

1. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») s'appliquent à toute commande passée auprès de la société HYDEWA FRANCE (ci-après « le Vendeur »), portant sur la vente de produits, matériels et pièces détachées, neufs ou d'occasion, effectuée via le site internet ou par tout autre moyen.

Elles s'appliquent :

- aux clients professionnels (« Acheteurs professionnels »),
- aux consommateurs (« Acheteurs consommateurs »).

En cas de dispositions légales impératives applicables aux consommateurs, celles-ci prévalent.

Toute commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Le fait que le Vendeur ne fasse pas application à un moment donné d'un quelconque article des présentes conditions, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement des dites conditions générales de vente.

2. Informations précontractuelles (vente en ligne)

Avant toute commande, l'Acheteur reconnaît avoir eu accès, de manière lisible et compréhensible, aux informations prévues par les articles L221-5 et suivants du Code de la consommation : caractéristiques essentielles des produits, prix total, délais de livraison, garanties, droit de rétractation, etc.

3. Produits

Les produits proposés sont ceux décrits sur le site ou dans les documents commerciaux du Vendeur. Les photographies ne sont pas contractuelles.

Lorsque le Vendeur n'est que distributeur, les informations techniques proviennent du fabricant.

4. Offre préalable et devis

Toute demande spécifique peut donner lieu à un devis valable 60 jours.

La vente n'est parfaite qu'après acceptation écrite par l'Acheteur.

5. Commande

La commande doit mentionner la quantité, la marque, le type, les références, le prix convenu, les conditions de paiement, le lieu et la date de livraison ou de l'enlèvement s'il est autre que le lieu de facturation.

Tout additif ou modification de la commande ne lie le Vendeur que s'il l'a accepté par écrit.

Les commandes prises par les collaborateurs du Vendeur ne sont valables que si elles n'ont pas été dénoncées par écrit par le Vendeur dans un délai de 15 jours à compter de leur réception.

Si, lors d'une précédente commande, l'Acheteur s'est soustrait à l'une de ses obligations (défaut ou retard de règlement, par exemple), un refus de vente pourra lui être opposé, à moins que cet Acheteur ne fournisse des garanties satisfaisantes ou un paiement comptant. Aucune ristourne pour paiement comptant ou anticipé ne lui sera alors accordée.

Le Vendeur se réserve le droit :

- d'annuler une commande en cas de refus de paiement,
- de demander un acompte ou un paiement anticipé,
- de refuser une commande en cas de litige antérieur.

Pour les Acheteurs professionnels, toute commande validée est ferme et définitive. Aucune annulation ne peut intervenir sans l'accord exprès du Vendeur. Les éventuels acomptes versés restent acquis en cas d'annulation par l'Acheteur.

6. Condition suspensive – étude d'accessibilité (transport volumineux)

Pour les livraisons volumineuses nécessitant un transport par camion (PTAC ≥ 3,5 tonnes), la commande est soumise à la réalisation d'une étude d'accessibilité préalable par le transporteur mandaté par le Vendeur.

6.1. Étude obligatoire

L'Acheteur s'engage à fournir toutes les informations utiles :

- adresse précise,
- contraintes d'accès (rue étroite, pente, hauteur limitée...),
- horaires,
- interdictions de circulation,
- moyens de manutention.

6.2. Condition suspensive

La vente ne devient définitive qu'à la validation de l'accessibilité par le transporteur.

6.3. Refus de prise en charge

Si l'étude d'accessibilité conclut que la livraison est impossible ou non sécurisée :

- La commande est automatiquement annulée,
- L'Acheteur est intégralement remboursé, sans frais ni pénalité.

Aucun motif de refus n'est à justifier par le transporteur.

7. Prix

Les prix sont indiqués hors taxes, hors frais de livraison, sauf mention contraire.

Le Vendeur peut modifier ses tarifs à tout moment, mais le prix facturé reste celui en vigueur au jour de la commande.

En cas d'erreur manifeste d'affichage du prix (prix dérisoire ou disproportionné), le Vendeur se réserve le droit d'annuler la commande. L'Acheteur sera intégralement remboursé sans frais ni indemnité.

8. Livraison

8.1. Modalités

La livraison peut être effectuée :

- par expédition depuis l'usine, un dépôt ou un entrepôt,
- ou par mise à disposition avec retrait par l'Acheteur.

8.2. Délais

Les délais de livraison sont indiqués à titre purement indicatif et dépendent des disponibilités et des conditions d'approvisionnement.

En cas d'indisponibilité d'un produit après commande, l'Acheteur sera informé et pourra accepter un produit équivalent ou obtenir le remboursement intégral des sommes versées.

Le Vendeur ne peut être tenu responsable des retards imputables au transporteur ou à tout événement extérieur. La vente pourra être résolue par l'une ou l'autre des parties si la livraison n'a pas été effectuée dans un délai de 15 jours après la date indicative (hors force majeure), sur simple lettre recommandée. L'Acheteur pourra alors obtenir uniquement le remboursement des acomptes versés.

