

1- Application des conditions générales de vente – Opposabilité

Nos Conditions Générales de Vente au sens de l'article L 441-1 du Code de commerce comprennent les présentes Conditions de vente qui s'appliquent à toutes les commandes de produits passées auprès de la société **HAMMEL** (ci-après dénommée «**HAMMEL**» ou «**Nous**») en vue d'une livraison en France Métropolitaine (Corse comprise), par ses **Acheteurs** appartenant à la catégorie «**Installateurs**» (ci-après dénommés le / les «**Acheteur(s)**»). Appartiennent à la catégorie «**Installateurs**», les **Acheteurs** qui utilisent les produits vendus par **HAMMEL** dans le cadre de leur activité professionnelle. Les Conditions Générales de Vente sont adressées ou remises à chaque **Acheteur** qui en fait la demande. Elles figurent sur les catalogues, le site internet, les offres commerciales et les factures de **HAMMEL**. Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve de l'**Acheteur** à nos Conditions Générales de Vente. Elles constituent en outre le socle unique de la négociation commerciale, conformément aux dispositions de l'article L.441-1 du Code de commerce. Elles sont donc communiquées dans le cadre de la négociation commerciale prévue à l'article L 441-3 du Code de commerce dans un délai raisonnable avant le 1er mars.

Il appartient à l'**Acheteur** de nous transmettre dans un délai suffisant et permettant une véritable négociation tout élément pour parvenir à un accord sur la convention unique dans les conditions prévues à l'article L 441-3 du Code de commerce. A défaut, nos Conditions Générales de Vente constitueront la convention unique prévue par l'article L 441-3 du Code de commerce.

Toute condition contraire et, notamment, toutes conditions générales ou particulières émanant de l'**Acheteur**, y compris ses éventuelles conditions d'achat et ses bons de commande, sont en conséquence inopposables à **HAMMEL**, sauf acceptation préalable et écrite de cette dernière. En tout état de cause, **HAMMEL** ne pourra être soumise à des obligations créant un déséquilibre significatif dans les droits et obligations des parties contraire à l'article L. 442-1, 1, 2° du Code de commerce. Tout avantage consenti à l'**Acheteur** au titre de conditions particulières de vente devra faire l'objet d'une contrepartie «équivalente».

Le fait pour **HAMMEL** de ne pas se prévaloir, à un moment donné, de l'une quelconque des présentes Conditions Générales de Vente ne peut être interprété par l'**Acheteur** comme valant renonciation par **HAMMEL** à s'en prévaloir ultérieurement.

2- Catalogues

Nos catalogues ou nos documents commerciaux décrivent à titre indicatif les spécificités, caractéristiques techniques de fabrication et d'utilisation, modalités de mise en œuvre et d'entretien ainsi que les qualités des produits. Nous nous réservons le droit de modifier, à tout moment, les articles mentionnés sur nos documents commerciaux et notamment notre catalogue ou d'en arrêter la vente. Et dans la mesure du possible, nous en tiendrons informés nos clients au moins un mois avant le retrait.

Sur demande expresse ou particulière mentionnée dans les commandes, nos ventes et fabrications concernent des produits standards dont les qualités sont présumées connues de l'**Acheteur**. Les tolérances en usage dans la profession s'appliquent aux produits que nous fabriquons et que nous commercialisons.

Nous nous réservons le droit d'apporter à nos produits toute modification que nous jugerions opportune ainsi que de changer nos sources d'approvisionnement sans obligation d'appliquer ces modifications aux produits déjà commandés avant leur mise en œuvre effective.

3- Commandes

Les commandes doivent être adressées à **HAMMEL** par courrier, courrier électronique, transmission électronique (EDI), fax, sur le site web à l'adresse www.hammel.fr, par connexion à l'entrée d'un point de vente **HAMMEL** constitué par sa boutique autonome **HAMMEL GO store**, ou tout autre moyen préalablement accepté par **HAMMEL**.

HAMMEL pourra, si l'**Acheteur** en fait la demande, adresser un accusé de réception de la commande. Cet accusé de réception sera adressé dans un délai maximum de 48 h suivant la réception de la commande.

Aucune commande adressée à **HAMMEL** ne pourra être modifiée ou annulée sans l'accord préalable et écrit de **HAMMEL**.

HAMMEL se réserve le droit de refuser les commandes en cas de manquement de l'**Acheteur** à l'une quelconque de ses obligations et, plus généralement, de refuser toute commande pour quelque raison que ce soit comme par exemple présentant un caractère anormal.

