

**CONDITIONS GENERALES DE VENTES
DE LA PLATEFORME CLOTURE ONLINE
POUR LES CLIENTS PARTICULIERS OU NON PROFESSIONNELS**

CLOTURE ONLINE
Société par actions simplifiée
Au capital de 4000 euros
Siège social : 580 rue Claude Nicolas Ledoux, Aix-en-Provence Cedex (13854)
inscrite au RCS d'Aix-en-Provence sous le numéro 850 785 510

Mail : contact@clotureonline.com.
Numéro de téléphone : 04 42 59 04 06

Conditions générales de ventes de la plateforme

Nos Conditions générales de ventes (CGV) entrent en vigueur **le 30 novembre 2023**

Si vous souhaitez utiliser la plateforme CLOTURE OLINE, merci de lire et d'accepter les présentes CGV lesquelles constituent un accord entre le Client/Utilisateur et CLOTURE ONLINE concernant vos accès et votre utilisation de la plateforme et s'engage à les respecter.

Chaque Client/Utilisateur doit également lire la [Politique de Confidentialité](#)

Si vous n'acceptez pas les présentes CGV, vous n'êtes pas autorisé à utiliser la plateforme CLOTURE ONLINE ni à passer une commande.

TABLE DES MATIERES

PREAMBULE	5
TITRE I. DEFINITIONS – OBJET DES CGV	6
Article 1. Définition.....	6
Article 2. Objet – Langue des CGV - Acceptation des CGV – Modifications – Informations précontractuelles..	8
TITRE II. PRODUITS - DEVIS.....	10
Article 3. Produits Proposés.....	10
3.1 Fiche technique Produits standards	10
3.2 Outil en ligne « CONFIGURER MA CLOTURE »	10
3.3 Produits personnalisés en offline	10
3.3 Services non proposés	11
Article 4. Devis	11
TITRE III. SERVICES DE LA PLATEFORME – COMPTE CLIENT.....	11
Article 5. Services de la plateforme	11
5.1 Utilisation de la plateforme par le Client	11
5.2 Services de la plateforme	11
5.3 Commande et création du compte client	12
5.3.1 Compte gratuit	12
5.3.2 Sécurité du compte	12
5.3.3 Paramètre du compte	12
5.3.4 Suppression du compte.....	13
5.3.5 Restrictions, limitations ou suppression du compte personnel par CLOTURE ONLINE.....	13
TITRE IV. PANIER – COMMANDE	14
Article 6 Sélection de Produits sur le Site	14
6.1 Le Panier pour les commandes via le Site.....	14
6.2. Commande avec obligation de paiement	14
6.3 Process de la commande via le Site	14
TITRE V. MONTANT – MODALITES DE PAIEMENT	16
Article 7. Prix des Produits – Paiement - Transfert de propriété - Frais de ports	16
7.1 Prix.....	16
7.2 Paiement.....	16
7.2.1 Modalités de paiement – traitement de la commande à réception	16

7.2.2 Sécurité des transactions	17
7.2.3 Paiement par Oney.....	17
7.2.3 Virement sur le site	17
7.3 Incident de paiement.....	18
7.4 Transfert de propriété	18
7.5 Frais de ports si demande de livraison par le Client	18
TITRE IV. RETRAIT – LIVRAISON – TRANSFERT DE RISQUES	18
Article 8. Retrait - Livraison –Transfert des risques	18
8.1 Zone de livraison.....	18
8.2 Retrait de la commande	18
8.3 Livraison de la commande	19
8.3.1 Modes de livraison	19
8.3.2 Suivi de la commande - Frais de port	19
8.3.3 Délai de livraison	20
8.3.4 Adresse de livraison.....	20
8.3.5 Absence du Client.....	21
8.3.6 Accessibilité à l’adresse de livraison.....	21
8.4 Transfert de risques	21
TITRE VII. RECEPTION DES PRODUITS - GARANTIES	22
Article 9. Réception des Produits.....	22
Article 10 Garanties - Assurance.....	23
10.1 Garanties légales.....	23
10.1.1 Conformité du/des Produit(s)	23
10.1.2 Conformité quant au traitement des données à caractère personnel.....	24
10.1.3 En cas de non-conformité	24
10.1.4 Mise en conformité (Art. L217-9 et -10).....	24
10.1.5 Limite de mise en conformité.....	25
10.1.6 Vices cachés.....	25
10.2 Assistance non contractuelle	26
TITRE VIII. OBLIGATIONS - RESPONSABILITE	26
Article 11. Engagements réciproques.....	26
11.1 Le Client	26
11.2 La Société CLOTURE ONLINE.....	27
11.2.1 Sur les Produits.....	27
11.2.2 Limites de responsabilité.....	27

11.2.3 Sur le catalogue des Produits	27
11.2.4 Liens vers d'autres sites.....	27
11.2.5 Utilisation du Site	27
TITRE IX. DROIT DE RETRACTATION – ANNULATION/RESOLUTION – FORCE MAJEURE.....	28
Article 12. Droit de rétractation	28
12.1 Délais du droit de rétraction.....	28
12.2 Mise en œuvre.....	28
12.2.1 Formulaire de rétractation	28
12.2.2 Renvoi du/des Produit(s) – Remboursement par la Société	29
12.3 Exclusion du droit de rétractation	30
Article 13. Annulation de la commande – Résolution de la commande.....	30
13.1 Indisponibilité du/des Produits.....	30
13.2 Incident de paiement.....	30
13.3 Incident de livraison.....	30
13.4 Non retrait du/des Produits standards.....	31
13.5 Non retrait du/des Produits personnalisés.....	31
13.6 Non-conformité du/des Produit(s)	31
Article 14. Force Majeure	31
TITRE X. PROPRIETE INTELLECTUELLE – TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	31
Article 15. Propriété Intellectuelle.....	32
Article 16. Traitement des données personnelles des Clients du site	32
TITRE XII. DISPOSITIONS GENERALES.....	32
Langue	32
Interprétation – Validité des CGP	32
Intégralité des CGP	33
Cession.....	33
Langue Loi applicable.....	33
Information sur le démarchage téléphonique - Opposition	33
TITRE XIII. PRE CONTENTIEUX - CONTENTIEUX	34
RECLAMATION	34
MEDIATION.....	34
PROCEDURE - CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPETENCE.....	35

PREAMBULE

CLOTURE ONLINE (ci-après en préambule « La Société ») est une société par actions simplifiée, au capital de 4000 euros, dont le siège social est sis 580 rue Claude Nicolas Ledoux, Aix-en-Provence Cedex (13854), inscrite au RCS d'Aix-en-Provence sous le numéro 850 785 510, et représentée par sa présidente la société Holding Adact, prise en la personne de son gérant Monsieur Thierry Leguem,

La Société propose la vente de clôture, brise-vues, grillages, portails et tous produits similaires en ligne par le biais de la plateforme : <https://www.clotureonline.com/>. Certains produits peuvent être personnalisés selon les spécifications du Client.

Les présentes Conditions Générales de Ventes (CGV) régissent les termes et conditions de commande et livraisons des Produits, pouvant être exécutées via la plateforme en ligne <https://www.clotureonline.com/>.

Les stipulations des présentes CGV s'appliquent uniquement aux Clients consommateurs ou non professionnels (ci-après « le Client ») majeurs et ayant la pleine capacité juridique pour permettre d'ouvrir un compte sur la plateforme CLOTURE ONLINE.

En ouvrant et en utilisant un compte sur la plateforme CLOTURE ONLINE, le Client accepte de se conformer à l'ensemble des présentes CGV.

Les Conditions Générales s'appliquant entre CLOTURE ONLINE et les professionnels seront accessibles par ici [Conditions générales](#).

Et les dispositions propres aux données personnelles sont accessibles ici [Données personnelles](#).

