

## CHAMPS D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à toute vente de produits ou de prestation de service proposées par la SARL CARRARA.

Les présentes conditions sont mises à la disposition de l'acheteur, préalablement à la commande, comme visé à l'article L.113-3 du Code de la consommation. Toute commande implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toute autre condition générale d'achat pouvant émaner de l'acheteur.

### 1. CLAUSES PARTICULIÈRES

Contrairement aux produits manufacturés, les roches naturelles présentent des irrégularités de structure et d'aspect créant leur originalité et leur beauté. En aucun cas les particularités telles que les veinages, verriers, strolithes et microfissures fermées, concrétions de calcite, fossiles et nuançage, trous de vers, veines cristallines, flammes, verriers, géode, coquille, nœuds, les taches appelées couramment crapauds, strates, point de rouille, différence de nuance ne pourront être considérées comme des défauts et faire l'objet de refus ou de réduction de prix. La norme et les usages de la profession précisent les conditions dans lesquelles une roche naturelle est adaptée ou non à une application. La responsabilité de la SARL CARRARA est limitée au respect de ces normes et usages. L'évolution et le vieillissement des roches naturelles après leur mise en œuvre présente des spécificités dues à la non homogénéité de leur structure. Aucune réclamation ou responsabilité ne sera admise par la SARL CARRARA sauf à ce que leur dégradation ne compromette l'usage du produit tel que prévu au contrat initial.

Tout marbre, pierre marbrière ou onyx, est travaillé et consolidé selon les règles de l'art avec les masticages, doublures, agrafes que sa nature et conformation exigent.

L'entreprise CARRARA agissant en qualité de transformateur de produits de synthèse (Résine de Quartz, Résine Acrylique et Céramiques), elle ne pourra être tenue pour responsable de la présence de différence de pigmentation au sein de ces mêmes produits et faire l'objet de refus ou de donner lieu à une réduction de prix.

### 2. CLAUSES TECHNIQUES

La configuration technique des assemblages (joint) et leur nombre seront réalisés dans les règles de l'art, en fonction des contraintes des matériaux et de l'usinage ainsi que de l'accès au chantier suivant trois « conditions normales de manutention » :

1/ manutention des plans de travail à deux personnes.

2/ manutention de pièces dont le poids n'excède pas 150 kg.

3/ manutention par un escalier aux dimensions adéquates pour le projet - jusqu'au 2<sup>ème</sup> étage maximum.

En cas de non-respect des « conditions normales de manutention » et d'impossibilité d'accès par un ascenseur aux dimensions adéquates pour le projet, un joint d'assemblage supplémentaire pourra être imposé.

Le recours à des manutentionnaires supplémentaires ou à l'utilisation d'un moyen de levage seront exclusivement à la charge du client. Le prix du recours à des manutentionnaires supplémentaires est défini selon le tarif en vigueur. Le prix du recours à un moyen de levage sera défini par la SARL CARRARA en fonction du prestataire sélectionné. Le recours à un moyen de levage entraîne l'allongement du délai d'installation de 10 jours ouvrés minimum permettant au prestataire de réaliser une visite technique et d'obtenir, s'il y a lieu, les autorisations nécessaires. Les frais de voirie et les frais administratifs inhérents à l'usage d'un moyen de levage seront également à la charge du client.

Lors de la rédaction du devis, la SARL CARRARA peut informer le client sur la nécessité de recourir à des manutentionnaires supplémentaires ou à un moyen de levage en fonction des informations fournies par le client lui-même, pour autant, en l'absence de mention au devis, la plus-value pour l'utilisation d'un moyen de levage reste à la charge du client, tout comme les frais de voirie et les frais administratifs inhérents.

De même, les devis édités à partir du logiciel de chiffrage indépendant « CIRRUS » ne faisant pas l'objet d'une étude technique par la SARL CARRARA avant leur passage en commande, la plus-value pour le recours à des manutentionnaires supplémentaires ou à un moyen de levage seront à la charge du client, tout comme les frais de voirie et les frais administratifs inhérents.