HAMMEL se réserve le droit d'apporter toutes modifications aux produits pour se conformer aux exigences légales en vigueur et ce, sans obligation de modifier les produits précédemment livrés ou en cours de commande et sans que les gravures, descriptions et renseignements figurant à titre de publicité sur les documents commerciaux de **HAMMEL** puissent lui être opposés.

HAMMEL se réserve le droit, même en cours d'exécution de commande, d'exiger une garantie pour la bonne exécution des engagements notamment financiers de l'**Acheteur**, tout refus de l'**Acheteur** justifiera l'annulation de tout ou partie des commandes passées.

4- Tarifs

Nos Conditions Générales de vente mises à disposition de l'**Acheteur** comportent le tarif des produits applicable au moment de la passation de la commande.

Les tarifs s'entendent nets, hors taxes, franco de port pour toute commande supérieure à 90 euros HT par point de livraison. Pour toute commande d'un montant inférieur, l'**Acheteur** prendra à sa charge les frais de port d'un montant forfaitaire de 10 euros HT. Toute commande d'un montant supérieur à 90 € HT sera expédiée moyennant une participation logistique d'un

montant forfaitaire fixe de 5 € HT. Les taxes, droits spécifiques, frais de douane et d'emballage sont ajoutés en fin de facture, même en cas de franco.

Les tarifs pourront être modifiés en cours d'année avec un délai de prévenance raisonnable préalablement à leur mise en application notamment en cas de variations monétaires ou du coût des matières premières. Toute commande passée par l'**Acheteur** après l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs vaudra acceptation de ces derniers.

5- Expéditions

HAMMEL est seule décisionnaire des modalités d'expédition qui sont définies au regard de nos contraintes (transport, manutention, sécurité) et notamment du type et du format des palettes. Toute demande spécifique de l'**Acheteur** quant aux modalités d'expédition sera soumise à notre acceptation préalable et pourra faire l'objet d'une facturation en contrepartie des prestations supplémentaires exécutées.

6 - Livraison

La livraison est effectuée par la remise des produits aux entrepôts de l'**Acheteur**, ou en libre-service à la boutique autonome **HAMMEL GO store**. Il est précisé que les livraisons peuvent être directement effectuées sur des chantiers ou chez des clients de l'**Acheteur**. En cas d'accord exceptionnel sur une telle livraison, des frais de port seront facturés à l'**Acheteur**. Le transfert des risques sur les produits s'effectue à la sortie des entrepôts de **HAMMEL** ou de la boutique autonome **HAMMEL GO store**, quel que soit le mode de livraison et de paiement du transport prévu. Il en résulte que les produits voyagent toujours aux risques et périls de l'**Acheteur**.

L'**Acheteur** est responsable à l'égard de **HAMMEL** des dommages de toute nature susceptibles d'être causés à la boutique autonome **HAMMEL GO store** dans laquelle les produits sont remis à l'**Acheteur**, notamment des dégradations des équipements de la boutique, résultant du fait de l'**Acheteur**. L'**Acheteur** assume l'intégralité des frais associés à la remise en état de la boutique autonome **HAMMEL GO store**, sans préjudice des dommages et intérêts supplémentaires qui pourraient être mis à sa charge. Ces frais associés comprennent notamment les frais de réparation des équipements de la boutique autonome **HAMMEL GO store** (forfait de 2000€ ou si supérieur à 2000€, sur justificatifs).

Hormis la livraison immédiate à la boutique autonome **HAMMEL GO store**, et sauf notification contraire adressée à l'**Acheteur** lors de l'acceptation expresse de la commande, notre délai de livraison part à compter de la réception de la commande, et est de :

- 24 heures (hors fêtes) pour les commandes jusqu'à 30kgs, si la commande est reçue avant 17h00,
- 48/72 heures (hors fêtes) pour les commandes supérieures à 30 kg, si la commande est reçue avant 17h00.

HAMMEL est autorisée à procéder à des livraisons de façon globale ou partielle, sans qu'elles ne puissent donner lieu à des pénalités de quelque nature qu'elles soient.