TITRE I. DEFINITIONS – OBJET DES CGV

Article 1. Définition

Dans le cadre des présentes, les termes reproduits ci-après, qu'ils comprennent en première lettre une minuscule ou majuscule, auront la signification suivante :

- « **Conditions Générales de Ventes** » ou « **Conditions Générales** » ou « **CGV** » : contrat conclu entre le(s) Clients/ l'(les) Utilisateur(s) et CLOTURE ONLINE. Cela ne comprend nullement les tutoriels envoyés ou des mails pour aider le Client dans la pose ;
- « **Société** » ou « **CLOTURE ONLINE** » : désigne la société précitée en préambule et qui exploite le Site internet <https://www.clotureonline.com/>;
- « **Siège social** » : désigne les bureaux et le stockage de Produits sis 580 rue Claude Nicolas Ledoux, Aix-en-Provence Cedex (13854) ;
- « **Fabricant** » : désigne le ou les usines en charge de fabriquer les Produits standard ou personnalisés et qui peuvent livrer directement le/les Produits commandés au Client. Il ne s'agit pas de CLOTURE ONLINE ;
- « **Plateforme** » ou « **Site internet** » ou « **Site** » : désigne le site internet exploité par CLOTURE ONLINE accessible à l'adresse : <https://www.clotureonline.com/> et toutes les applications et tout autre moyen d'y accéder. Le Site comprend les Services, et tous les contenus, outils, fonctions et fonctionnalités proposés sur ou via la plateforme ;
- « **Client(s) consommateurs ou non professionnel(s)** ou « **Client** » : désignent toute personne physique majeure (18 ans et non mineur émancipé), qui agit en son nom propre à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ou une personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles ayant créé un compte personnel sur la plateforme ;
- « **Utilisateur(s)** » : désigne le visiteur du Site, poursuivant ou non l'utilisation des services de la plateforme et ne passant pas forcément de commande de produits ;
- « **Compte** » ou « **Compte personnel** » : désigne l'espace créé à la demande l'Utilisateur sur la plateforme gratuitement lui permettant d'utiliser les Services de la plateforme et ayant accès par son identifiant et son mot de passe. Ce compte permet au Client de suivre sa commande et d'échanger avec la Société si besoin. La création d'un compte personnel est obligatoire pour passer une commande.
- « **Produits** » ou « **Produits standards** » ou « **Produits référencés** » : désigne notamment les clôtures, brise-vues, grillages, portails et tous produits similaires présentés sous forme de catalogue sur le Site. Les produits sont soit standards soit personnalisés à la demande du Client ;

- « **Produits non référencés** » : désigne des Produits ne figurant pas sur le Site, le client peut les commander directement auprès de la Société en commande offline ;
- « **Produits personnalisés** » : désigne des Produits conçus selon les spécifications du Client et ne correspondant pas à des critères standards ;
- « **Commande** » ou « **achat** » : désigne la demande du Client sur le Site pour acheter en ligne des Produits. **LES COMMANDES IMPLIQUENT UNE OBLIGATION DE PAIEMENT PAR LE CLIENT** ;
- « **Commande offline** » : désigne toutes les commandes passées par le Client avec la Société en dehors du Site ;
- « **Transporteur** » : désigne une entreprise mandatée par la Société pour assurer la livraison du/des Produit(s) à l'adresse signalée par le Client lors de sa commande ;
- « **Prix** » : désigne le montant du Produit figurant sur le Site sur la base d'un prix unitaire qui varie en fonction du type du Produit ; de ses dimensions et de la quantité ;
- « **Devis** » : désigne le document fourni par CLOTURE ONLINE à la demande du Client sur le Site. Le devis est envoyé par mail par la Société à l'adresse communiquée par le Client sur le Site ou en mains propres s'il se déplace au sein de la Société. La commande se poursuit ensuite en ligne si les Produits demandés y figurent et peuvent également se finaliser directement au Siège social. Pour les Produits non référencés ou personnalisés, le Client finalise sa commande au sein de la Société par virement bancaire ou carte bancaire ;
- « **Formulaire contact** » : désigne le formulaire disponible sur la plateforme et permettant au Client de prendre contact et plus globalement d'échanger avec CLOTURE ONLINE en plus du numéro de téléphone et du mail;
- « **Paiement en ligne** » : désigne le moyen de paiement par cartes bancaires ou virement par le Client pour le règlement de sa commande via le Site ;
- « **Oney** » : désigne une solution de paiement utilisée sur le Site permettant les paiements en ligne des Produits par les Clients ;
- « **Données à caractère personnel** » ou « **DCP** » : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable selon la Réglementation informatique et libertés ;
- « **Droit de Propriété Intellectuelle** » : tout droit portant sur un brevet, une demande de brevet, une marque, un dessin et/ou modèle, tout droit d'auteur, droit de prévenir l'extraction non autorisée d'un recueil de données, savoir-faire et tout autre droit de propriété intellectuelle reconnu par la législation applicable.

- « **Règlementation informatique et libertés** » : ensemble des dispositions issues de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 « relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés » (la « LIL ») et du Règlement Général sur la Protection des Données n° 2016/679 du 27 avril 2016 (dit « RGPD »);
- « **Politique de confidentialité** » : désigne le [DOCUMENT POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE](#) qui définit la manière dont CLOTURE ONLINE collecte, utilise, traite et stocke et transfère les données à caractère personnel ;

Article 2. Objet – Langue des CGV - Acceptation des CGV – Modifications – Informations précontractuelles

Les présentes Conditions Générales de Vente définissent les modalités des ventes en ligne conclues entre la Société et tout consommateur effectuant un achat via le Site et s'appliqueront également pour les ventes effectuées directement au Siège social.

Elles sont rédigées en français dans leur version originale qui seule fait foi et prévaut sur toute autre version.

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions. **ELLES SONT ACCESSIBLES PAR LE CLIENT SUR LE SITE À TOUT MOMENT ET ELLES SONT SYSTEMATIQUÉMENT SOUMISES AU CLIENT AVANT TOUTE COMMANDE ET AU MOMENT DE L'ENREGISTREMENT DE LA COMMANDE.**

Lors de l'ouverture d'un Compte Client, le fait de cliquer sur le bouton « J'accepte les conditions générales de vente » manifeste le consentement du Client à l'application des présentes conditions générales de vente.

Le Client déclare avoir pris connaissance des dispositions suivantes avant de passer commande des Produits.

En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client à ces Conditions Générales de Vente.

Une version imprimée des Conditions Générales de Vente ainsi que toute information adressée par voie électronique seront admises dans toute procédure judiciaire concernant l'application des présentes Conditions Générales de Vente de la même manière et dans les mêmes conditions que n'importe quel autre document écrit et conservé en format papier.

Le fait de ne pas exercer, à un moment quelconque, une prérogative reconnue par les présentes Conditions générales de vente, ou de ne pas exiger l'application d'une stipulation quelconque de la convention issue desdites Conditions ne pourra en aucun cas être interprétée, ni comme une modification du contrat, ni comme une renonciation expresse ou tacite au droit d'exercer ladite prérogative dans l'avenir, ou au droit d'exiger l'exécution scrupuleuse des engagements souscrits aux présentes.

Dans l'hypothèse où l'un quelconque des termes des Conditions Générales de Vente serait considéré comme illégal ou inopposable par une décision de justice, les autres dispositions resteront en vigueur.

POUR UNE MEILLEURE PRISE DE CONNAISSANCE DES CGV, LE CLIENT POURRA S'IL LE SOUHAITE TELECHARGER LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES EN VERSION PDF DEPUIS LA PLATEFORME.

Par ailleurs, le Client reconnaît, avoir eu communication, préalablement à l'utilisation de la plateforme, d'une manière lisible et compréhensible conformément à l'article L221-11 du Code de la consommation, des CGP et de toutes les informations et renseignements visés aux articles L111-1 à L111-7 et L221-5 du Code de la consommation, et en particulier :

- Les caractéristiques essentielles des Produits proposés par la Société sur la plateforme ;
- Le prix des Produits et des frais annexes ;
- En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel la plateforme s'engage à fournir le Produit ;
- Les informations relatives à l'identité de la Société, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques [Mention légales](#) et à ses activités ;
- Les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- Les fonctionnalités **le cas échéant** du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité ;
- La possibilité de recourir à une médiation de la consommation en cas de litige ;
- Les informations relatives au droit de rétractation (existence, conditions, délai, modalités d'exercice de ce droit et formulaire type de rétractation), aux modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes ;
- Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L. 221-28, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation ;

Modification des CGV

Compte tenu des évolutions possibles du Site, la Société se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente.