En cas de doute et à la demande du client, la SARL CARRARA pourra réaliser une pré-visite technique ; un forfait d'étude technique ainsi qu'un déplacement pourront être facturés en supplément selon l'emplacement du chantier et les tarifs en vigueur au jour de l'intervention.

La SARL CARRARA se décharge de toutes responsabilités quant à l'usage de moyens de manutention autres que ceux fournis par elle-même.

Des variations d'épaisseur de plus ou moins 2/4 mm peuvent être constatées sur une même pièce. Une variation d'épaisseur ne peut en aucun cas faire l'objet d'une réclamation pour non conformité du produit fourni.

Les dimensions maximums des tranches sont variables et fournies à titre indicatif. Une validation des dimensions disponibles au moment de la mise en production des produits sera indiquée au client s'il en fait la demande.

Le chant arrière coté mur des plans de travail est linéaire. Le joint d'étanchéité qui en résulte entre le plan de travail et le mur peut varier en fonction de la qualité de celui-ci. Il peut être de zéro à 10 mm d'épaisseur et ne constitue pas une erreur de découpe.

En cas de faux équerre trop important au mur, la SARL CARRARA avertira le client et l'informer du coût supplémentaire nécessaire à un usinage et une réalisation dans les règles de l'art.

En cas de façonnage indispensable et non prévu à la mise en œuvre du plan de travail ou de complément de commande, un devis supplémentaire sera établi au client. Le délai d'installation sera suspendu et décalé jusqu'à l'obtention de l'accord écrit du client sur le devis complémentaire et de l'encaissement de son éventuel acompte.

### 3. PRIX

Les ventes sont réalisées dans les conditions de prix en vigueur le jour de la signature de la commande. Les tarifs font l'objet de mises à jour régulières en fonction des variations des conditions d'achat. Ils sont donc susceptibles d'être modifiés sans préavis mais seront toujours disponibles sur simple demande de la part du client.

### 4. REGLEMENT

Le montant des factures est toujours exigible à Viriat. La SARL CARRARA ne renonce pas à ce droit lorsqu'elle accepte une traite sur l'acheteur. En cas de changement de la capacité ou de la situation de l'acheteur, de non-paiement à l'échéance, la SARL CARRARA se réserve la possibilité d'annuler les commandes en cours même acceptées ou de demander des garanties, ou le paiement immédiat de toutes les sommes dues, même non échues.

Sauf autres modalités prévues par des conditions particulières, le prix de vente est payable au comptant au plus tard le jour de livraison et/ou d'installation des marchandises ou de mise à disposition. Tout retard de paiement à une échéance quelconque entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable la suspension de l'exécution des commandes en cours, la déchéance du terme pour toute commande exécutée et non encore réglée, ainsi que le paiement d'un intérêt de retard égal au triple de l'intérêt légal et d'une indemnité forfaitaire de 40 euros, sur la totalité des sommes exigibles à compter des premiers jours suivant l'échéance et jusqu'à complet paiement.

### 5. RÉSERVES DE PROPRIÉTÉ

Conformément à la loi du 12 mai 1980 (n°80335 art.1), nous nous réservons la propriété de la marchandise livrée jusqu'au complet paiement de l'intégralité du prix et des accessoires. Les risques en la garde de la marchandise sont transférés à l'acheteur dès le jour de la mise à disposition. En cas de non-paiement partiel ou total, le vendeur peut demander soit la restitution de la marchandise aux frais de l'acheteur, soit le paiement immédiat de toutes les sommes dues. En cas de non restitution, les marchandises trouvées en possession de l'acheteur et figurant dans nos catalogues sont considérées comme étant celles impayées.

### 6. MODALITÉS DE MISE À DISPOSITION DES COMMANDES ET DÉLAI D'EXECUTION

Le délai de livraison et/ou d'installation des marchandises ou de mise à disposition est donné à titre indicatif. Ce délai s'entend à la condition d'un accès conforme au chantier c'est-à-dire respectant les « conditions normales de manutention » (voir 2. Clauses Techniques) et du respect des conditions de paiement. Les dépassements des délais de livraison et/ou d'installation des marchandises ou de mise à disposition notamment en raison de pic d'activité ne peuvent donner lieu à dommages et intérêts, à retenue et/ou annulation des commandes en cours.