Tout retard de livraison ne pourra donner lieu qu'à la seule indemnisation du préjudice réellement subi et préalablement démontré par l'**Acheteur**, à l'exclusion de toute pénalité forfaitaire et ce, nonobstant l'existence de clauses contraires dans les éventuelles conditions d'achat de l'**Acheteur**. A défaut d'accord, l'évaluation du préjudice subi interviendra à dire d'expert nommé par le président du Tribunal de commerce de Périgueux, à la requête de la partie la plus diligente. De plus, les éventuels retards de livraison n'autorisent pas l'**Acheteur** à annuler les commandes en cours, retenir ses paiements ou refuser la livraison.

Les délais de livraison éventuellement acceptés par **HAMMEL** sont de plein droit suspendus par tout événement indépendant du contrôle de **HAMMEL** et ayant pour conséquence de retarder la livraison, et notamment en cas de force majeure, tel que définie sous l'article «Force majeure» ci-après.

Toute modification de commande intervenant en cours d'exécution, même si elle est acceptée par **HAMMEL**, entraîne une prolongation du délai de livraison prévu selon les modalités communiquées par **HAMMEL** à l'**Acheteur**. En cas d'absence de prise de livraison par l'**Acheteur**, non dûment justifiée, ou de retard dans la prise en charge des produits, l'**Acheteur** en supportera tous les risques et devra quoi qu'il en soit régler le prix de la commande. En outre, **HAMMEL** sera en droit de mettre les produits en entrepôt aux frais de l'**Acheteur** et de lui réclamer le remboursement des frais de transport, étant précisé que **HAMMEL** sera en droit de résoudre le contrat de vente et de procéder à la revente des produits et ce, sans préjudice du versement à **HAMMEL** de dommages indirects pour le préjudice qu'elle pourrait subir.

Les modes d'approvisionnement de nos produits convenus entre l'**Acheteur** et **HAMMEL** ne pourront évoluer au cours de l'année, sauf accord préalable et écrit de **HAMMEL**.

7- Réception

Il est de la seule responsabilité de l'**Acheteur** qui réceptionne les produits de vérifier si le contrat de transport a été correctement exécuté et, dans la négative, de prendre toutes les mesures appropriées pour conserver le recours contre le voiturier. S'il manque des colis ou si des colis arrivent endommagés ou pour tout autre motif, il doit :

- 1 - Etablir immédiatement et de façon certaine, sur le bordereau de transport, la nature et l'importance du dommage constaté au moment de la réception,
- 2 - Confirmer au transporteur, au plus tard dans les quarante-huit heures ouvrées, non compris les jours fériés, qui suivent la réception des articles transportés, la protestation motivée par lettre recommandée exigée à peine de forclusion par l'article 133-3 du Code de Commerce, et en adresser une copie à **HAMMEL**.

Ces conditions sont nécessaires et déterminent la mise en œuvre de la responsabilité du transporteur. En cas de non-respect de cette procédure, les conséquences éventuelles seraient à la charge du seul **Acheteur** destinataire des produits. Notre responsabilité ne peut en aucun cas être recherchée pour fait de destruction, avaries, pertes, vol survenus en cours de transport. Plus généralement, la conformité de la livraison à la commande de l'**Acheteur** doit impérativement être contrôlée par l'**Acheteur** au moment de la livraison, en ce inclus lors du retrait des produits par l'**Acheteur** avant la sortie de la boutique autonome HAMMEL GO store.

8- Paiement

Sauf convention contraire, les factures sont payables en euros à 30 (trente) jours fin de mois au siège social de **HAMMEL**.

Les factures sont payables par virement interbancaire, chèque, ou lettre de change relevée.

Seul le règlement à l'échéance convenue est libératoire.

Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé.

Toute inexécution par l'**Acheteur**, totale ou partielle, de ses obligations de paiement ou tout retard, entraînera :

- L'application des pénalités de retard d'un montant égales à 10% des montants impayés.

- Une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement prévue par l'article L.441-10 du Code de commerce. Il est précisé que cette indemnité forfaitaire n'est pas limitative du montant des autres frais qui pourraient être engagés par notre société aux fins de recouvrement de ses factures.

- Le droit pour **HAMMEL** de suspendre toutes les commandes en cours et de refuser toute nouvelle commande, sans préjudice de toute autre voie de droit.

- La possibilité pour **HAMMEL**, quarante-huit heures après une mise en demeure restée infructueuse, de procéder de plein droit à la résolution de la vente concernée par le défaut de paiement et de demander la restitution des produits, sans préjudice de tous autres dommages-intérêts.