En cas de modification des CGV, la Société s'engage à informer les Utilisateurs et/ou les Clients des modifications apportées soit (i) par courrier électronique, soit (ii) par le biais d'une mention spéciale affichée sur la plateforme au moins 15 jours avant l'entrée en vigueur des nouvelles CGV.

En conséquence, la Société invite le Client à consulter les Conditions Générales de Vente avant toute nouvelle commande. Les Conditions Générales de Vente alors en vigueur seront applicables à toutes les commandes passées à compter de leur date de mise en ligne.

TITRE II. PRODUITS - DEVIS

Article 3. Produits Proposés

3.1 Fiche technique Produits standards

La Société propose sur son Site la vente de plusieurs Produits dont les utilisateurs peuvent prendre connaissance sans Obligation d'achat ni de création d'un Compte.

Les Produits proposés sont : des clôtures, des brise-vues, des portails et portillons. Il existe des sous-catégories pour chaque produit. Pour chaque Produit, l'Utilisateur a accès un onglet et un menu déroulant pour s'y retrouver.

Pour chaque Produit, les Utilisateurs peuvent prendre connaissance :

- des avis donnés sur les produits ;
- des caractéristiques des produits ;
- une fiche technique **téléchargeable en pdf** ;
- du prix unitaire ;
- des couleurs disponibles ;
- des hauteurs possibles et adapter la hauteur à leur besoin ;
- Le délai de livraison ;
- Les moyens de paiement ;
- La disponibilité en stock du produit ou sur commande avec délai indicatif ;

EN CAS D'INDISPONIBILITE DU PRODUIT, LA SOCIETE L'INDIQUE AU MIEUX SUR LE SITE. EN CAS DE CONCORDANCE ENTRE L'INDISPONIBILITE ET LA COMMANDE, LA SOCIETE PROPOSE SOIT UN NOUVEAU DELAI AU CLIENT, SOIT LE DIRIGE VERS UN AUTRE PRODUIT SIMILAIRE, SOIT PROCEDE AU REMBOURSEMENT SANS DELAI.

3.2 Outil en ligne « CONFIGURER MA CLOTURE »

Le Site propose également un configurateur de Clôture, plus précisément de grillages sous l'onglet « CONFIGURER MA CLOTURE » en 3 étapes. L'Utilisateur peut imprimer la configuration demandée.

Cet outil renvoie le Client à des Produits standards référencés sur le Site.

3.3 Produits personnalisés en offline

La personnalisation de la demande peut également être demandée auprès du fabricant concerné qui remet au Client un plan lequel est signé par le Client pour acceptation et poursuite de la commande.

3.3 Services non proposés

Par le biais du Site, la Société ne propose pas service d'installation des Produits achetés. Le Client ne pourra en aucun cas reprocher l'absence d'aide à la Société quant à l'installation des Produits.

La Société met à disposition des tutos à titre de mode d'emploi qui sont à titre indicatif mais n'ont aucune valeur contractuelle.

Article 4. Devis

L'Utilisateur peut aussi demander directement un devis à la Société via le formulaire « DEVIS » ou bien directement à la Société qui lui remet dans ce cas, un bon de commande à dater et signer.

En fonction de la demande du Client, celui-ci peut finaliser sa commande en ligne si les Produits sont référencés ou directement au siège Social avec le bon de commande.

Pour les Produits non référencés, le devis est signé à la Société et la commande finalisée en offline au sein de la Société. Le règlement peut intervenir par carte bancaire ou virement bancaire.

TITRE III. SERVICES DE LA PLATEFORME – COMPTE CLIENT

Article 5. Services de la plateforme

5.1 Utilisation de la plateforme par le Client

Pour utiliser la plateforme, le Client a besoin d'un ordinateur, d'un smartphone, ou d'une tablette tactile, et d'une connexion internet.

Avant toute utilisation du Site, le Client doit s'assurer qu'il dispose des moyens techniques et informatiques lui permettant d'utiliser le Site et de commander les Produits sur le Site, et que son navigateur permet un accès sécurisé au Site. Le Client doit également s'assurer que la configuration informatique de son matériel/équipement est en bon état et ne contient pas de virus

L'Utilisateur qui passe une commande aura donc besoin de moyens de paiement : un compte bancaire et/ou d'une carte bancaire.

5.2 Services de la plateforme

L'utilisateur peut visiter le site pour connaître les produits sans obligation de commande ni de créer d'un compte client.

5.3 Commande et création du compte client

5.3.1 Compte gratuit

Le Client du Site doit créer un compte gratuitement pour passer une commande sur la plateforme, l'utilisateur doit avoir la pleine capacité juridique et être majeure et suivre la procédure d'inscription de la plateforme.

Dans le cadre de l'ouverture d'un compte, l'Utilisateur doit informer :

- Données d'identification : civilité, nom, prénom
- Données professionnelles le cas échéant : nom de société, numéro d'identification fiscale
- Données de connexion : mail ; mot de passe de 5 caractères
- Consentement pour la newsletter ;
- Déclare avoir pris connaissance des CGP avant de créer son compte et avant d'utiliser les Services ;
- Accepter la Politique de confidentialités et les présentes conditions de la plateforme ;

À l'issue de la création de son Compte Client, un e-mail de confirmation est envoyé au Client sur l'adresse qu'il aura préalablement renseignée.

Le Client s'engage à fournir à la Société des données exactes, à jour, complètes et à en préserver l'exactitude. Le Client s'engage à ne pas créer de compte sous une fausse identité. Il appartient au Client de mettre à jour les données le concernant.

5.3.2 Sécurité du compte

CLOTURE ONLINE conseille également au Client de :

- Mot de passe unique
- Changer régulièrement le Mot de passe
- Conserver en lieu sûr les identifiants et mot de passe
- Ne pas autoriser un tiers d'utiliser les identifiants et mot de passe
- Ne pas divulguer les identifiants et mot de passe
- Saisir discrètement les identifiants et mot de passe
- Se déconnecter de la plateforme lorsqu'elle n'est plus utilisée
- Ne pas enregistrer ni stocker les identifiants et mots de passe sur le dispositif d'accès
- Mettre à jour ses données personnelles sur son compte personnel afin de s'assurer de recevoir les informations de CLOTURE ONLINE
- Sécuriser l'appareil utilisé pour accéder à la plateforme

5.3.3 Paramètre du compte

L'utilisateur pourra paramétrer son compte après son ouverture en accédant via l'onglet « Mon Compte ».

L'Utilisateur pourra modifier les informations personnelles indiquées lors de la création du compte et sous réserve que ces informations demeurent authentiques. L'Utilisateur peut modifier son mot de passe, accéder au service assistance pour poser des questions à CLOTURE ONLINE.

5.3.4 Suppression du compte

Le Client ne peut clôturer son compte avant le paiement intégral de sa commande et avant la livraison ou en cas de procédure contentieuse.

En cas de demande clôture du compte par le Client auprès de CLOTURE ONLINE, CLOTURE ONLINE informe le Client que sa demande sera reportée à la fin du process de commande : paiement intégral et livraison comprise à l'issue d'une procédure contentieuse initiée par la Société ou le Client.

Lorsque le Client demande la clôture de son compte auprès de la Société par tous moyens, il devra y indiquer le motif et justifier de son identité.

CLOTURE ONLINE l'informe deux mois avant la fermeture définitive du compte.

5.3.5 Restrictions, limitations ou suppression du compte personnel par CLOTURE ONLINE

CLOTURE ONLINE peut décider de restreindre, limiter ou clôturer un compte en cas de manquements de la part du Client notamment et sans que la liste ne soit exhaustive :

- En cas de violation des présentes CGV ;
- Violation d'identité ;
- Fraude au moyen de paiement utilisé et portée à la connaissance de CLOTURE ONLINE ;
- Atteinte au fonctionnement normal du Site ;
- Manœuvres de concurrence déloyale ;
- Plaintes excessives sur les Produits ou sur le fonctionnement de CLOTURE ONLINE ;
- Incident de paiement aboutissant à la résolution de la commande ;

Ces décisions peuvent reposer aussi sur des critères confidentiels essentiels à la gestion des risques de CLOTURE ONLINE, des Utilisateurs, des tiers. La réglementation peut aussi contraindre CLOTURE ONLINE à prendre l'une de ces mesures sans que CLOTURE ONLINE soit dans l'obligation de justifier du motif.

