

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

FENETRE SUR LE MONDE

(Mise à jour : février 2020)

1 - OBJET ET FORMATION DU CONTRAT

Les présentes conditions générales de vente (les « **CGV** ») s'appliquent entre la société Fenêtre sur le monde, société au capital de euros, ayant son siège social, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de ... sous le numéro (« Fenêtre sur le monde ») et toute personne (le « **Client** ») procédant auprès de Fenêtre sur le monde à un achat de produits et/ou de prestations. Toute commande émise par le Client, quelque forme que celle-ci prenne, implique l'acceptation sans réserve par le Client des présentes CGV. Le Client qui contracte à titre professionnel ne bénéficie pas des dispositions des présentes issues du droit de la consommation, sauf s'il entre dans le champ des dispositions légales dérogatoires. Les produits et/ou prestations sont décrits dans le devis qui a été remis préalablement au Client et repris dans le document contractuel signé par le Client et Fenêtre sur le monde (le « **contrat** »). En cas de modification des produits et/ou prestations, en particulier à l'occasion du métrage, les parties signeront un avenant. Le contrat, l'avenant le cas échéant (en ce compris le ou les documents annexés audit avenant tel que le plan d'implantation de maçonnerie et d'électrification) et les présentes conditions générales forment l'accord contractuel entre le Client et Fenêtre sur le monde et sont dénommés dans la suite des présentes le « **Contrat** ». En cas de contradiction entre les CGV et les autres documents, les CGV prévalent. En aucune façon les autres documents contractuels ne peuvent déroger aux présentes CGV ou porter modification des présentes CGV. Tous autres documents que le Contrat, tels que les catalogues, prospectus, publicités, n'ont qu'une valeur indicative et ne font pas partie de l'accord contractuel liant le Client et Fenêtre sur le monde.

2 - LIVRAISON

Le délai de livraison, tel qu'indiqué dans le contrat, court à compter de la dernière des dates suivantes : • prise de cotes par le technicien mètreur

• Réception par Fenêtre sur le monde du dernier avenant signé par le Client, le cas échéant • date à laquelle Fenêtre sur le monde réceptionne le plan de maçonnerie et d'électrification signé par le Client lorsqu'un tel plan a été soumis au Client • date à laquelle le Client informe Fenêtre sur le monde de l'obtention du permis et/ou de l'autorisation nécessaire conformément à l'article « Obligations du Client » • encaissement de l'acompte. La livraison est réputée effectuée lors du dépôt des produits sur le chantier tel qu'identifié au contrat. Si le produit commandé est indisponible, Fenêtre sur le monde en informe le Client et le rembourse sans délai, au plus tard dans les trente jours du paiement des sommes versées. Avec l'accord du Client, Fenêtre sur le monde pourra fournir un bien d'une qualité et d'un prix équivalents. En cas de dépassement par Fenêtre sur le monde du délai annoncé, le Client pourra résoudre le contrat selon les conditions fixées à l'article L.216-2 du Code de la consommation, après mise en demeure adressée par le Client à Fenêtre sur le monde d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable demeurée infructueuse. Le Client dégage Fenêtre sur le monde de tout engagement relatif aux délais de livraison et ne saurait prétendre au paiement d'une indemnité quelconque dans le cas où : • le Client ne respecterait pas tout ou partie des obligations à sa charge telles que précisées dans le Contrat, • l'accès au chantier n'a pas été possible à la date prévue du fait du Client ou d'un tiers, • les conditions de paiement n'auraient pas été respectées par le Client, • un événement de force majeure ou des intempéries se produiraient.

3 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à signaler par écrit à Fenêtre sur le monde, au plus tard le jour du passage du technicien mètreur, toutes spécificités d'environnement des locaux. Le Client devra dans ce cadre notamment signaler à Fenêtre sur le monde toutes obligations liées au règlement de copropriété, lui indiquer si l'immeuble est classé ou inscrit au titre des monuments historiques ou s'il se situe aux abords d'un monument historique ou dans un site patrimonial remarquable, et informer Fenêtre sur le monde de toutes modalités particulières d'accès aux locaux susceptibles d'avoir un impact sur les travaux. Dans le cas où les travaux nécessitent une autorisation, telle qu'un permis de construire ou une autorisation de la copropriété, des bâtiments de France ou de la mairie, le Client est seul responsable de son obtention et doit informer Fenêtre sur le monde par écrit dès qu'il a obtenu ladite autorisation. Le Client ne pourra en aucune façon faire valoir l'absence d'autorisation pour résilier le Contrat sans indemniser en conséquence Fenêtre sur le monde dans les conditions précisées à l'article « Résiliation ».