- Si **HAMMEL** est mis dans l'obligation de mettre en œuvre une procédure judiciaire de recouvrement pour obtenir le règlement des sommes dues, il est expressément convenu que l'**Acheteur** sera redevable d'une indemnité forfaitaire de plein droit égale à 10 % du montant TTC des sommes dues et ce, sans préjudice des intérêts de retard et dommages et intérêts éventuels.

Les intérêts commenceront à courir à compter de la date de paiement figurant sur la facture et continueront à courir jusqu'au jour du parfait paiement de la totalité des sommes dues à **HAMMEL**. Tout mois commencé sera intégralement dû. **HAMMEL** pourra imputer de plein droit lesdites pénalités de retard car constituant des créances certaines liquides et exigibles sur toute somme due à l'**Acheteur**.

A défaut de paiement, même partiel, d'une seule des échéances convenues pour l'une quelconque des livraisons de produits, **HAMMEL** se réserve la possibilité de demander l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues par l'**Acheteur**.

En aucun cas, les paiements ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque compensation à la seule initiative de l'**Acheteur** sans l'accord écrit et préalable de **HAMMEL**, notamment, en cas d'allégation par l'**Acheteur** d'un retard de livraison ou de non-conformité des produits livrés et ce, quelles que soient les dispositions éventuellement contraires pouvant figurer dans les conditions d'achat de l'**Acheteur**. Toute compensation ou déduction unilatérale par l'**Acheteur** (par exemple pour retard de livraison, rupture, manquant ou non-conformité) constituera un défaut de paiement avec toutes les conséquences attachées selon le présent article. Toute mise en application de l'article 1223 du Code civil est subordonnée à une discussion préalable des parties, étant entendu que l'accord trouvé devra être formalisé par voie d'avenant. A défaut d'accord dans un délai de quinze (15) jours, les parties feront appel à un expert amiable, spécialiste du secteur, lequel aura un délai additionnel de quinze (15) jours à compter de la demande écrite des parties pour effectuer sa mission et rendre son rapport. Les coûts de cette expertise seront partagés à parts égales entre les parties. Le prix proposé par l'expert aura force exécutoire, sauf accord contraire des parties.

Toute détérioration du crédit de l'**Acheteur** pourra, à tout moment, justifier en fonction des risques encourus, la fixation d'un plafond en découvert éventuellement autorisé de l'**Acheteur**, l'exigence de certains délais de paiement, le retrait de conditions particulières octroyées, l'exigence de garanties ou un règlement comptant ou par traite payable à vue, avant l'exécution des commandes reçues. Ce sera notamment le cas si une cession, location-gérance, mise en nantissement ou un apport de son fonds de commerce ou de certains de ses éléments, ou encore un changement de contrôle ou de structure de sa société ou dans la personne de son dirigeant, est susceptible de produire un effet défavorable sur le crédit de l'**Acheteur**.

Par dérogation à l'article «Réclamation», toute réclamation de l'**Acheteur** devra être adressée, par écrit, au service facturation dans le mois suivant l'émission de la facture. A défaut, aucune contestation ne pourra plus être élevée contre la facture.

Aucune dématérialisation des factures de **HAMMEL** ne saurait être exigée par l'**Acheteur** sans accord préalable et écrit de **HAMMEL**, ce moyennant le respect d'un délai raisonnable. En toute hypothèse, cette dématérialisation ne saurait ouvrir droit à l'octroi d'un avantage tarifaire au profit de l'**Acheteur**. Toute facture non dématérialisée exigée par l'**Acheteur** (envoi papier) fera l'objet d'une facturation forfaitaire de 1,50 € HT par facture.

9- Réserve de propriété

Il est expressément convenu que les produits vendus demeurent la propriété de **HAMMEL** jusqu'au paiement intégral du prix.

Si les produits, objet de la réserve de propriété, ont été revendus par

l'**Acheteur**, la créance de **HAMMEL** sera automatiquement transportée sur la créance du prix des produits ainsi vendus par l'**Acheteur** au sous-acquéreur. L'**Acheteur** cède dès à présent à **HAMMEL** toutes créances qui naîtraient de la revente des produits impayés sous réserve de propriété.

En cas de sauvegarde de justice, de redressement ou de liquidation judiciaire de l'**Acheteur**, les produits pourront être revendiqués, conformément aux dispositions légales et /ou réglementaires en vigueur. En cas de revendication des marchandises, pour non-paiement partiel ou total, les produits en stock seront réputés correspondre aux créances impayées. Conformément à l'article L.624-16 du Code de commerce, nonobstant toute clause contraire, la présente clause de réserve de propriété est opposable à l'**Acheteur**.