Les délais communiqués par la SARL CARRARA lors des Accusés Réception de commande sont donnés à titre indicatifs seulement, ils ne constituent pas un engagement.

Le délai d'exécution doit être différencié du délai d'approvisionnement de la matière première. Ce délai d'approvisionnement sera celui imposé par les fournisseurs de celle-ci selon la disponibilité de la matière première au moment des procédures d'approvisionnement de la SARL CARRARA soit 4 à 5 semaines avant la fabrication de la commande. La SARL CARRARA ne pourra être tenue pour responsable des retards de livraison de ses fournisseurs.

#### a) Dans le cadre d'une prestation de « prise de côtes, livraison et pose »

Le délai du service de « prise de côtes, livraison et pose » comprend une intervention de prise de côtes réalisée en sur-mesure sur le chantier recevant la marchandise, la fabrication des éléments de la commande sur le site de production à Viriat 01 ainsi que l'intervention de pose de la marchandise sur le chantier. Le délai entre l'intervention de « prise de côtes » et l'intervention de pose des produits fabriqués par la SARL CARRARA est généralement de 8 à 15 jours ouvrés (périodes de fermeture de l'entreprise non comprises). Il court à partir de la « date possible de réception du support », c'est-à-dire date à partir de laquelle tous les éléments mobiliers recevant un produit manufacturé par la SARL CARRARA sont installés et fixés en définitif dans les règles de l'art (d'aplomb et de niveau). Cette « date possible de réception du support », communiquée lors du passage en commande, devra être confirmée à la SARL CARRARA au minimum 5 semaines avant l'intervention.

En cas de décalage par le client de la « date possible de réception du support » par rapport aux informations fournies lors du passage en commande, le nouveau délai d'intervention de la SARL CARRARA pourra être allongé de 1 à plusieurs semaines afin de pallier les pics d'activités possiblement engendrés par le ou les décalages.

En cas de retard sur le chantier empêchant l'intervention de « prise de côtes » déjà

planifiée, la SARL CARRARA ré-interviendra sous un délai de 8 à 25 jours ouvrés suivant sa charge de production. Un forfait déplacement sera alors appliqué en supplément selon l'emplacement du chantier et le tarif en vigueur au jour de l'intervention.

Lorsque celle-ci est proposée par la SARL CARRARA, le client peut opter pour l'option «délai souple» disponible exclusivement lors du passage en commande ; le délai entre la date possible de réception du support et l'intervention de pose des produits manufacturés par la SARL CARRARA est alors de l'ordre de 8 à 25 jours ouvrés (période de fermeture de l'entreprise non comprise). Toute modification de date d'intervention dès lors qu'elle est comprise dans ce délai de 8 à 25 jours ouvrés ne pourra être refusée par le client.

#### **b) Dans le cadre d'une prestation de « livraison » seule**

La livraison s'entend par la remise du produit à l'adresse indiquée par l'acheteur. Les marchandises voyagent aux risques et périls du destinataire, même en cas de vente franco. Des emballages sur mesure en caisse bois pourront être réalisés en sus suivant le tarif en vigueur dans l'entreprise. L'acheteur doit s'assurer, au moment de la livraison des produits, de la conformité de ceux-ci avec sa commande. Si les produits livrés ne sont pas conformes en nature ou quantité aux spécifications indiquées sur le bon de livraison joint à l'envoi, ou ont subi des avaries durant leur transport, l'acheteur doit inscrire lisiblement ses réserves sur le bordereau et signaler également les dommages causés durant le transport à la SARL CARRARA, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les 72 heures de la livraison. A défaut, la SARL CARRARA considérera que les produits livrés sont conformes à la commande, l'acheteur perdra tous ses droits à l'encontre du transporteur et la SARL CARRARA ne pourra pas être appelée à se substituer à la responsabilité de celui-ci. Toutes réclamations mettant en cause le transporteur, que le transport soit réalisé par une entreprise tierce ou la SARL CARRARA, doivent être adressées directement à ce dernier dans les conditions et délais prévus aux articles L133-1 à L133-9 du code de commerce.