Le Client doit informer Fenêtre sur le monde au plus tard le jour du métrage s'il prévoit d'installer ou de remplacer une VMC sur le chantier entre la date du métrage et la date de la pose, ainsi que du modèle qu'il entend mettre en œuvre (simple flux, double flux, insufflation ou autres). Le Client doit s'assurer du libre et facile accès au chantier lors de la livraison des produits et de la réalisation des prestations. Fenêtre sur le monde ne pourra en aucune façon être responsable en cas de bris d'objets sur le chemin menant au chantier ou sur le chantier lui-même.

Le Client s'engage à être présent, ou à se faire représenter par une personne qu'il aura autorisée et qui devra avoir l'autorité pour prendre toutes décisions, le jour fixé pour les travaux afin d'être en mesure de compléter et signer le procès-verbal de réception dans les conditions précisées à l'article « Réception » des présentes.

4 - TRAVAUX PREPARATOIRES

Si des travaux préparatoires sont nécessaires, le technicien mètreur le mentionne dans un avenant au contrat signé par les parties. Pour certains produits tels que les portails, et uniquement si nécessaire, le technicien mètreur remet au Client un plan de maçonnerie et d'électrification qui doit être retourné signé par le Client à Fenêtre sur le monde. Les travaux préparatoires doivent être réalisés par le Client avant le jour de pose du ou des produits par Fenêtre sur le monde. Le Client fait son affaire de cette prestation et assume l'ensemble des coûts correspondants. Toute commande d'un produit auprès de Fenêtre sur le monde nécessitant un branchement électrique, tel que des volets roulants, comprend le branchement de ce produit sur les prises existantes sous réserve (i) que ces prises soient considérées par le technicien mètreur comme suffisamment proches du produit à installer et (ii) que ces prises sont conformes aux normes. Si les prises sont trop éloignées, le technicien mètreur l'indique sur l'avenant et précise les travaux devant être réalisés. Il appartient au Client de s'assurer que les prises sont conformes aux normes, le technicien mètreur n'étant pas habilité pour vérifier et/ou confirmer que l'installation est ou non conforme aux normes. Pour les produits extérieurs, tels que les stores bannes et les portails, le Client doit installer une alimentation électrique aux normes allant du tableau électrique à un boîtier de dérivation étanche à proximité de la motorisation du produit. Cette installation doit être en état de fonctionnement le jour de la pose. Dans le cas de travaux devant être réalisés par le Client préalablement à l'installation des produits, Fenêtre sur le monde se réserve le droit de décaler la date de la pose s'il juge les supports non recevables.

Sont exclus des prestations de Fenêtre sur le monde tous travaux complémentaires sollicités ou imposés postérieurement à la signature du Contrat du fait du mauvais état du système électrique existant, d'un changement de compteur, d'une réfection des lignes, de l'absence de raccordement de(s) prise(s) à la terre, etc. Lesdits travaux complémentaires ne sont ni pris en charge ni réalisés par Fenêtre sur le monde (même aux frais du Client), le Client traitant dans une telle situation directement avec le professionnel de son choix.

5 - PRIX ET PAIEMENT

Les prix applicables sont mentionnés sur le contrat, en tenant compte de la TVA applicable au jour de la signature du contrat. Tout changement du taux pourra être répercuté sur le prix des produits et/ou des services. Toute prestation non prévue explicitement dans le Contrat sera considérée comme une prestation supplémentaire et donnera lieu à la signature d'un avenant avant son exécution. Conformément aux articles L.221-10, L.312-50, L.312-51 du Code de la consommation, Fenêtre sur le monde ne peut recevoir aucun versement d'acompte avant l'expiration d'un délai de 7 jours (contrat hors établissement) ou de 14 jours (si paiement avec financement) à compter de la signature du contrat ou de l'avenant. Les paiements acceptés sont les suivants : mandat de prélèvement, virement bancaire, chèque, espèces (dans la limite de 1000€), virement immédiat avec Fintecture, trois fois sans frais ou crédit affecté selon conditions convenues avec l'organisme de financement dans un document distinct. Si le Client décide d'effectuer une retenue de garantie afin de garantir les réserves faites à la réception, celle-ci devra être justifiée et s'élèvera au maximum à 20 % hors taxes du montant du ou des produits et/ou services concernés par les réserves. En cas de non-règlement aux dates susvisées, et après mise en demeure adressée au Client par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant un délai de sept jours calendaires, le solde restant dû sera exigible de plein droit et sera majoré de pénalités de retard calculées sur la base de l'intérêt légal, et ce jusqu'au complet paiement.