HAMMEL est d'ores et déjà autorisée par l'**Acheteur** qui accepte, à faire dresser un inventaire et/ou mettre sous séquestre les produits impayés détenus par lui.

Tous acomptes antérieurement payés resteront acquis, dans leur totalité, à **HAMMEL** à titre de clause pénale.

Nonobstant la présente clause de réserve de propriété, tous les risques afférents aux produits vendus sont à la charge de l'**Acheteur** dès sortie des entrepôts de **HAMMEL**. L'**Acheteur** sera ainsi tenu pour seul responsable de tous les risques de détérioration, de perte, de destruction partielle ou totale, quelle que soit la cause du dommage, même s'il s'agit d'un cas fortuit ou de force majeure. L'**Acheteur** devra en conséquence assurer les produits sous réserve de propriété, stipuler dans la police d'assurance que toute indemnité sera payée directement à **HAMMEL** et fournir à **HAMMEL** à sa première demande, toute justification de l'assurance ainsi souscrite.

Jusqu'au complet paiement, l'**Acheteur** s'interdit de conférer un nantissement ou un gage sur les produits vendus sous réserve de propriété, ou de les utiliser à titre de garantie. L'**Acheteur** s'oblige à informer tout tiers, notamment en cas de saisie, du fait que les produits sous clause de réserve de propriété appartiennent à **HAMMEL**, et à informer **HAMMEL** immédiatement de toute saisie ou opération similaire.

10- Réclamation - Retour des marchandises - Garanties - Responsabilité

10.1 Garantie de conformité :

Les produits commercialisés par **HAMMEL** sont conformes aux spécifications requises par écrit par l'**Acheteur** et acceptées par écrit par **HAMMEL** et à la législation et/ou réglementation et/ou normes en vigueur en France métropolitaine et sont garantis selon les dispositions légales applicables. **HAMMEL** renvoie aux caractéristiques spécifiques des familles de produits pour les garanties commerciales susceptibles d'être accordées.

10.2 Procédure de réclamation :

Toute demande ou réclamation, qu'elle relève d'une non-conformité, d'un vice caché, ou d'une éventuelle garantie commerciale doit être transmise à nos services par le biais du formulaire de réclamation en ligne sur le site web hammel.fr ou par le biais de la «fiche réclamation», jointe en annexe.

Formulaire en ligne ou fiche ci-jointe sont une composante des présentes Conditions Générales de Vente. La date de réclamation est la date à laquelle la réclamation est transmise par le biais de ce formulaire en ligne ou la fiche ci-jointe complétée intégralement et accompagnée des pièces justificatives. Tout formulaire en ligne ou fiche ci-jointe incomplète et/ou accompagnée de pièces justificatives incomplètes et/ou hors délai ne permettra pas la mise en œuvre de nos garanties. Toute réclamation doit être motivée et déclarée en utilisant le formulaire en ligne ou la fiche ci-jointe par courrier électronique à l'adresse sav@hammel.fr ou par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au siège de **HAMMEL** dans les huit jours, non compris les jours fériés, suivant la réception ou la mise à disposition des produits, sous peine de déchéance et de fin de non-recevoir. Toute réclamation de manquant non constatée à l'arrivée et non mentionnée dans les réserves de la lettre de voiture sera rejetée. Toute réclamation de manquant s'agissant d'un produit retiré en libre-service à la boutique autonome **HAMMEL GO store** sera rejetée.

L'**Acheteur** devra laisser toute facilité à **HAMMEL** pour vérifier contradictoirement l'exactitude des vices ou non-conformité allégués, et y porter remède. L'**Acheteur** s'interdit de retourner les produits pour quelques raisons que ce soit, contestés, invendus ou autres, sans accord préalable et écrit de notre part. Aucun produit ne peut faire l'objet d'un retour s'il n'est pas en parfait état de conservation et s'il ne se trouve pas dans son emballage d'origine. Les frais et risques du retour sont à la charge de l'**Acheteur**.

En cas de vice caché, la réclamation doit être portée à la connaissance de **HAMMEL** par l'**Acheteur** en utilisant notre «fiche réclamation» par courrier recommandé avec accusé de réception dans un délai de huit jours.

L'action pour vices cachés doit être intentée par l'**Acheteur** dans un délai vingt-quatre mois (24) mois à compter de la découverte du vice.