CLOTURE ONLINE informe le Client de la mesure prise sur le compte au préalable en adressant un mail et sauf à devoir garder la confidentialité des mesures prises et imposées, CLOTURE ONLINE précise les motifs des mesures prises auprès du Client par mail et par notification 30 jours avant la suppression totale sauf si une réglementation lui impose de conserver la confidentialité.

Lorsque le compte est clôturé, les présentes Conditions Générales sont immédiatement résiliées mais demeurent le temps de la clôture effective du compte et si une instruction nécessaire en cours implique de maintenir le compte ouvert, les accès seront cependant restreints pour le Client.

Le Client n'a plus accès à son compte et ne peut plus utiliser les services de la plateforme et pourrait être empêché de créer un nouveau compte si la clôture résulte de ses manquements.

Les données personnelles pourront être conservées selon une durée déterminée par la [politique de confidentialité](#).

TITRE IV. PANIER – COMMANDE

Article 6 Sélection de Produits sur le Site

6.1 Le Panier pour les commandes via le Site

L'Utilisateur peut sélectionner autant de produits qu'il souhaite sur le site lesquels figurent dans son



panier figurant sous ce logo **Panier**. L'Utilisateur peut vérifier les produits sélectionnés dans un récapitulatif rappelant le prix TTC.

L'Utilisateur peut décider de poursuivre ses achats, de poursuivre la commande ou bien simplement quitter le Site sans procéder aux achats.

A défaut de validation du panier, un mail est envoyé à l'Utilisateur pour lui rappeler par mail le contenu de son panier.

6.2. Commande avec obligation de paiement

Le Client sélectionne via le Site le ou les Produits qu'il souhaite acheter, et peut accéder à tout moment au récapitulatif de sa Commande via son compte.

~~Toute commande s'effectue uniquement via le Site sauf pour les Produits non référencés ou personnalisés faisant l'objet d'autres conditions générales.~~

Il est précisé que **TOUTE COMMANDE EFFECTUÉE SUR LE SITE OU AU SIEGE SOCIAL EST UNE COMMANDE AVEC OBLIGATION DE PAIEMENT.**

Toute commande vaut acceptation de la description des Produits et des prix en vigueur au jour de la commande.

6.3 Process de la commande via le Site

Pour passer une commande en ligne sur le Site, le Client doit :

- choisir un ou plusieurs Produits ;
- sélectionner des caractéristiques (dimensions, couleurs, quantité...);
- remplir son panier avec un ou plusieurs Produits ;
- s'identifier avec son e-mail et son mot de passe s'il possède déjà un Compte Client, ou créer un Compte Client ;

- renseigner si livraison ou retrait ;
- renseigner l'adresse de facturation et/ou de livraison ;
- choisir le mode de livraison ;
- le récapitulatif de la Commande présente la liste du ou des Produits que le Client a sélectionné(s), et comprend les éventuels frais annexes tels que le prix de livraison venant s'ajouter au prix du ou des Produits de la Commande. Le Client a la possibilité de modifier sa Commande et de corriger d'éventuelles erreurs avant de procéder à l'acceptation de sa Commande ;
- Après avoir accédé au récapitulatif de sa Commande, le Client confirme l'acceptation de sa Commande en cochant la case de validation des CGV, puis en cliquant sur l'icône de validation de la Commande ;

Cette action est assimilée à la signature manuscrite visée à l'article 1367 du code civil et à la conclusion d'un contrat sous forme électronique au sens des articles 1127-1 et 1127-2 du code civil français. À compter de cette action :

- Après la validation de sa Commande le Client procède au paiement,
- La Société lui envoie alors une confirmation de Commande par email, reprenant les éléments du récapitulatif de sa Commande et les adresses de livraison et le cas échéant de facturation renseignée ;

Cet accusé de réception précise le montant exact payé, l'indication des produits commandés et leur quantité, les modalités de livraison de la commande et renvoie aux présentes Conditions Générales de Vente.

Cet accusé de réception vaut acceptation de la commande la Société et validera la transaction.

Cet e-mail confirme que la commande du Client a été prise en compte par la Société et non que le Produit commandé est disponible. La Société s'engage à honorer les commandes en ligne uniquement dans la limite des stocks disponibles, en cas d'indisponibilité merci de prendre connaissance de *l'article 3.1 des présentes*.

Le Client accepte que les systèmes d'enregistrement de la commande valent preuve de l'achat et de sa date. En conservant cet e-mail et/ou en l'imprimant, le Client détient une preuve de sa commande que la Société lui recommande de conserver.

TITRE V. MONTANT – MODALITES DE PAIEMENT

Article 7. Prix des Produits – Paiement - Transfert de propriété - Frais de ports

7.1 Prix

LES COMMANDES SUR LE SITE OU DIRECTEMENT AU SIEGE SOCIAL SONT DES COMMANDES AVEC OBLIGATION DE PAIEMENT.

Les prix sont mentionnés sur le Site dans les descriptifs des Produits, en euros, et toutes taxes comprises.

. Ils tiennent compte de la TVA en vigueur pour la France au jour de la commande.

Les prix annoncés ne tiennent pas compte des frais de port qui sont en principe à la charge du Client, conformément aux prévisions de l'article 7.2 ci-dessous.

La Commande des Produits sur le Site est payable en euros. La totalité du paiement doit être réalisée au jour de la Commande par le Client, par carte bancaire sauf conditions particulières de vente acceptées expressément par le Client et la Société.

Les offres promotionnelles ne sont valables que dans la double limite de la durée de validité de l'offre concernée et des stocks disponibles.

L'accès au Site se fait par le biais d'Internet.

Les frais d'accès au réseau Internet au moyen d'un service de communication à distance sont à la charge du Client.

En cas de non-conformité du/des Produits en application de *l'article 10.1 des présentes CGV* et en cas de réduction du prix pour non mis en conformité : *« La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du bien délivré et la valeur de ce bien en l'absence du défaut de conformité. »*

7.2 Paiement

7.2.1 Modalités de paiement – traitement de la commande à réception

Le paiement de la commande s'entend comptant au jour de la commande. Constitue un paiement au sens du présent article la mise effective des fonds à la disposition de la Société.

Les factures sont payables en euros au siège de la Société.

Le paiement s'effectue en ligne ou sur place au Siège social à la commande par carte bancaire ou virement dans les conditions suivantes

Les paiements par virement bancaire doivent mentionner le numéro de la commande. Les frais de virement, si la banque du Client en impose seront à sa charge.

Le Client est informé que les règlements par virement bancaire entraînent une majoration du délai de livraison, compte tenu du délai de traitement de ce mode de paiement par les banques, la Société devant s'assurer que les fonds sont disponibles sur son compte avant toute livraison.

Dans tous ces cas, la commande sera traitée à réception du paiement et sous réserve de son encaissement.

En cas de refus de la banque, la commande sera automatiquement annulée.

7.2.2 Sécurité des transactions

En cas de paiement par carte bancaire ou virement, le Site utilise le système de sécurisation d'un prestataire spécialisé dans la sécurisation de paiement en ligne. Ce système garantit au Client la totale confidentialité de ses informations bancaires. La transaction bancaire par carte bancaire, réalisée entre le Client et le système sécurisé est donc entièrement cryptée et protégée.

Les coordonnées bancaires du Client ne sont pas stockées informatiquement par la Société.

Afin d'optimiser la sécurité des transactions sur Internet, le Site utilise un système de paiement en ligne SSL (Secure Socket Layer) de telle sorte que tous les moyens sont mis en œuvre pour assurer la confidentialité et la sécurité des données transmises, dans le cadre d'un paiement en ligne.

Notre système de paiement en ligne contrôle automatiquement la validité des droits d'accès lors du paiement par carte bancaire et crypte tous les échanges afin d'en garantir la confidentialité.

Pour bénéficier du mode de paiement sécurisé SSL, le Client doit impérativement utiliser des navigateurs compatibles avec le système SSL.