6 - RESERVE DE PROPRIETE ET TRANSFERT DE RISQUES

Fenêtre sur le monde se réserve la propriété des produits livrés jusqu'au complet paiement du prix en principal et en accessoires. Dans le cas où le paiement n'interviendrait pas dans les délais contractuels, Fenêtre sur le monde se réserve le droit de reprendre la chose livrée. En cas de mise en œuvre de la présente clause, le retour des produits se fera aux frais et risques du Client. Le Client supporte les risques de perte, de vol, de dommages ou de détérioration dès la livraison des produits sur le chantier.

7 - REMARQUES INHERENTES A L'ASPECT ET A L'INSTALLATION DES PRODUITS

Compte tenu de la spécificité des produits vendus, Fenêtre sur le monde ne peut garantir l'exacte conformité de ses produits et/ou travaux aux échantillons et/ou nuancier utilisés et/ou installations présentées dans ses magasins. De façon générale, le Client est informé que : • Pour un même coloris, l'aspect et le visuel du produit pourront être sensiblement différents selon les matières (aluminium, pvc, bois, etc.).

• Sauf mention spécifique dans le Contrat, les poignées et autres accessoires, couleur comprise, sont ceux de série tels que mentionnés dans le catalogue Fenêtre sur le monde. • Les nœuds, rainures ou aboutements du bois ne pourront être qualifiés de défaut. • Fenêtre sur le monde ne peut s'engager sur les qualités, tant isolantes que phoniques, des murs ou supports sur lesquels les produits sont posés.

• Les coffres de volets roulants traditionnels, coffres existants et les châssis coulissants ne permettent pas une isolation phonique. • La pose en rénovation est une pose de châssis sur bâti existant qui entraîne de fait une réduction des surfaces vitrées existantes pour les fenêtres et portes-fenêtres et une perte de passage pour les portes et portes-fenêtres. • Les nouvelles fenêtres et portes-fenêtres installées dans les pièces principales doivent être équipées d'entrées d'air, sauf dans les locaux déjà munis d'entrées d'air ou de bouches d'insufflation d'air, conformément à la réglementation applicable. • Fenêtre sur le monde ne garantit pas le raccordement et le fonctionnement du visiophone ou interphone existant avec les produits posés. En cas de dysfonctionnement, le Client fait son affaire des mesures à prendre pour remédier à celui-ci.

• La mise en œuvre de certains produits (portails, portes de garage, volets, etc.) nécessite une découpe des anciens accessoires (gonds, arrêts de volets, etc.). Les éventuelles traces laissées par les découpes sur les supports, tels que les façades, sont inhérentes à la mise en œuvre des produits. Les travaux de peinture, de maçonnerie, de plâtrerie, d'électricité, de décoration, d'installation de systèmes de ventilation mécanique autres que les grilles de ventilation (qui peuvent être incorporées aux produits livrés) et tous autres travaux, rendus nécessaires ou utiles à la suite des travaux réalisés par Fenêtre sur le monde, sont à la charge du Client. Fenêtre sur le monde ne saurait en aucune façon voir sa responsabilité engagée au titre de ces travaux et/ou des coûts en résultant pour le Client.

De même, concernant les produits retardataires d'effraction, Fenêtre sur le monde ne saurait être tenu responsable, pour quelque cause que ce soit, dans le cas d'une effraction survenue chez le Client, l'absence d'effraction n'étant pas garantie.

8 - RECEPTION

La réception des produits et des travaux a lieu à la fin desdits travaux, avant le départ du poseur. Le Client s'engage à participer aux opérations de réception et à compléter et signer le procès-verbal de réception. En cas de refus de réception ou de réserve émise par le Client, celui-ci doit impérativement mentionner les raisons sur le procès-verbal de réception. En cas d'absence du Client ou de son représentant, ou en cas de refus de celui-ci de signer le procès-verbal de réception, les produits et travaux sont réputés acceptés, sauf au Client à adresser à Fenêtre sur le monde un courrier recommandé avec accusé de réception mentionnant de façon précise les réserves dans un délai maximum de trois (3) jours à compter de la date de fin des travaux.

Aucune réserve n'est admise ultérieurement.