Dans tous les cas, il sera accusé réception de la réclamation par **HAMMEL**, qui émettra un numéro de dossier à rappeler dans toute correspondance.

10.3 Conditions et limites de la garantie - Responsabilité :

Sous réserve des dispositions ci-après, **HAMMEL** garantit la remise en état ou le remplacement gratuit (à l'identique ou équivalent ou soit à la valeur pour laquelle il a été facturé) de tout produit ou de toute pièce défectueuse. Si la remise en état ou le remplacement ne sont pas possibles, et en cas de retour accepté par **HAMMEL**, un avoir sera établi après réception et contrôle de la quantité, de la qualité du produit et de son emballage. Nous n'acceptons aucune facturation unilatérale de l'**Acheteur** ou émission de note débit. Sauf notre accord express, notre responsabilité au titre des garanties légales ou commerciales éventuelles excluent expressément tous dommages et intérêts de quelque nature que ce soit dont notamment les préjudices financiers, économiques, d'atteintes à l'image commerciale, ou encore frais ou indemnités de transport, de manutention, de mise en œuvre, de démontage, etc.

En tout état de cause, la responsabilité maximale de **HAMMEL**, toutes causes et tous dommages confondus au titre d'un produit et d'une commande donnée, ne saurait excéder le montant H.T de la commande en cause. La responsabilité de **HAMMEL** (ni son obligation corollaire de garantie) ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- Les produits vendus sont déchargés, entreposés ou utilisés dans des conditions anormales ou incompatibles avec leur nature, ou non conforme aux spécifications indiquées par notre Société (tels que catalogue, fiche produit, notice, etc...)
- Les défauts sont provoqués par le non-respect des règles de l'art et des documents techniques unifiés (DTU) et notamment ceux relatifs aux activités d'installation de plomberie, de gaz et de chauffage (DTU 60 – DTU 61 et DTU65).
- En cas de défaillance de l'**Acheteur** à son obligation d'information et de conseil vis-à-vis de son propre client, notamment d'inadéquation du produit au regard des contraintes de mise en œuvre ou d'installation.
- En de préconisations, indications techniques ou propositions qui doivent être considérés comme des avis ne pouvant pas constituer par une garantie de la part de **HAMMEL**. Il n'appartient pas à **HAMMEL** d'apprécier les cahiers des charges ou descriptifs fournis et il appartient à l'**Acheteur** de vérifier l'adéquation entre le choix des produits et les conditions de l'installation.
- Les défauts sont provoqués par un choix de produit inadapté à la qualité de l'eau et plus généralement par une utilisation du produit non conforme à sa destination.
- Les défauts et détériorations sont provoqués par l'usure naturelle, par l'entretien défectueux, la pose ou tout autre événement qui nous est étranger.

Toute utilisation de nos produits à usage domestique en dehors de ce champ d'application, et notamment toute utilisation professionnelle, ne pourra pas donner lieu à réclamation. Enfin, et d'un commun accord, les parties renoncent à l'application de l'article 1222 du Code civil.

Il appartient à l'**Acheteur** de s'assurer de la présentation des produits en vue de leur revente aux consommateurs. Lorsque nos marchandises ne sont pas préparées pour la vente au détail, il appartient également à l'**Acheteur** d'y apposer des étiquettes et informations réglementaires.

Notre responsabilité ne peut pas être engagée pour ces motifs ou pour une défaillance de l'**Acheteur** quant à ses obligations vis-à-vis du consommateur. Si l'**Acheteur** estime que les produits livrés sont susceptibles de causer un dommage aux consommateurs ou s'il a été prévenu par toute personne ou autorité de l'existence d'un tel risque, il a l'obligation de nous en avertir dans les délais les plus brefs selon les modalités suivantes :

Téléphone heures ouvrées : du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00 au 05 53 02 86 86.

Tout appel téléphonique devra être confirmé par mail à l'adresse suivante : sav@hammel.fr

Ces confirmations devront indiquer de manière précise les références du produit et les éléments ayant motivé l'appel téléphonique.

11- Propriété industrielle et intellectuelle

HAMMEL est titulaire ou licencié de l'ensemble des droits de propriété industrielle couvrant les produits vendus à l'**Acheteur** sous la marque «**HAMMEL**» et / ou toutes autres marques utilisées par **HAMMEL**.