7.2.3 Paiement par Oney

Pour connaître les modalités de paiement de la plateforme Oney ainsi que le traitement des données à caractère personnel, le Client pourra se reporter au Site <https://www.oney.fr/> notamment aux pages :

- Paiement en 3/3 fois : <https://www.oney.fr/paiement/3x4x>
- Traitement des données : <https://www.oney.fr/informations-legales/protection-des-donnees>

7.2.3 Virement sur le site

La Société utilise pour les virements la plateforme fintecture <https://www.fintecture.com/>. Pour connaître la politique des données personnelles : <https://www.fintecture.com/fr-privacy/>

7.3 Incident de paiement

La Société se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute exécution et/ou livraison d'une Commande, quels que soient sa nature et son niveau d'exécution, en cas de défaut de paiement ou de paiement partiel de toute somme qui serait due par le Client à la Société, en cas d'incident de paiement, ou en cas de fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation du site et au paiement d'une Commande.

7.4 Transfert de propriété

LES PRODUITS LIVRES DEMEURENT LA PROPRIETE DE CLOTURE ONLINE JUSQU'AU PAIEMENT INTEGRAL DE LEUR PRIX. LE CLIENT NE PEUT REVENDRE LES PRODUITS SAUF AUTORISATION PREALABLE EXPRESSE DE CLOTURE ONLINE.

7.5 Frais de ports si demande de livraison par le Client

Les frais de port/retour sont à la charge exclusive du Client, sauf dans le cas limitativement prévu à l'article 12 des présentes, lié à la non-conformité ou à un vice/défaut du Produit. Ils comprennent le traitement de la commande et l'emballage.

TITRE IV. RETRAIT – LIVRAISON – TRANSFERT DE RISQUES

Article 8. Retrait - Livraison –Transfert des risques

8.1 Zone de livraison

LE OU LES PRODUIT(S) PROPOSE(S) SUR LE SITE PEUVENT ETRE LIVRE(S) A DESTINATION DES DEPARTEMENTS SUIVANTS :FRANCE METROPOLITAINE

8.2 Retrait de la commande

Le Client peut souhaiter lors de la Commande du retrait de sa commande à l'entrepôt CLOTURE ONLINE sis 580 rue Claude Nicolas Ledoux, Aix-en-Provence Cedex (13290).

Le Client ne peut solliciter aucun autre lieu de retrait.

Le Client s'engage à retirer sa commande sous un délai de deux mois à compter de la mise à disposition du ou des Produit(s) dont il sera informé par mail et par le biais de son compte.

Il doit retirer la commande par ses propres moyens. Il ne peut en aucun cas solliciter le véhicule de la société en cas de difficulté. La Société se charge de mettre à disposition la commande et le Client s'occupe de charger sa commande.

En cas de non retrait du/des Produit(s) standards dans les délais par le Client, la Société procède à l'annulation de la commande et au remboursement des sommes conformément aux modalités

prévues aux présentes. Pour les Produits personnalisés, la Société met en place une livraison au frais du Client.

8.3 Livraison de la commande

8.3.1 Modes de livraison

En fonction des produits et du volume, la Société adapte le mode de livraison :

Catégorie	Délai moyen	Mode de livraison	Expéditeur	Zone géographique
Tous les produits	7 jours ouvrés	Livraison par camion plateau par les équipes de Clôture Online	Clôture Online	Départements 13,83,84,04,05,06,30,26
Petits produits	48h à 72h	Colissimo domicile avec signature	Clôture Online	France métropolitaine
Brise-vues uniquement	7 jours ouvrés	Livraison par transporteur	Fabricant	France métropolitaine
Lames pvc et brande de bruyère et produit de taille moyenne (grillage souple)	7 jours ouvrés	Livraison par Transporteur Geodis en messagerie	Clôture Online	France métropolitaine
Clôture composite	2 semaines	Livraison par transporteur	Fabricant	France métropolitaine
Clôture aluminium	3 semaines	Livraison par transporteur	Fabricant	France métropolitaine
Portail et portillon aluminium	4 semaines	Livraison par transporteur	Fabricant	France métropolitaine
Produits volumineux	7 jours ouvrés	Livraison par transporteur Geodis en Affrètement	Clôture Online	France métropolitaine
Produit catégorie grillage rigide près département 49	2 semaines	Livraison par transporteur TredChariot en affrètement avec chariot embarqué	Entrepôt 49	Départements 14,22,28,29,35,37,44,49,50,53, 56, 61, 72, 86, 91

8.3.2 Suivi de la commande - Frais de port

Le Client est informé par email, lorsque sa Commande est prête, de son expédition. Le transporteur contacte le client pour convenir du rendez-vous.

Le Client pourra suivre la livraison de sa Commande en contactant le Service Client dont le numéro figure à l'article 6 des présentes CGV.

Le numéro de colis sera indiqué par e-mail au Client, pour lui permettre de prendre connaissance du suivi de sa livraison.

Les frais de port seront facturés au tarif en vigueur au jour de la commande.

Le Client prend connaissance des modalités de livraison avant validation définitive de sa commande.

8.3.3 Délai de livraison

Les délais de livraison sont indiqués sur le Site lors de la commande. Ils varient en fonction du mode de livraison choisi *conformément à l'article 8.3.1*. Ils commencent à courir à compter de la réception du paiement par la Société.

Si plusieurs articles commandés en même temps ont une date de livraison différente, la date limite de livraison sera celle qui sera la plus éloignée. Toutefois, dans cette hypothèse, la Société se réserve la possibilité de livrer la commande en plusieurs fois.

Bien qu'ils soient indicatifs, la Société fera ses meilleurs efforts pour respecter les délais de livraison mentionnés lors de la commande.

En cas de retard de livraison imputable à la Société, le Client aura la faculté de demander l'annulation de la commande par lettre recommandée avec accusé de réception ou sur tout autre support durable (notamment mail avec accusé de réception) si, après avoir enjoint selon les mêmes modalités la Société d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire de 15 jours, la Société ne s'est pas exécutée dans ce délai.

Dans cette hypothèse, la commande sera considérée comme annulée à la réception par la Société de la lettre l'informant de la résiliation, à moins que la Société ne se soit exécutée entre temps.

En cas d'annulation de la commande, la Société remboursera le Client dans un délai de 14 jours à compter de la date de l'annulation.

Le non-respect des délais de livraison ne saurait donner lieu au versement d'une quelconque indemnité.

8.3.4 Adresse de livraison

Le(s) produit(s) commandé(s) est (sont) livré(s), au choix du Client, à l'adresse de livraison indiquée par le Client lors de sa Commande dans les conditions précisées à l'article 7 des présentes CGV.

Le Client doit s'assurer que les informations communiquées lors de la commande sont correctes, et qu'elles le restent jusqu'à complète livraison du ou des produit(s) commandé(s). Le Client s'engage donc à informer la Société de tout changement de coordonnées de facturation et/ou de livraison qui pourrait intervenir entre la Commande et la livraison, en envoyant, sans délai, un email à l'adresse

email Service client. Si le changement d'adresse intervient après l'expédition de la Commande, les frais d'une seconde livraison seront à la charge du Client.

A défaut, en cas de retard et/ou d'erreur de livraison, le Client ne pourra en aucun cas engager la responsabilité de la Société en cas de défaut de livraison, et le Service Client de la Société contactera le Client pour une seconde livraison à la charge du Client.

8.3.5 Absence du Client

En cas de retour de la Commande en raison de l'absence du Client, le Service Client de la Société contactera le Client pour une seconde livraison à la charge du Client. Le Client pourra décider aussi de venir récupérer la commande au sein de la Société, sans solliciter de remboursement des frais de port ou annexes nécessaires pour le retrait.

8.3.6 Accessibilité à l'adresse de livraison

LE CLIENT DOIT INFORMER AU PREALABLE DE TOUTE DIFFICULTE POUVANT EMPECHER LE TRANSPORTEUR D'ATTEINDRE L'ADRESSE DE LIVRAISON NE PERMETTANT PAS D'ATTEINDRE ET DECHARGER LA COMMANDE A L'ADRESSE DE LIVRAISON.

POUR LES COMMANDES EN LIGNE, LE CLIENT DOIT EN INFORMER IMMEDIATEMENT LA SOCIETE A L'ADRESSE : contact@clotureonline.com

EN CAS DE COMMANDE AU SIEGE, IL EN FORME DIRECTEMENT.

EN CAS D'IMPOSSIBILITE DE LIVRAISON A L'ADRESSE POUR DEFAUT D'ACCES, SANS INFORMATION PREALABLE DU CLIENT ET SANS ALTERNATIVE PROPOSEE IMMEDIATEMENT PAS LE CLIENT, LA COMMANDE REPARTIRA AU SIEGE SOCIAL ET LE CLIENT EN SERA INFORMEE PAR MAIL.