9 - GARANTIES

9.1 - Garantie légale Fenêtre sur le monde est tenu des défauts de conformité du bien au Contrat dans les conditions des articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants et 2232 du Code civil. Fenêtre sur le monde peut également être tenu, dans les conditions et limites prévues par les textes, de la garantie biennale (article 1792-3 du Code civil) et de la garantie décennale (articles 1792 et 1792-2 du Code civil).

Extraits du Code de la consommation :

Art. L.217-4. Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Art. L.217.5. - Le bien est conforme au contrat : 1 - S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable, 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 est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Art. L.217-12. - L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Art. L.217-16. Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien

meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Extraits du Code civil :

Art. 1641. - 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.

Art. 1648. - 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.

9.2 - Garantie commerciale Fenêtre sur le monde

Fenêtre sur le monde accorde une garantie commerciale pour la durée mentionnée sur le document « Conditions des Garanties Fenêtre sur le monde » tel que disponible sur le site www.fvd.fr à la date de la signature du contrat. La garantie prend effet à la date de l'encaissement du solde des travaux. Le Client peut, en outre, bénéficier, sur demande et après accord écrit entre les parties, d'un service après-vente.

9.3 Généralités concernant les garanties et les pièces détachées

Les conditions de fourniture de la garantie par Fenêtre sur le monde sont mentionnées dans les « Conditions des Garanties Fenêtre sur le monde » susvisées. En cas de remplacement de tout ou partie d'un produit dans le cadre de Fenêtre sur le monde mise en œuvre d'une garantie, le Client est informé que la pièce ou le produit de remplacement pourra être différent de la pièce ou du produit d'origine. Les pièces détachées afférentes au produit livré ne sont disponibles à la vente que dans la limite de la période de commercialisation dudit produit par Fenêtre sur le monde.

10 - EXCLUSIONS

La garantie ne sera pas due et la responsabilité de Fenêtre sur le monde ne pourra être engagée : • Si Fenêtre sur le monde ne peut accéder au chantier du fait du Client ou d'un tiers,

- En cas d'adjonction de composants ou de pièces détachées (tels que vitrage, joints, panneaux de porte, etc.) d'une autre marque que celle vendue par Fenêtre sur le monde,
- En cas de modification des produits ou de leurs conditions d'installation ou d'ajout de composants ou de pièces détachées par une personne non agréée par Fenêtre sur le monde,
- En cas de modification ou d'utilisation impropre à la destination du produit pouvant entraîner une altération des performances du produit (acoustiques, mécaniques, thermiques, d'étanchéité, etc.),
- En cas de négligence, défaut de soin et/ou d'entretien de la part du Client ou de non-respect des consignes d'utilisation et d'entretien figurant dans la notice d'entretien et d'utilisation,
- En cas d'usure normale du produit, • Du fait de retards, dommages ou dégradations qui surviendraient du fait du Client, d'un tiers au Contrat ou d'un cas de force majeure.

11 - RETRACTATION

Le Client bénéficie d'un droit de rétractation (hors ventes conclues dans le cadre de foires ou de salons). Si celui-ci souhaite l'exercer, il doit notifier sa décision à Fenêtre sur le monde dans un délai de quatorze jours (14) à compter de la signature du contrat. Le Client doit, dans ce cadre, sans avoir à donner un motif, notifier à Fenêtre sur le monde son nom et son adresse ainsi que sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse indiquée sur l'entête de la première page du contrat. Le Client peut utiliser le formulaire de rétractation reproduit en tête des présentes mais ceci n'est pas obligatoire.

En cas de rétractation de la part du Client, Fenêtre sur le monde remboursera tous les paiements reçus du Client, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où Fenêtre sur le monde est informé de la décision de rétractation du Client. Fenêtre sur le monde procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale. Avec l'accord exprès du Client, un autre moyen peut être utilisé. Ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

12 - RESPONSABILITE

La responsabilité de Fenêtre sur le monde est celle définie par la loi. La responsabilité de Fenêtre sur le monde ne pourra pas être engagée du fait de son intervention, selon les règles de l'art, sur des ouvrages existants préalablement aux travaux. Fenêtre sur le monde ne saurait être tenu pour responsable de tout préjudice n'ayant pas un caractère direct avec les produits livrés ou les travaux effectués (notamment manque à gagner, perte d'une chance, etc.).

13 - SOUS-TRAITANCE

Le Client est informé que Fenêtre sur le monde peut être amené à sous-traiter tout ou partie des travaux de pose ou de service après-vente (« SAV »), ce que le Client accepte.