L'**Acheteur** s'interdit de faire usage, sauf accord écrit, exprès et préalable de notre part, de toute marque, dessin et modèles, droit d'auteur, brevet dont nous serions titulaires ou pour lequel nous bénéficierions d'une licence, hormis l'usage strictement nécessaire pour la distribution et la promotion des produits qu'il revend et dans le respect de notre image de marque.

L'**Acheteur** informera **HAMMEL**, par télécopie ou e-mail, confirmé par lettre recommandée avec accusé de réception, dès qu'il en aura connaissance, de toute action judiciaire intentée contre lui en matière de propriété intellectuelle et / ou industrielle concernant les produits de **HAMMEL** et ne prendra aucune mesure sans en avoir au préalable référé à **HAMMEL**.

HAMMEL sera seule en droit de diriger la procédure et de décider de toutes actions à initier ou à mettre en œuvre. L'**Acheteur** s'engage à respecter l'ensemble des droits de propriété industrielle de **HAMMEL**, il déclare avoir parfaite connaissance, en ce qui concerne notamment les marques, dessins, brevets et modèles, ainsi que tous autres droits de propriété intellectuelle détenus par **HAMMEL** et les sociétés affiliées à celle-ci.

Si l'**Acheteur** engagé de quelconques frais concernant tous types de procédures pour lesquelles **HAMMEL** pourrait être concernée et sur la base desquelles l'**Acheteur** pourrait se croire fondé à réclamer des dommages et intérêts, et sans s'être mis d'accord avec **HAMMEL** préalablement, l'**Acheteur** supportera lesdits frais sans pouvoir réclamer aucun remboursement des sommes engagées.

L'**Acheteur** qui aurait connaissance d'une contrefaçon d'un droit quelconque de propriété intellectuelle ou industrielle et à ce titre des marques détenues par **HAMMEL** devra l'en informer immédiatement par télécopie ou par e-mail confirmé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

12- Exclusion de toutes pénalités

Aucune pénalité de quelque nature qu'elle soit ne sera acceptée par **HAMMEL** sauf accord préalable et écrit et ce, quelle que soit la motivation de la pénalité. Toute clause contraire est réputée non écrite. A ce titre, **HAMMEL** n'accepte pas de débit d'office.

13- Confidentialité - Données personnelles

HAMMEL et l'**Acheteur** reconnaissent qu'ils pourront, dans le cadre de l'exécution de leurs relations commerciales, se voir confier des informations

confidentielles de nature technique, commerciale, marketing, financière ou relatives à des éléments auxquels des droits de propriété intellectuelle sont attachés. Cette liste n'est toutefois pas limitative. Ces informations ne devront pas, d'une quelconque façon, être divulguées à des tiers. Ils garantissent la confidentialité des informations, de quelque nature qu'elles soient, écrites ou orales, dont ils auront connaissance dans le cadre de l'exécution de leurs relations commerciales et s'interdisent de les communiquer aux personnes autres que celles qui ont qualité pour en connaître au titre de celles-ci, sous peine de devoir en réparer le préjudice subi.

HAMMEL et l'**Acheteur** s'engagent par ailleurs à respecter strictement les dispositions légales et réglementaires relatives aux données personnelles, et en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Il est précisé que la boutique autonome **HAMMEL GO store** est un établissement placé sous vidéo surveillance par la société **HAMMEL** pour la sécurité des personnes et des biens.

Les images sont conservées pendant un mois et peuvent être visionnées en cas d'incident par le personnel habilité de la société **HAMMEL** et par les forces de l'ordre.

Pour exercer ses droits informatiques et libertés notamment son droit d'accès aux images qui le concerne ou pour toute information sur ce dispositif, l'**Acheteur** peut contacter notre Responsable Service Client en écrivant à l'adresse postale suivante : **HAMMEL** – Service Client & RPGE - ZAE de Saltgourde – Marsac sur L'Isle - BP 208 – 24052 PERIGUEUX CT Cedex 9, ou à contact@hammel.fr.

Pour en savoir plus sur la gestion de vos données personnelles et vos droits, rendez-vous sur www.hammel.fr.

14- Force majeure

L'exécution par les parties de tout ou partie de leurs obligations sera suspendue de plein droit et sans formalité, et leur responsabilité dérogée, en cas de survenance d'un cas de force majeure qui en générerait ou retarderait l'exécution, lequel est entendu comme tout événement échappant à leur contrôle qui ne pouvait raisonnablement être prévu lors de la conclusion du contrat de vente et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et ce, conformément à l'article 1218 du Code civil.