DANS CE CAS, LA SOCIETE ET LE CLIENT DEVRONT TROUVER LA SOLUTION DE LIVRAISON OU DE RETRAIT LE PLUS ADAPTE.

LE CAS ECHEANT, LES FRAIS DE RETOUR ET LES FRAIS DE LA SECONDE LIVRAISON SERONT A LA CHARGE DU CLIENT.

8.4 Transfert de risques

Article L216-2 du code de la consommation :

« Tout risque de perte ou d'endommagement du bien est transféré au consommateur au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui prend physiquement possession de ces biens. »

LES RISQUES SONT TRANSFERES AU CLIENT DES LA LIVRAISON A L'ADRESSE INDIQUEE POUR LA COMMANDE.

TITRE VII. RECEPTION DES PRODUITS - GARANTIES

Article 9. Réception des Produits

Le Client est tenu de vérifier l'état de l'emballage et la conformité du Produit au moment de la livraison et doit signaler aussitôt au livreur les réserves qu'il entend émettre au sujet de l'état du Produit livré afin qu'elles soient mentionnées sur le document de transport : emballage abîmé, dommage subi, conformité par rapport à la commande, etc.

Le Client signe le bon de livraison attestant de la délivrance ou bien un bon d'enlèvement lorsqu'il retire la commande à l'entrepôt de la Société.

Toute réclamation sur les vices apparents ou sur la non-conformité du Produit livré par rapport aux informations données lors de la présentation du Produit sur le Site, de même que toute avarie liée au transport, doit être confirmée par le Client à CLOTURE ONLINE dans les 48 heures qui suivent la réception du Produit soit via le formulaire en ligne « CONTACT », soit par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : 580 rue Claude Nicolas Ledoux, Aix-en-Provence Cedex (13854), soit par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@clotureonline.com, soit par téléphone.

Le Client devra fournir toute justification quant à la réalité des non-conformités, avaries ou défauts constatés (photographies envoyées par son mail ou via une application certifiée ou constat d'huissier à ses frais).

À DÉFAUT DE RECLAMATION EFFECTUÉE DANS LE DÉLAI ET CONDITIONS PRÉCITÉS, LES PRODUITS LIVRÉS SERONT REPUTÉS ACCEPTÉS PAR LE CLIENT.

En signalant le vice ou la non-conformité du Produit, le Client obtiendra une autorisation de retour de la part de la Société, précisant l'adresse et les modalités de retour des Produits.

Une fois l'autorisation de retour obtenue, le Client réexpédie les Produits à la Société à l'adresse précisée sur l'autorisation de retour selon les modalités indiquées.

Tout Produit réexpédié sans l'accord de la Société sera refusé et retourné à l'expéditeur aux frais et risques de ce dernier.

Pour être valablement retournées à la Société et/ou échangées, les Produits ne doivent pas avoir été utilisés et doivent être retournés intacts dans leur emballage d'origine avec leurs éventuels accessoires, manuels d'utilisation et autre documentation.

Dans le cas où le Client retournerait le Produit pour un défaut de conformité avéré et confirmé par la Société, le Client devra utiliser pour le retour des Produits le même mode de livraison que celui choisi pour l'expédition des Produits commandés.

Dans ce cadre, les frais de retour seront pris en charge par la Société au moyen d'un bon de retour ou à défaut en remboursant le Client du montant réel desdits frais (LE JUSTIFICATIF DES FRAIS DE PORT

DOIT OBLIGATOIREMENT ETRE JOINT AU COLIS ; EN CAS D'ABSENCE, AUCUN REMBOURSEMENT NE POURRA ETRE EXIGE PAR LE CLIENT).

Transporteur pour retour	Modalités
Colissimo	Bon de commande pré-payé par la Société
Clôture Online directement	Reprise et échange chez le client directement
Transporteur	Bon de retrait par le transporteur avec client Frais pris en charge directement par la Société

Article 10 Garanties - Assurance

10.1 Garanties légales

Tous les produits proposés par la Société sont soumis à la garantie légale de conformité prévue par la loi, et notamment les articles L.217-4, L.217-5 et L.217-12 du Code de la consommation, et à la garantie des vices cachés prévue par les articles 1641 et 1648, premier alinéa, du Code Civil.

La société est couverte par une assurance MMA PRO-PME n°146410401 couvrant l'activité de vente par internet.

10.1.1 Conformité du/des Produit(s)

Article L217-3 alinéas 1 et 2 du Code la consommation :

« Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci. »

« Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévue au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat. »

Article L.217-5 du Code de la consommation :

« Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté ».

10.1.2 Conformité quant au traitement des données à caractère personnel

Article L217-6 du Code de la consommation :

« Lorsqu'à l'occasion du contrat, un traitement de données à caractère personnel est opéré par le professionnel, un manquement de sa part aux obligations lui incombant au titre du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dès lors que ce manquement entraîne le non-respect d'un ou de plusieurs critères de conformité énoncés à la présente section, est assimilé à un défaut de conformité, sans préjudice des autres recours prévus par ces textes. »

10.1.3 En cas de non-conformité

Article L217-8 du Code la consommation :

« En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts. »

En cas de résolution du contrat, le Client se reportera à l'article 13. des présentes CGV. En cas de réduction du prix, se reporter à l'article 7.1 des présentes CGV.

10.1.4 Mise en conformité (Art. L217-9 et -10)

Le/les Produit(s) doivent être mis à la disposition de CLOTURE ONLINE en cas de demande de réparation ou de remplacement.

La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du Client et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le Client.

La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par CLOTURE ONLINE.

Dans ce cas, CLOTURE ONLINE indique au Client les modalités pratiques de renvoi du bien si sa mise en conformité ne peut intervenir sur le lieu où le bien se trouve. En tout état de cause, le CLOTURE ONLINE assure et prend en charge le transport du/des Produits concerné(s).

10.1.5 Limite de mise en conformité

Article L217-12 du Code de la consommation :

Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;

2° De l'importance du défaut de conformité ; et

3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.

10.1.6 Vices cachés

Article 1641 du Code civil :

« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus ».

Article 1648 du Code civil, premier alinéa :

« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice ».

10.2 Assistance non contractuelle

La Société ne fournit pas de prestation de pose ni de service après-vente. La Société demeure uniquement disponible pour envoyer un tutoriel ou pour donner des indications par téléphone qui ne font cependant pas partie du présent contrat.

Cette assistance ne saurait être interprétée comme du service après-vente ou comme un service à part entière. Ils n'ont aucune valeur contractuelle.

En cas de demande du Client pour la pose, la société invite le Client à contacter la société sœur CLOTURAIX <https://www.cloturaix.fr/> qui prendra en charge la demande de pose et émettra un devis spécifique.

TITRE VIII. OBLIGATIONS - RESPONSABILITE

Article 11. Engagements réciproques

11.1 Le Client

Le Client s'engage à :

- Fournir les bonnes informations pour permettre la bonne exécution de sa commande. En cas d'erreur impliquant un retard de livraison, le Client ne saurait le reprocher à la Société ;
- PREVENIR AVANT TOUTE LIVRAISON EN CAS DE DIFFICULTE QUANT A L'ACCESSIBILITE A L'ADRESSE DE LIVRAISON
- Prendre à sa charge les frais de retour et de nouvelle livraison en raison de retour imputable au Client
- Régler l'intégralité de sa commande ;
- Ne pas détourner le Site ;
- Utiliser un mode de paiement à son nom ou de disposer des autorisations nécessaires pour utiliser un mode de paiement lors de la passation de la Commande ;
- Ne pas reprocher une variation minime de couleur des Produits entre les photographies du Site et le/les Produits livrés qui n'ont aucune valeur contractuelle ;

11.2 La Société CLOTURE ONLINE

11.2.1 Sur les Produits

La Société met en œuvre toutes les mesures propres à assurer au Client la fourniture, dans des conditions optimales, de produit(s) de qualité.