En cas de force majeure (grève, blocage, sinistre, intempéries, rupture d'approvisionnement, etc.), les délais sont automatiquement prolongés ou la commande peut être annulée, sans indemnité.

La livraison ne pourra intervenir que si l'Acheteur a rempli l'ensemble de ses obligations.

Les délais indiqués ne prennent pas en compte les retards imputables exclusivement au transporteur.

8.3. Accessibilité le jour de la livraison

Même si l'étude d'accessibilité a été validée, l'Acheteur doit garantir l'accessibilité du lieu de livraison à la date convenue.

En cas d'impossibilité d'accès (travaux, véhicules gênants, voie interdite, absence du destinataire, impossibilité de manœuvrer, etc.), le transporteur ne peut pas procéder à la livraison et repartira immédiatement avec le matériel.

Dans ce cas, une nouvelle présentation, qui sera facturée à l'Acheteur, sera programmée.

La reprogrammation n'interviendra qu'après paiement intégral des frais de représentation et dépendra des disponibilités du transporteur.

9. Transport et risques

Le mode de transport choisi par le Vendeur est considéré contractuellement comme le mieux adapté à l'acheminement des biens expédiés. Toute divergence à ce sujet devra faire l'objet d'une demande expresse de l'Acheteur. Sauf stipulation contraire, les opérations de transport sont à la charge et aux frais, risques et péril de l'Acheteur, auquel il appartient de vérifier à réception de la livraison le nombre et l'état des matériels livrés.

En cas de dommage ou d'avarie, l'Acheteur doit émettre les réserves d'usage sur le bon de livraison et en informer le transporteur dans les 3 jours suivant la réception, par lettre recommandée avec accusé de réception.

10. Réception et contrôle

Toute réclamation (défaut apparent, non-conformité) doit être adressée au Vendeur dans les 2 jours suivant la livraison, par écrit. Pour les consommateurs, ce délai n'a pas pour effet de réduire les droits prévus par la garantie légale de conformité.

Passé ce délai, la livraison est réputée conforme.

Le défaut de conformité d'une partie de la livraison ne dispense pas l'Acheteur de son obligation de payer les matériels et pièces détachées pour laquelle il n'existe aucune contestation.

Tout défaut ou malfaçon reconnu après examen contradictoire n'oblige le Vendeur qu'au remplacement, à titre gratuit, du matériel ou des pièces détachées reconnus défectueux, à l'exclusion de toute perte d'exploitation ou préjudice complémentaire.

11. Paiement

11.1. Modes et conditions de paiement

Les conditions de paiement sont les suivantes :

- Virement avant expédition (paiement comptant) Applicable à tout nouveau client ou à tout client pour lequel l'assureur-crédit n'accorde pas de ligne de couverture suffisante.

- 30 jours date de facture

Uniquement accordés après validation préalable par l'assureur-crédit du Vendeur.

En cas de refus de couverture, de baisse de garantie ou de retrait de garantie en cours de relation commerciale, le Vendeur se réserve le droit d'imposer un paiement comptant ou un paiement avant expédition.

11.2. Absence d'escompte

Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

11.3. Encaissement effectif

Le paiement n'est réputé effectué qu'après encaissement total et définitif des sommes dues.

11.4. Retard de paiement (B2B)

En cas de retard :

- pénalités : taux BCE + 10 points,
- indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.

12. Clause résolutoire

En cas de non-paiement, le Vendeur peut suspendre les livraisons et résilier la vente après mise en demeure restée infructueuse.

13. Réserve de propriété

Les produits restent la propriété du Vendeur jusqu'au paiement intégral du prix, mais les risques sont transférés à l'Acheteur dès la livraison (sauf consommateur). En cas de procédure collective, le Vendeur peut revendiquer le matériel.

14. Droit de rétractation (B2C uniquement)

Le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation à compter de la réception.

Le remboursement inclut :

- le prix du produit,
- les frais de livraison standards.

Les frais de retour restent à la charge du client. L'Acheteur doit retourner le produit à l'adresse suivante : ZAE de l'Eculaz, 55 impasse de l'Arve 74930 REIGNIER-ES-ERY

Les produits doivent être renvoyés dans leur emballage d'origine, complets, non montés, non utilisés et en parfait état permettant une re-commercialisation. Les produits endommagés, incomplets, salis ou montés ne seront pas remboursés.

La responsabilité de l'Acheteur est engagée en cas de dépréciation du produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du produit. Le Vendeur se réserve le droit de pratiquer une retenue correspondant à cette dépréciation.

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux produits fabriqués sur mesure, personnalisés ou spécifiquement commandés selon les demandes de l'Acheteur professionnel ou consommateur.

15. Garanties**15.1. Garantie légale (consommateurs)**

Les produits bénéficient de la garantie légale de conformité prévue par les articles L217-3 à L217-20 du Code de la consommation, ainsi que de la garantie contre les vices cachés prévue aux articles 1641 à 1649 du Code civil.

