numéro unique de commande).

Vous pouvez dans ce délai de quatorze (14) jours retourner les produits à l'adresse suivante :

PIERRES ET DECORS – SASU L'UNIVERS DE LA PIERRE
Service SAV – retour marchandises
38 AVENUE DES PALANQUES
31120 PORTET SUR GARONNE

Pour tout retour produit, nous vous remercions de nous contacter par mail (contact@pierres-decors.com) ou par téléphone (09 84 40 18 41) pour nous avertir du retour de votre ou vos produits et de joindre au colis une copie de la facture de votre ou vos produits.

Le droit de changer d'avis ne peut être exercé pour les articles confectionnés ou commandés spécialement selon les spécifications du client ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement.

Si le client use de son droit de rétractation, l'article retourné devra être en parfait état, dans son emballage d'origine et accompagné de tous les accessoires et notices éventuels, pour permettre sa commercialisation, ainsi que de la copie de la facture d'achat.

Les articles retournés incomplets, abîmés ou endommagés ne pourront pas être repris.

Le(s) produit(s) devra (ont) être dans son (leur) emballage d'origine, accompagné(s) de tous les accessoires et notices, et être en parfait état.

VII. UTILISATION DES DONNEES COLLECTEES

Les données communiquées par nos clients et les visiteurs du site font l'objet d'un traitement informatique par la SASU L'UNIVERS DE LA PIERRE. Elles sont utilisées pour le traitement de votre demande ou de votre commande et pour mieux vous connaître afin d'adapter notre offre à vos besoins. Elles sont destinées à SASU L'UNIVERS DE LA PIERRE et à ses prestataires pour l'exécution des contrats et demandes (transporteurs notamment).

Si vous avez passé commande de produits ou services auprès de SASU L'UNIVERS DE LA PIERRE, nous pouvons vous adresser nos offres commerciales et informations sur nos produits et services par messagerie électronique. Vous pouvez à tout moment demander à ne plus recevoir de propositions par courrier électronique à l'adresse contact@pierres-decors.com.

En aucun cas, nous ne transmettons les données collectées à des sociétés externes ou à nos partenaires sans votre accord express.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 vous disposez, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de vos données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de votre identité, à:

PIERRES ET DECORS – SASU L'UNIVERS DE LA PIERRE
Service Internet
38 AVENUE DES PALANQUES
31120 PORTET SUR GARONNE

VIII. RESERVES DE PROPRIETE

Il est convenu que les marchandises livrées et facturées au client restent la propriété de la SASU L'UNIVERS DE LA PIERRE jusqu'à complet paiement de leur prix, en application de la loi n°80-335 du 12 mai 1980 et des articles 115 alinéas 2 et 122 de la loi n°85-98 du 25 janvier 1985.

Les ventes sont donc conclues avec réserve de propriété et le transfert de cette propriété n'intervient qu'après complet paiement du prix. Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication des marchandises. Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle à compter de la livraison au transfert à l'acheteur des risques de perte ou de détérioration.

IX. RESPONSABILITES

La responsabilité de la société SASU L'UNIVERS DE LA PIERRE, ne peut être engagée lorsque le Client ne respecte pas, en toute ou partie, les Conditions Générales de Ventes, ou encore en cas de fait imprévisible d'un tiers ou en cas de force majeure.

Nous pouvons en ce cas nous exonérer de toute ou partie de notre responsabilité en apportant la preuve de l'inexécution ou la mauvaise exécution des présentes Conditions Générales de Vente, soit lorsque celle-ci est imputable au client, soit, lorsqu'elle est le fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat ou alors consécutive à un cas de force majeure reconnu comme tel par la jurisprudence.

X. LOI ET TRIBUNAL COMPETENT

Les Conditions Générales de Vente sont soumises pour l'ensemble de leur stipulation à la loi française. Tous litiges relatifs à la relation commerciale existant entre la société SASU L'UNIVERS DE LA PIERRE et le Client sont soumis à la compétence exclusive des juridictions françaises.

En cas de litige, une solution amiable sera au préalable recherché. La recherche d'une solution amiable n'interrompt pas la garantie contractuelle mais interrompt les délais d'action dont le Client bénéficie.

À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le tribunal de commerce de Toulouse.