La Société s'engage à vendre des Produits conformes à la réglementation et aux normes en vigueur dans l'Union Européenne au moment de la vente

11.2.2 Limites de responsabilité

Elle ne saurait cependant en aucun cas voir sa responsabilité engagée pour toute inexécution ou mauvaise exécution de tout ou partie des prestations prévues au contrat, qui serait imputable soit au Client (notamment en cas d'inaccessibilité à l'adresse de livraison), soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger au contrat, soit à un cas de force majeure. Plus généralement, si la responsabilité de la Société se trouvait engagée, elle ne pourrait en aucun cas accepter d'indemniser le Client pour des dommages indirects ou dont l'existence et/ou le quantum ne serait pas établi par des preuves.

La Société décline toute responsabilité et ne pourra être tenue pour responsable de tous dommages causés au Client ou à un tiers dus à une utilisation du Produit non-conforme à sa destination.

La Société décline également toute responsabilité en cas d'erreur dans la pose du/des Produits. Le Client ne saurait se prévaloir d'un tutoriel pour tenter d'engager la responsabilité de la Société.

11.2.3 Sur le catalogue des Produits

De la même manière, les photographies et les textes reproduits et illustrant les Produits présentés ne sont pas contractuels. En conséquence, la responsabilité de la Société ne saurait être engagée en cas d'erreur dans l'une de ces photographies ou l'un de ces textes.

11.2.4 Liens vers d'autres sites

Le Site peut contenir des liens vers d'autres sites non édités ni contrôlés par la Société, qui ne pourra être tenue pour responsable du fonctionnement, du contenu ou de tout élément présent ou obtenu par l'intermédiaire de ces sites.

La mise en place de tels liens ou la référence à toutes informations, articles ou services fournis par une tierce personne, ne peut et ne doit pas être interprétée comme un aval exprès ou tacite, par la Société, de ces sites et de ces éléments ni de leurs contenus.

La Société n'est pas responsable de la disponibilité de ces sites et ne peut en contrôler le contenu ni valider la publicité, le ou les produit(s) et autres informations diffusées sur ces sites internet.

11.2.5 Utilisation du Site

L'utilisation et la navigation sur le Site se font sous la responsabilité du Client. La Société décline toute responsabilité et ne pourra être tenue pour responsable de tous dommages ou virus qui pourraient affecter l'équipement informatique ou tout autre matériel lors de l'accès au Site, de l'utilisation du Site ou de la navigation sur le Site, du téléchargement de tout contenu, données, textes, images ou fichiers à partir du Site.

Il est expressément stipulé que la Société ne pourra en aucun cas être tenue responsable, de quelque manière que ce soit, pour le cas où le matériel informatique ou la messagerie électronique des Clients rejeterait, par exemple du fait d'un anti-spam, les courriers électroniques adressés par la Société, et notamment, sans que cette liste ne soit exhaustive, la copie du ticket de paiement, l'état récapitulatif de la Commande ou encore le courrier électronique de suivi d'expédition.

TITRE IX. DROIT DE RETRACTATION – ANNULATION/RESOLUTION – FORCE MAJEURE

Article 12. Droit de rétractation

12.1 Délais du droit de rétraction

Conformément à l'article L. 221-18 du code de la consommation, le consommateur qui conclut un contrat par le biais d'un moyen de communication à distance dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la date de réception du Produit pour revenir sur sa commande.

Il est précisé que dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

12.2 Mise en œuvre

12.2.1 Formulaire de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le Client dispose de quatorze (14) jours pour informer la Société de son intention de se rétracter en adressant par tout moyen toute déclaration dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter :

FORMULAIRE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de CLOTURE ONLINE sis 580 rue Claude Nicolas Ledoux, Aix-en-Provence Cedex (13854). Mail : contact@clotureonline.com, Numéro de téléphone : 04 42 59 04 06

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du/des Produit(s) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

Les informations renseignées dans ce formulaire font l'objet d'un traitement informatique sous la responsabilité de CLOTURE ONLINE pour i) réception de la demande ii) mise en œuvre droit de rétraction

Les champs demandés sont obligatoires pour traiter votre demande. Dans le cas contraire, votre demande ne pourra pas être traitée.

Pour en savoir plus sur la gestion de vos données personnelles et pour exercer vos droits, consultez notre politique de confidentialité [\[lien\]](#)

Lorsque le droit de rétractation est transmis électroniquement par mail, la Société adressera sans délai au Client un accusé de réception de la rétractation.

12.2.2 Renvoi du/des Produit(s) – Remboursement par la Société

Par la suite le Client envoie les Produits dans un délai de quatorze (14) jours à compter de l'envoi du formulaire de rétractation, accompagnés de la copie de la facture. Les frais et risques de renvoi et de retour sont à la charge exclusive du Client.

**Les Produits sont retournés à la Société à l'adresse suivante :
580 rue Claude Nicolas Ledoux, Aix-en-Provence Cedex (13290)**

Il est précisé au Client que les frais de retour des Produits en cas de rétractation sont à sa charge exclusive. Le coût de renvoi du Produit est le coût de livraison initiale en vertu du mode de livraison standard proposé par la Société lors de la commande.

La Société s'engage à rembourser au Client le prix de sa commande, y compris les frais de livraison, dans les 14 jours de la réception des Produits ou tout au moins de la preuve de l'expédition des Produits (première des deux dates).

12.3 Exclusion du droit de rétractation

En vertu de l'article L221-28 du code de la consommation « *Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats : 3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;* »

Le Client sollicitant un Produit sous l'onglet « Configurer ma clôture » ou sollicitant via CLOTURE ONLINE des plans adaptés par le fabricant et accepté contre signature par le Client ne peut se prévaloir de son droit de rétractation dès que le/les Produits confectionnés selon ses spécifications ne sont pas revendables par la Société.

La Société peut refuser toute demande de rétractation pour les commandes personnalisées.

Article 13. Annulation de la commande – Résolution de la commande

13.1 Indisponibilité du/des Produits

À défaut de disponibilité, la Société s'engage à en informer au plus vite le Client par courrier électronique ou par téléphone. Le Client a la faculté, en cas d'indisponibilité du Produit commandé, soit d'annuler, soit de modifier sa commande.

En cas d'annulation pour indisponibilité, le Client sera remboursé dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception de sa demande d'annulation.

13.2 Incident de paiement

La Commande est traitée à réception du règlement par la Société. En cas d'incident de paiement, la commande est annulée et ne sera pas traitée. La Société sera déchargée de toute obligation envers le Client et envers la commande annulée pour incident de paiement. Le Client devra recommencer le processus de commande et assurer le règlement.

13.3 Incident de livraison

En cas de retard de livraison imputable à la Société et sans accord sur un nouveau délai de livraison supplémentaire ou en cas de non-respect du délai supplémentaire ou en cas de refus de livrer par la Société, le Client peut demander l'annulation de la commande par lettre recommandée avec accusé de réception ou par mail.

La Société est tenue au remboursement du montant payé dans un délai de 14 jours.

Le non-respect des délais de livraison ne saurait donner lieu au versement d'une quelconque indemnité.

13.4 Non retrait du/des Produits standards

Le Client est informé par mail de la mise à disposition du/des Produits à retirer, le Client a deux mois à compter du lendemain de la mise à disposition pour retirer le/les Produits.

A défaut de retrait dans le délai, la Société adressera un mail de relance au Client. A défaut de réponse ou de retrait sous 48h, la commande est annulée et la Société procède au remboursement de la commande sur le moyen de paiement utilisé par le Client.

Le non-respect des délais de retrait impliquant l'annulation de la commande par la Société ne saurait donner lieu au versement d'une quelconque indemnité.

13.5 Non retrait du/des Produits personnalisés

En cas de non retrait du/des Produits personnalisés, la Société informe le Client de la livraison à ses frais du/des Produits.

La commande ne peut être annulée pour un produit personnalisé.

13.6 Non-conformité du/des Produit(s)

Article L217-8 du Code de la consommation : « *En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.* »

Article L217-14 dernier alinéa : *Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur, ce qu'il incombe au vendeur de démontrer. Le présent alinéa n'est pas applicable aux contrats dans lesquels le consommateur ne procède pas au paiement d'un prix.*

13.7 Mise en œuvre du droit de rétractation

Dans le cas de la mise en œuvre du droit de rétractation conformément aux modalités prévues aux présentes, le Client est tenu de renvoyer le/les Produit(s) et la Société de rembourser intégralement le prix payé.