14 - RESILIATION

Dans le cas où le Client résilierait le Contrat, après expiration du délai de rétractation, Fenêtre sur le monde serait fondé à obtenir une pénalité, sans sommation, ni formalité, pouvant être retenue en tout ou en partie sur les sommes déjà versées par le Client. • Cette pénalité sera équivalente à 5% de la valeur TTC du Contrat en cas de résiliation intervenant entre la signature du contrat et le rendez-vous de métrage (prise de cotes). • Cette indemnité sera portée à 50% de la valeur TTC du Contrat à partir du jour suivant celui du rendez-vous de métrage. Fenêtre sur le monde se réserve le droit de résilier le Contrat dans l'hypothèse où la prise de cotes par le technicien mètreur n'aura pas pu être réalisée, du fait du Client, dans les 2 mois de la signature du contrat. Le Client sera dans ce cas redevable d'une indemnité de 5%, comme prévue ci-dessus. Seule la prise de cotes par le technicien mètreur fait foi (celle du conseiller-vendeur étant indicative). Dès lors, dans le cas où le passage du technicien mètreur ferait apparaître une impossibilité technique, une non-conformité du contrat au regard de la prise de cotes ou la nécessité de travaux non

prévus au contrat initial, Fenêtre sur le monde se réserve, en l'absence de signature d'un avenant visant à prendre en compte cette situation, le droit de résilier de plein droit le Contrat sans indemnité, sous réserve de restituer toute somme déjà versée par le Client à Fenêtre sur le monde. Le Client reconnaît et accepte sans réserve que des différences dimensionnelles puissent apparaître entre les cotes indiquées lors de la signature du contrat et celles relevées lors du métrage. Une éventuelle différence de cotes entre celles indiquées sur le contrat et celles prises en compte pour la fabrication à la suite du passage du technicien mètreur ne peut constituer un motif d'annulation pour le Client.

15 - FORCE MAJEURE

La responsabilité des parties ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations contractuelles découle d'un cas de force majeure.

16 - UTILISATION DE L'IMAGE

Le Client autorise Fenêtre sur le monde et son réseau de vente à photographier, reproduire et diffuser dans les publications, catalogues, sites en ligne, médias sociaux et autres supports publicitaires, sous quelque forme que ce soit, les produits installés par Fenêtre sur le monde chez le Client ainsi que leur environnement (intérieur et extérieur), notamment aux fins de réaliser et diffuser des photos d'ambiance, et ceci sans formalité complémentaire ni contrepartie.

17 - PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données à caractère personnel (les « données ») recueillies dans le cadre du Contrat sont traitées par Fenêtre sur le monde, responsable du traitement. Les données indispensables à l'exécution du Contrat sont mentionnées comme telles dans le contrat. Les données sont utilisées par les départements Réseaux de Ventes et Services, Finances et Marketing de Fenêtre sur le monde. Les données peuvent être transmises aux sociétés auxquelles Fenêtre sur le monde confie des prestations de services, étant entendu que ces sociétés sont contractuellement tenues de protéger les données qui leur sont transmises. Fenêtre sur le monde peut dans ce cadre être amené à transférer les données du Client à des prestataires situés en dehors de l'Union européenne. Ces transferts sont mis en œuvre dans le respect de la réglementation et sont en particulier encadrés par des garanties appropriées dont le Client peut prendre connaissance en contactant Fenêtre sur le monde par email à l'adresse suivante : ou par courrier à l'adresse suivante : Les données sont principalement traitées aux fins de permettre à Fenêtre sur le monde d'exécuter le Contrat (gestion des commandes, des rendez-vous, du paiement, de la livraison et de la pose, de la gestion des réclamations et des garanties et du SAV). Elles peuvent également être utilisées afin de solliciter le Client dans le cadre d'opérations de marketing, sauf si celui-ci s'y est opposé. Les bases de traitement sont l'exécution du Contrat et les intérêts légitimes de Fenêtre sur le monde visant à assurer la promotion de ses produits et services. Les données sont conservées pendant la durée du Contrat, période de garantie comprise, puis pendant une durée de 10 ans afin de permettre à Fenêtre sur le monde de répondre à une demande de SAV émise par le Client ainsi que pour toute période utile au regard du délai de prescription applicable. Le Client peut exercer sur les données le concernant, dans les conditions et limites prévues par la réglementation applicable, les droits d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de limitation, de portabilité et de définition de ses directives après son décès. S'il souhaite exercer ses droits, le Client doit adresser la demande correspondante à Fenêtre sur le monde par email à l'adresse suivante : ou par courrier à l'adresse suivante :, accompagnée d'un justificatif d'identité. Si le Client estime, après avoir contacté Fenêtre sur le monde, que ses droits ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation à la CNIL.