Le délai de livraison de la commande est généralement de l'ordre de 8 à 10 jours ouvrés (période de fermeture de l'entreprise non comprise). Il court à partir de la date de validation des plans de fabrication définitifs par le client.

L'option « Délai souple » ne s'applique pas à la prestation de livraison seule.

#### **c) Dans le cadre d'une prestation de mise à disposition : « Départ Atelier »**

La mise à disposition en « Départ Atelier » s'entend par la remise du produit au siège de l'entreprise à Viriat 01. L'acheteur doit s'assurer, au moment de l'enlèvement des produits, de la conformité de ceux-ci avec sa commande. Si les produits ne sont pas conformes en nature ou quantité aux spécifications indiquées sur le bon d'enlèvement, l'acheteur doit inscrire lisiblement ses réserves sur le bordereau avant de quitter le siège de l'entreprise. Des emballages sur mesure en caisse bois pourront être réalisés en sus suivant le tarif en vigueur dans l'entreprise. Le délai de mise à disposition de la commande en « Départ Atelier » est de généralement de l'ordre de 8 à 10 jours ouvrés (période de fermeture de l'entreprise non comprise). Il court à partir de la date de validation des plans de fabrication définitifs par le client.

L'option « Délai souple » ne s'applique pas à la prestation de mise à disposition en « Départ Atelier ».

### **7. MODIFICATIONS OU ANNULATIONS DE COMMANDE**

Aucune annulation de commande ne sera plus acceptée après l'envoi de la confirmation de commande ainsi que des plans de fabrications définitifs par la SARL CARRARA.

En cas de modification de commande après approvisionnement, la SARL CARRARA se réserve le droit de facturer tout ou partie du prix des tranches ; un minimum de 99.00 euros HT net de frais de reprise par tranche sera dans tous les cas facturé.

En cas de modification de commande après l'envoi des plans de fabrication définitifs, un forfait D.A.O. d'un montant de 120.00 euros HT net sera facturé.

### **8. GARANTIE**

#### **a) Dispositions légales**

Conformément à l'article L217-4 du Code de consommation, nos produits façonnés disposent d'une garantie légale de conformité de 2 ans, main d'œuvre et déplacement compris ainsi qu'une garantie contre les vices cachés.

#### **b) Dispositions particulières**

Pour les produits façonnés par CARRARA dans des matériaux de synthèse tels que (cette liste n'ayant pas un caractère exhaustif) : Silestone®, Santa Margherita®, Dekton®, Corian®, Neolith, une garantie contractuelle peut être appliquée suivant les conditions du fabricant. Cette garantie contractuelle comprend seulement la mise à disposition des produits bruts non façonnés (c'est-à-dire les tranches), sont ainsi exclus de la garantie contractuelle, la prestation de fabrication ainsi que la main d'œuvre et les forfaits de déplacement qui seront facturés suivant le tarif en vigueur le jour de l'intervention.

Pour les produits non façonnés et revendus par l'entreprise CARRARA, la garantie appliquée est celle du fabricant du produit non façonnés. Au-delà des 2 ans de garantie légale de conformité, la main d'œuvre et les forfaits de déplacement seront facturés selon le tarif en vigueur le jour de l'intervention.

#### **c) Conditions des garanties**

Les garanties couvrent la réparation ou le remplacement du produit si un défaut de fabrication des matériaux susceptible d'affecter l'usage normal et sûr du produit apparaît pendant toute la période de garantie et sous réserve que nos fournitures aient été posées conformément aux règles de l'art et mise en œuvre par des professionnels dûment qualifiés.

Pour les éléments installés par l'entreprise CARRARA, la garantie sera applicable à compter du jour d'installation et sous réserves du règlement total de la facture. Pour les éléments mis à disposition ou livrés, la garantie entrera en vigueur à la date de réception de la marchandise par le client et sous réserves du règlement total de la facture. Au-delà de la garantie, les pièces, la fabrication, les forfaits de déplacement et main d'œuvre seront facturés suivant le tarif en vigueur.