Le Client devra recommencer le processus de commande s'il souhaite changer de Produit. Et la Société est déchargée de toute obligation une fois le montant du/des Produits renvoyés est remboursé.

Article 14. Force Majeure

La Société dégage sa responsabilité pour tout manquement à ses obligations contractuelles dans l'hypothèse d'une force majeure ou fortuite, y compris, mais sans y être limitées, catastrophes, incendies, grève interne ou externe, défaillance ou pannes internes ou externes, et d'une manière générale tout événement ne permettant pas la bonne exécution des commandes.

TITRE X. PROPRIETE INTELLECTUELLE – TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Article 15. Propriété Intellectuelle

Le Client ne dispose d'aucun droit de propriété intellectuelle ou industrielle sur les Produits, emballages, conditionnements, le Société demeurant propriétaire exclusif de tous ces droits.

Toute utilisation de quelque manière que ce soit par le Client de la marque verbale CLOTURE ONLINE, de la marque semi-figurative  CLOTURE online du nom de domaine <https://www.clotureonline.com/> ou de toute autre marque ou propriété intellectuelle appartenant à la Société ou à ses fournisseurs et fabricants est strictement interdite, sauf accord de la Société.

Le contenu et la structure du Site sont réservés au titre du droit d'auteur, ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle et ce pour le monde entier.

À ce titre, et conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, seule l'utilisation pour un usage privé sous réserve de dispositions différentes voire plus restrictive du Code de la propriété intellectuelle, est autorisée.

Toute reproduction ou représentation, totale ou partielle, de tout contenu présent sur le Site (notamment tout texte, image, représentation iconographique ou photographique, marque ou logo) à toutes fins et sur un quelconque support est interdite.

Le non-respect de cette interdiction constitue une contrefaçon pouvant engager la responsabilité civile et pénale du contrefacteur.

Aucune des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente ne pourra être interprétée comme conférant au Client une licence sur un quelconque droit de propriété intellectuelle.

Article 16. Traitement des données personnelles des Clients du site

Le Client se reportera à la politique de confidentialité accessible à l'adresse [\[Lien\]](#) pour connaître ses droits et en cas de réclamation auprès de la Société.

TITRE XII. DISPOSITIONS GENERALES

Langue

CLOTURE ONLINE communique uniquement en Français.

Interprétation – Validité des CGP

Si une clause figurant dans les présentes Conditions Générales était jugée, en tout ou en partie, invalide, illégale ou inapplicable par une autorité compétente, cette clause serait dissociée des autres clauses, lesquelles continueront d'être valides, légales et applicables dans toute la mesure permise par la loi

Intégralité des CGP

Les présentes CGV et tous les documents mentionnés constituent l'intégralité de l'accord entre CLOTURE ONLINE et le Client.

Cession

Le Client n'est pas autorisé de transférer ou céder ses droits et obligations en vertu de présentes CGV sans le consentement écrit préalable de CLOTURE ONLINE.

CLOTURE ONLINE peut, sous réserve des lois applicables en matière de protection des données, transférer et/ou céder tous les droits et obligations découlant des présentes CGV à tout tiers, notamment en cas de transfert d'un secteur d'activité, de fusion par création d'une nouvelle société, de fusion par absorption, de scission ou de tout changement de contrôle affectant CLOTURE ONLINE, à condition que cela ne diminue pas la protection des droits du consommateur.

Un tel transfert libère CLOTURE ONLINE de toute obligation en tant qu'exploitant du Site.

Langue Loi applicable

La langue française seule fait foi.

Les présents Conditions Générales de vente sont régies par le droit français.

Information sur le démarchage téléphonique - Opposition

CONFORMEMENT A L'ARTICLE L223-1 DU CODE DE CONSOMMATION : TOUTE PROSPECTION COMMERCIALE DE CONSOMMATEURS PAR DES PROFESSIONNELS, PAR VOIE TELEPHONIQUE, AYANT POUR OBJET LA VENTE D'EQUIPEMENTS OU LA REALISATION DE TRAVAUX POUR DES LOGEMENTS EN VUE DE LA REALISATION D'ECONOMIES D'ENERGIE OU DE LA PRODUCTION D'ENERGIES RENOUVELABLES EST INTERDITE, A L'EXCEPTION DES SOLLICITATIONS INTERVENANT DANS LE CADRE DE L'EXECUTION D'UN CONTRAT EN COURS AU SENS DU DEUXIEME ALINEA DU PRESENT ARTICLE.

CONFORMEMENT A L'ARTICLE **L.223-2**, LORSQU'UN PROFESSIONNEL EST AMENE A RECUEILLIR AUPRES D'UN CONSOMMATEUR DES DONNEES TELEPHONIQUES, IL L'INFORME DE SON DROIT A S'INSCRIRE SUR LA LISTE D'OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE. LORSQUE CE RECUEIL D'INFORMATION SE FAIT A L'OCCASION DE LA CONCLUSION D'UN CONTRAT, LE CONTRAT MENTIONNE, DE MANIERE CLAIRE ET COMPREHENSIBLE, L'EXISTENCE DE CE DROIT POUR LE CONSOMMATEUR.

VOUS POUVEZ EXERCER CE DROIT SUR LE SITE SUIVANT :

<https://www.bloctel.gouv.fr/>

TITRE XIII. PRE CONTENTIEUX - CONTENTIEUX

RECLAMATION

POUR TOUTE DEMANDE D'INFORMATIONS, DE PRECISIONS OU POUR TOUTE RECLAMATION, LE CLIENT DOIT CONTACTER, EN PRIORITE, LE SERVICE CLIENT DE LA SOCIETE, AFIN DE PERMETTRE A CE DERNIER DE TENTER DE TROUVER UNE SOLUTION AU PROBLEME.

LE SERVICE CLIENT DE LA SOCIETE EST ACCESSIBLE DU LUNDI AU VENDREDI AUX HORAIRES SUIVANTS DE 8H00 A 12H00 ET DE 14H00 A 18H00 EN UTILISANT LES COORDONNEES SUIVANTES:

TELEPHONE (NON SURTAXE) :04.42.59.04.06

EMAIL : CONTACT@CLOTUREONLINE.COM

MEDIATION

Si le différend persiste, l'Utilisateur peut faire appel à un médiateur à la consommation.

CONFORMEMENT AUX ARTICLES **L.616-1 ET R.616-1** DU CODE DE LA CONSOMMATION, CLOTURE ONLINE A MIS EN PLACE UN DISPOSITIF DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION. L'ENTITE DE MEDIATION RETENUE EST :

CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION.

EN CAS DE LITIGE,

VOUS POUVEZ DEPOSER VOTRE RECLAMATION SUR SON SITE : [HTTP://CNPM-MEDIATION-CONSOMMATION.EU](http://CNPM-MEDIATION-CONSOMMATION.EU)

OU

MEDIATEUR DE LA FEDERATION PROFESSIONNELLE DU E-COMMERCE ET DE LA VENTE A DISTANCE (FEVAD)

**60 RUE DE LA BOETIE - 75008 PARIS
MEDIATEURDUCOMMERCE@FEVAD.COM
[HTTPS://WWW.MEDIATEURFEVAD.FR](https://www.mediateurfevad.fr)**

CONFORMEMENT A L'ARTICLE **L.616-2** DU CODE DE LA CONSOMMATION, LE SITE INTERNET DE LA COMMISSION D'EVALUATION ET DE CONTROLE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION COMPORTE TOUTES INFORMATIONS UTILES POUR LE CONSOMMATEUR EN CAS DE LITIGE DE CONSOMMATION TRANSFRONTALIER. IL FOURNIT NOTAMMENT LES COORDONNEES DU CENTRE EUROPEEN DES CONSOMMATEURS FRANCE ET DES INDICATIONS RELATIVES AUX MODALITES DE L'ASSISTANCE DONT LES CONSOMMATEURS PEUVENT BENEFICIER EN VUE DU REGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DE TELS LITIGES / <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

PROCEDURE - CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPETENCE

En cas de litige relatif aux présentes CGV, les parties essaieront dans la mesure du possible de résoudre leur litige à l'amiable.

À défaut d'accord amiable, le Tribunal compétent est celui du lieu de l'exécution de la prestation de services.