18 - PROSPECTION TELEPHONIQUE

Si le Client ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, il lui est possible de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique (Bloctel).

19 - CODE DE DEONTOLOGIE

Fenêtre sur le monde est adhérent de la Fédération de la Vente Directe (FVD), créée en 1966. A ce titre, Fenêtre sur le monde s'engage à appliquer le Code éthique et le Code de sécurité de la Vente Directe, élaborés par la FVD. Le Client peut prendre connaissance de ces Codes sur le site internet de la FVD (www.fvd.fr).

20 - LITIGE - MEDIATION - DROIT APPLICABLE/COMPETENCE

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, le Client devra s'adresser en priorité au service clients de Fenêtre sur le monde au (appel non surtaxé), du lundi au vendredi sauf jour férié, de 8h30 à 19h30, et le samedi et dimanche de 10h00 à 18h00, ou par email à l'adresse suivante : ou par courrier recommandé avec AR à l'adresse suivante : Conformément à l'article L.612-1 du Code de la Consommation, le Client peut recourir gratuitement à une procédure de médiation pour les réclamations déjà déposées par écrit auprès du service clients Fenêtre sur le monde depuis moins d'un an et n'ayant pas abouti à un accord. En l'absence de solution dans les 21 jours qui suivent la demande adressée au service clients, le Client pourra ainsi saisir la Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe, 1 rue Emmanuel Chauvière, 75015 Paris - Tél : 01.42.15.77.77, e-mail : info@fvd.fr qui recherchera gratuitement un règlement à l'amiable. A défaut de règlement amiable, tout litige concernant les présentes sera tranché par les tribunaux compétents tels que définis par les règles du Code de procédure civile.

GARANTIES

Les garanties accordées par Fenêtre sur le monde mentionnées dans le présent document complètent à titre commercial les garanties légales, selon les dispositions ci-dessous :

Objet de la garantie Fenêtre sur le monde :

L'étendue de la garantie Fenêtre sur le monde est définie pour chaque catégorie et/ou gamme de produits. Pendant la durée de la garantie Fenêtre sur le monde et selon son choix, Fenêtre sur le monde s'engage à :> Réparer gratuitement le produit sous garantie, ou à refaire, dans les limites techniquement nécessaires, la finition ou la prestation.

> Procéder gratuitement à la dépose du produit reconnu défectueux et à la pose d'un produit de remplacement d'un niveau de gamme équivalent.

Les garanties Fenêtre sur le monde sont accordées sous réserve des conditions suivantes :

> Fenêtre sur le monde a reconnu le caractère défectueux du produit, de la prestation ou de la finition en cause, > le défaut est imputable à Fenêtre sur le monde,> la réclamation du client est formalisée par écrit accompagnée d'une copie de la facture pendant la durée de la garantie Fenêtre sur le monde.

> il est rappelé que la recherche d'une solution amiable n'interrompt pas le délai de prescription des garanties légales ni la durée de la garantie commerciale Fenêtre sur le monde.

Les garanties Fenêtre sur le monde ne couvrent pas :

> le remplacement des pièces d'usure (ex : Joints, cartouches, têtes, roulettes, brosses, butées, ampoules, tubes néon, piles, etc..) >> le défaut d'entretien,> les dommages résultant d'une modification du produit par le client ou par tout tiers non agréé par Fenêtre sur le monde,

> l'utilisation du produit non conforme à sa destination,> les détériorations résultant d'un environnement ou de conditions anormalement agressifs, notamment les ambiances naturelles de bord de mer, l'altitude > 2000 m, les températures -20°C et > 60°C.> les détériorations provenant de l'usure ou du vieillissement normal du produit,> les vices ou défauts apparents présents à la livraison non notifiés au moment de l'installation, > l'évolution des couleurs ou matériaux (notamment due à l'exposition du produit aux rayonnements solaires ou lunaires),> les dommages résultant des cas de force majeure (tels que définis par la Loi et les Tribunaux), y compris incendie, dégât des eaux, foudre et vitesse du vent anormalement élevée, ainsi que les dommages provoqués par un tiers ou par le fait du client, > les détériorations résultant d'une installation non réalisée par Fenêtre sur le monde,> les déformations n'entraînant pas un mauvais fonctionnement du produit,> la casse des verres,> toute garantie résultant du code de la consommation, lorsque le client agit à titre professionnel (au sens que la Loi et les Tribunaux y attachent).