#### **d) Exclusions générales**

La garantie ne s'applique pas aux produits « plan de travail » qui ont été mal installés par une tierce personne ou dont le support (meubles) présente des défauts de structure ou de planéité, qui ont subi une mauvaise utilisation ou une modification, qui ont subi une contrainte mécanique liée au dépôt de charges inappropriées, qui ont été nettoyés avec de mauvaises méthodes ou des produits corrosifs ou abrasifs, qui ont subi un choc thermique par le dépôt d'un ustensile de cuisine à haute température ou le mauvais isolement d'un appareil électro-ménager, la chute ou le choc d'un objet.

La garantie ne couvre pas l'usure normale telle qu'elle n'affecte pas l'usage ou la sécurité du produit au quotidien, ni les dommages causés par, entre autres, le vol, l'incendie, la décoloration à la lumière, les brûlures, l'humidité ou la chaleur sèche excessive, les éraflures, toute imprégnation par un liquide, ou les dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive.

La garantie ne couvre pas les dommages indirects ou fortuits. De même, la garantie ne s'applique pas sur les produits présentant des fissures pour lesquelles aucune explication d'ordre structurel ne serait trouvée, déduction faite que les fissures seront la résultante d'une contrainte mécanique liée à un dépôt de charge inappropriée sur les plans de travail.

### **9. INFORMATIQUE ET LIBERTE - RGPD**

Le client pourra exercer son droit individuel d'accès et de rectification auprès de la SARL CARRARA, conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, pour l'ensemble des informations communiquées dans le cadre de la présente relation commerciale.

En adhérant aux présentes conditions générales, le Client consent à ce que la SARL CARRARA collecte et utilise ses données pour la réalisation du présent contrat. En saisissant son adresse email sur l'un des sites de la SARL CARRARA, le Client consent à la réception des emails et appels téléphoniques contenant des informations et des offres promotionnelles concernant des produits édités par la SARL CARRARA et ses partenaires. Le Client peut se désinscrire à tout instant, en cliquant sur le lien présent à la fin des emails de la SARL CARRARA, ou en contactant la SARL CARRARA par LRAR, ou en s'inscrivant sur la liste téléphonique d'opposition au démarchage.

### **10. RÉCLAMATION**

Le client consommateur, absent lors de l'installation des produits, dispose d'un délai de 15 jours ouvrés après la date d'installation pour formuler d'éventuelles réclamations concernant la présence de défaut de fabrication sur le « Certificat de Fin de Travaux » laissé à la fin de l'installation par lettre recommandée avec accusé de réception. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera plus recevable et la levée des réserves sera considérée comme effective. La levée des réserves entraîne l'acceptation des produits dans leur intégralité.

Le client professionnel ne pourra effectuer aucune réclamation concernant la présence de défaut de fabrication dès lors que le bon de livraison ou d'enlèvement aura été signé sans mention de réserves, charge à lui de vérifier l'intégrité de la marchandise lors de la réception.

### **11. MEDIATION**

L'acheteur a la possibilité de faire appel gratuitement au Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris pour le règlement d'un différend relatif à l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services, en utilisant le formulaire à sa disposition sur le site internet du CMAP ([www.cmap.fr](http://www.cmap.fr)), par courrier électronique ([consumation@cmmap.fr](mailto:consumation@cmmap.fr)) ou par courrier postal (CMAP – Service Médiation de la consommation, 39, avenue F.D. Roosevelt, 75008 PARIS), en précisant impérativement l'objet du litige et en adressant toutes les pièces du dossier, comme indiqué dans le formulaire de saisine. Tout consommateur qui saisit le CMAP doit pouvoir prouver qu'il a, au préalable, tenté de résoudre son litige directement avec la SARL CARRARA. A défaut, la saisine ne pourra être prise en compte.

### **12. JURIDICTION**

a) En cas de contestation, seul le tribunal de Commerce de Bourg en Bresse sera compétent, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs pour tout litige avec des clients commerçants.

b) Les domiciliations d'effets et nos acceptations de règlements n'apportent ni novation, ni dérogation à cette attribution de juridiction.

### **13. RETOUR**

Les retours de marchandises doivent obligatoirement faire l'objet de l'accord préalable de la SARL CARRARA et doivent être adressés en franco de port et sous emballage.

La SARL CARRARA n'accepte pas les notes de crédit établies d'office et les déductions directes sur factures non justifiées par des crédits correspondants de sa part.