Sont considérés comme tels notamment, sans que cette liste soit limitative, la guerre, les émeutes, l'insurrection, les troubles sociaux, les grèves de toute nature, les interruptions des moyens de transport et les problèmes d'approvisionnement de **HAMMEL**.

En cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure, **HAMMEL** en informerait l'**Acheteur** dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 72 heures. Cette suspension ne s'applique cependant pas aux obligations de paiement. Au cas où cette suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de 10 jours ouvrés, l'autre partie aura la possibilité de résilier la commande en cours.

15- Durée - Préavis - Rupture pour faute

Les parties peuvent mettre fin à leur relation commerciale en notifiant leur intention par LRAR moyennant le respect impératif d'un préavis déterminé selon les critères de l'article L 442-1 du code de commerce, préavis qui ne saurait en tout état de cause être inférieur à : six mois si les relations commerciales ont une ancienneté de plus d'un an à cinq ans ; douze mois si les relations commerciales ont une ancienneté de plus de cinq ans à dix ans ; dix-huit mois si les relations commerciales ont plus de dix ans d'ancienneté. Seule une LRAR visant expressément le préavis prévu au présent article vaut lettre de rupture. Toute autre forme, comme par exemple la notification d'une procédure de mise en concurrence, ne peut pas constituer seule le point de départ du préavis, si elle n'est pas accompagnée d'une information claire et non équivoque de la date de fin des relations.

En cas de faute grave dans l'exécution de ses obligations contractuelles par l'une des parties, l'autre partie peut mettre fin aux relations commerciales mais seulement après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter ou d'y remédier restée infructueuse passé un délai de 30 jours.

16- Compétence - Contestation

L'ensemble des relations contractuelles entre **HAMMEL** et l'**Acheteur** issu de l'application des présentes Conditions Générales de Vente, et les éventuels accords particuliers qui pourraient être conclus, et tous les litiges en découlant, quelle qu'en soit la nature, seront soumis à tous égards au droit français.

Les parties conviennent de faire leur possible pour résoudre à l'amiable les désaccords susceptibles de résulter de l'interprétation, l'exécution ou la cessation des relations commerciales entre **HAMMEL** et l'**Acheteur**.

Tout litige ayant son origine dans l'exécution des relations contractuelles établies entre **HAMMEL** et l'**Acheteur**, ainsi que les actes qui en seront la conséquence, sera soumis à la juridiction des tribunaux compétents de Périgueux, nonobstant toute demande incidente ou tout appel en garantie, ou en cas de pluralité de défendeurs, sauf application des dispositions issues de l'article D.442-3 du Code de commerce sur la spécialisation des juridictions en matière de pratiques restrictives de concurrence. Cette clause d'attribution de compétence s'appliquera même en cas de référé. **HAMMEL** disposera néanmoins de la faculté de saisir toute autre juridiction compétente, en particulier celle du siège social de l'**Acheteur** ou celle du lieu de situation des marchandises livrées. Les effets de commerce ou acceptation de règlement ne feront ni novation, ni dérogation à la présente clause.

FICHE DE RECLAMATION

Toute demande d'incident devra impérativement être accompagnée de **PHOTOS** montrant :

- 1 - Intégralité de l'étiquette produit clairement LISIBLE
- 2 - Nature du/des incident(s) constaté(s)

DATE DE LA DEMANDE :/...../.....

- Demande antérieure à la vente consommateur
 Demande postérieure à la vente consommateur (date d'achat consommateur du produit)

Dans ce cas, joindre impérativement le ticket de caisse.

OBJET DE LA DEMANDE :

- Vices apparents ou défaut de caractéristiques du produit à la commande (ex : quantité)

Si l'incident a lieu à la livraison, une copie de la lettre de voiture devra être impérativement jointe à cette fiche.

- Vice caché
 Garantie commerciale

CLIENT :

N° compte :

Enseigne :

Ville :

CP :

Personne à contacter :

NOM :

Prénom :

Tél. : Fax :

Mail :

DESCRIPTION DE/DES INCIDENT(S)

Référence produit	Quantité de produits impactés	Code traçabilité (et étiquette produit)	n° BL ou n° facture ou n° commande	Nature et description de l'incident sur le produit

Toute fiche incomplète ne sera pas traitée par nos services

Fiche à envoyer :

- Par mail : sav@hammel.fr
- Par LRAR au siège de notre société

Le présent document est indissociable de nos CGV.