Il est précisé que les garanties accordées par Fenêtre sur le monde ne sont applicables qu'en France métropolitaine (hors corse).

Le terme « Finition » s'entend de tout produit de finition appliqué sur un produit vendu préalablement à sa livraison au client. Indépendamment de la garantie commerciale consentie, Fenêtre sur le monde reste tenue des défauts de conformité du bien au contrat et des vices rédhibitoires dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du code civil

Garantie sur le produit de remplacement :

Le produit de remplacement est garanti pour une durée minimum de 2 ans à compter de la date de remplacement et à concurrence le cas échéant de la durée de la garantie Fenêtre sur le monde initiale restant à courir pour le produit d'origine.

Extraits du Code de la Consommation Article L211-4 : « Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L211-5: « Pour être conforme au contrat, le bien doit :1° être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :> correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle;> présenter 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 présenter 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 »

Article L211-12: « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Article L211-16 « Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

Extraits du Code Civil Article 1641 : « 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 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. »

Conditions :
- Garantie cessible
- Pièces (hors consommables, exemple : piles, main d'œuvre et déplacement compris

Déplacement compris		PRODUIT				QUINCAILLERIE				FINITIONS				POSE
		Bon fonctionnement et étanchéité	Tenue du profilé	Vitrage	Motorisation	Mécanisme	Poignée	Serrure, cylindre et crémone	Finition teinté maitre (blanc)	Laqueage	Piçage	Lasure/ laqueage bois		
Fenêtres/Porte-Fenêtres/ Baies Vitrées	PVC	30 ans ⁽¹⁾	30 ans ⁽²⁾	15 ans ⁽³⁾	/	10 ans ⁽¹⁾	5 ans ⁽¹⁾	2 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽²⁾	10 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽¹⁾	/	15 ans ⁽²⁾	
	Alu	30 ans ⁽²⁾	30 ans ⁽²⁾	15 ans ⁽³⁾	/	10 ans ⁽¹⁾	5 ans ⁽¹⁾	2 ans ⁽¹⁾	/	10 ans ⁽¹⁾	/	/	15 ans ⁽²⁾	
	Hybride	30 ans ⁽²⁾	30 ans ⁽²⁾	15 ans ⁽³⁾	/	10 ans ⁽¹⁾	5 ans ⁽¹⁾	2 ans ⁽¹⁾	/	10 ans ⁽¹⁾	/	/	15 ans ⁽²⁾	
	Bois	15 ans ⁽²⁾	15 ans ⁽²⁾	15 ans ⁽³⁾	/	10 ans ⁽¹⁾	5 ans ⁽¹⁾	2 ans ⁽¹⁾	/	/	/	5 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽²⁾	
	Bois/Alu	15 ans ⁽²⁾	15 ans ⁽²⁾	15 ans ⁽³⁾	/	10 ans ⁽¹⁾	5 ans ⁽¹⁾	2 ans ⁽¹⁾	/	10 ans ⁽¹⁾	/	5 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽²⁾	
Portes d'entrée	PVC	30 ans ⁽²⁾	30 ans ⁽²⁾	15 ans ⁽³⁾	/	10 ans ⁽¹⁾	5 ans ⁽¹⁾	2 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽²⁾	10 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽¹⁾	/	15 ans ⁽²⁾	
	Alu	30 ans ⁽²⁾	30 ans ⁽²⁾	15 ans ⁽³⁾	/	10 ans ⁽¹⁾	5 ans ⁽¹⁾	2 ans ⁽¹⁾	/	10 ans ⁽¹⁾	/	/	15 ans ⁽²⁾	
	Bois	15 ans ⁽²⁾	15 ans ⁽²⁾	15 ans ⁽³⁾	/	10 ans ⁽¹⁾	5 ans ⁽¹⁾	2 ans ⁽¹⁾	/	/	/	5 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽²⁾	