Dans ce cadre, le Vendeur est tenu :

- de livrer un bien conforme au contrat,
- d'assurer l'absence de défauts de conformité au moment de la délivrance,

• et de garantir tout défaut rendant le bien impropre à l'usage ou diminuant tellement cet usage que l'Acheteur ne l'aurait pas acquis (vice caché).

Le consommateur bénéficie :

- d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir,
- du choix entre réparation ou remplacement du bien (sous réserve des dispositions légales),
- et de la possibilité d'obtenir remboursement total ou partiel en cas de défaut majeur ou si réparation/remplacement sont impossibles.

15.2. Garantie commerciale – Produits vendus par le Vendeur (B2B et B2C)

Indépendamment des garanties légales, le Vendeur garantit les produits contre tout défaut ou dysfonctionnement provenant d'un vice apparent ou caché, à compter :

- de la date de mise en service pour le matériel nécessitant une installation,

- ou de la date de livraison pour les éléments ne nécessitant pas de mise en service.

Modalités d'application de la garantie :

- Le produit ou la pièce défectueuse doit être retourné(e) au Vendeur pour examen.
- Si le défaut est confirmé, la réparation ou le remplacement est effectué gratuitement, dans les ateliers du Vendeur.
- Si, en raison de la nature du matériel, l'intervention doit se faire sur site, seule la main-d'œuvre de réparation est prise en charge.
- Sont exclus de la prise en charge :
 - les opérations préliminaires (démontage, dépose, protections),
 - les interventions rendues nécessaires par l'implantation ou les conditions d'accès,
 - les éléments non compris dans la fourniture d'origine.

Frais à la charge de l'Acheteur :

- transport aller et retour du matériel ou des pièces concernées,
- frais de déplacement, de voyage et d'hébergement du technicien si l'intervention est réalisée sur site.

Les pièces remplacées gratuitement deviennent la propriété du Vendeur.

Les interventions réalisées au titre de la garantie n'ont pas pour effet de prolonger la durée de celle-ci.

L'Acheteur ne peut prétendre à aucune indemnité au titre de l'immobilisation du matériel, quelle qu'en soit la durée.

15.3. Garantie du fabricant

Lorsque le Vendeur agit en qualité de distributeur, les produits bénéficient intégralement de la garantie constructeur, dont les conditions sont fournies par le fabricant.

Dans ce cas :

- la seule obligation du Vendeur consiste, au choix du fabricant, à procéder au remplacement ou à la remise en état des produits reconnus défectueux,
- aucune autre prestation, indemnité ou prise en charge de frais ne peut être exigée du Vendeur.

15.4. Obligations de l'Acheteur

Pour mettre en œuvre la garantie, l'Acheteur doit :

- déclarer tout défaut dans un délai raisonnable après constat,
 - fournir tous justificatifs (photos, rapports, description),
 - permettre au Vendeur d'examiner le matériel,
 - ne pas intervenir lui-même ni confier le matériel à un tiers avant diagnostic du Vendeur.
- Toute intervention non autorisée entraîne la perte du bénéfice de la garantie.

16. Limitation de responsabilité**16.1. Exclusions de garantie (B2B et B2C)**

La garantie ne couvre pas :

- l'usure normale du matériel,
- les défauts résultant d'une installation non conforme, d'un montage incorrect, d'une absence d'entretien ou d'une mauvaise utilisation,
- les dommages liés à des chocs, accidents, surtensions électriques, intempéries, inondations, incendies, actes de vandalisme, vol ou altération volontaire,
- les réparations effectuées par un tiers non agréé,
- l'utilisation du produit dans des conditions non conformes à ses spécifications (charge excessive, environnement inadapté...),
- les défauts résultant d'un stockage inadéquat.

Le Vendeur peut refuser la garantie si :

- le matériel a été modifié par l'Acheteur,
- les numéros de série ont été retirés ou rendus illisibles,
- l'Acheteur refuse de permettre l'accès au matériel pour diagnostic.

16.2. Limitation de la garantie (B2B uniquement)

Pour les clients professionnels, la responsabilité du Vendeur au titre de la garantie est strictement limitée :

- à la réparation ou au remplacement du matériel reconnu défectueux,
 - à l'exclusion de tous dommages indirects (perte d'exploitation, immatériel, manque à gagner...).
- Aucune retenue sur paiement ne peut être opérée par l'Acheteur en cas de litige ou de défaut allégué.

17. Données personnelles (RGPD)

Les données collectées sont nécessaires au traitement des commandes et sont destinées exclusivement au Vendeur et à ses prestataires (transporteurs, services de paiement, prestataires informatiques).

Base légale : exécution du contrat.

L'Acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de limitation et de portabilité.

Toute demande doit être adressée à : contact@hydewafrance.com.

18. Force majeure

En cas d'événement imprévisible rendant impossible l'exécution du contrat (grève, météo extrême, épidémie, etc.), les obligations sont suspendues.

19. Loi applicable – Litiges

Les CGV sont soumises au droit français.

- B2B : tribunal de commerce du siège du Vendeur.
- B2C : tribunal compétent selon le droit commun, ou plateforme de médiation en ligne.