	Bois/Alu	15 ans ⁽²⁾	15 ans ⁽²⁾	15 ans ⁽³⁾	/	10 ans ⁽¹⁾	5 ans ⁽¹⁾	2 ans ⁽¹⁾	/	10 ans ⁽¹⁾	/	5 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽²⁾	
	Portes blindées	Tous matériaux	15 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽¹⁾	/	10 ans ⁽¹⁾	5 ans ⁽¹⁾	2 ans ⁽¹⁾	/	10 ans ⁽¹⁾	/	5 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽²⁾
Portes de service	Tous matériaux	15 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽¹⁾	/	10 ans ⁽¹⁾	5 ans ⁽¹⁾	2 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽²⁾	10 ans ⁽¹⁾	/	5 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽²⁾	
Portes d'intérieur	Tous matériaux	15 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽¹⁾	10 ans ⁽¹⁾	/	10 ans ⁽¹⁾	5 ans ⁽¹⁾	2 ans ⁽¹⁾	/	/	/	5 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽²⁾	
Volets roulants	Classique	15 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽¹⁾	/	10 ans ⁽¹⁾	10 ans ⁽¹⁾	/	2 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽²⁾	10 ans ⁽¹⁾	/	/	15 ans ⁽²⁾	
	Motorisation solaire	15 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽¹⁾	/	Moteur 7 ans ⁽¹⁾	Batterie et Panneau 5 ans ⁽¹⁾	10 ans ⁽¹⁾	/	2 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽²⁾	10 ans ⁽¹⁾	/	15 ans ⁽²⁾	
Volets battants	Bois	15 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽¹⁾	/	7 ans ⁽¹⁾	10 ans ⁽¹⁾	/	2 ans ⁽¹⁾	/	/	/	5 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽²⁾	
	Alu	15 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽¹⁾	/	7 ans ⁽¹⁾	10 ans ⁽¹⁾	/	2 ans ⁽¹⁾	/	10 ans ⁽¹⁾	/	/	15 ans ⁽²⁾	
	PVC	15 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽¹⁾	/	7 ans ⁽¹⁾	10 ans ⁽¹⁾	/	2 ans ⁽¹⁾	10 ans ⁽¹⁾	/	10 ans ⁽¹⁾	/	15 ans ⁽²⁾	
Persiennes	Fer	15 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽¹⁾	/	/	10 ans ⁽¹⁾	/	2 ans ⁽¹⁾	/	10 ans ⁽¹⁾	/	/	15 ans ⁽²⁾	
	Bois	15 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽¹⁾	/	/	10 ans ⁽¹⁾	/	2 ans ⁽¹⁾	/	/	/	5 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽²⁾	
	PVC	15 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽¹⁾	/	/	10 ans ⁽¹⁾	/	2 ans ⁽¹⁾	10 ans ⁽¹⁾	/	/	/	15 ans ⁽²⁾	
Persiennes coulissantes	Alu	15 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽¹⁾	/	/	10 ans ⁽¹⁾	5 ans ⁽¹⁾	2 ans ⁽¹⁾	/	10 ans ⁽¹⁾	/	/	15 ans ⁽²⁾	
Portails & Clotures	Tous matériaux	15 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽¹⁾	/	7 ans ⁽¹⁾	10 ans ⁽¹⁾	5 ans ⁽¹⁾	2 ans ⁽¹⁾	10 ans ⁽¹⁾	10 ans ⁽¹⁾	10 ans ⁽¹⁾	/	15 ans ⁽²⁾	
Portes de garage enroulables	Alu	15 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽¹⁾	10 ans ⁽¹⁾	7 ans ⁽¹⁾	10 ans ⁽¹⁾	/	/	/	10 ans ⁽¹⁾	/	/	15 ans ⁽²⁾	
Portes de garage sectionnelles	Acier	15 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽¹⁾	10 ans ⁽¹⁾	7 ans ⁽¹⁾	10 ans ⁽¹⁾	5 ans ⁽¹⁾	2 ans ⁽¹⁾	/	10 ans ⁽¹⁾	/	/	15 ans ⁽²⁾	
Portes de garage battantes	Alu	15 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽¹⁾	10 ans ⁽¹⁾	/	10 ans ⁽¹⁾	5 ans ⁽¹⁾	2 ans ⁽¹⁾	/	10 ans ⁽¹⁾	/	/	15 ans ⁽²⁾	
Portes de garage basculantes	Acier	2 ans ⁽¹⁾	2 ans ⁽¹⁾	/	2 ans ⁽¹⁾	2 ans ⁽¹⁾	2 ans ⁽¹⁾	2 ans ⁽¹⁾	/	2 ans ⁽¹⁾	/	/	15 ans ⁽²⁾	
Stores	Coffre/Bras	15 ans ⁽¹⁾	15 ans ⁽¹⁾	/	7 ans ⁽¹⁾	10 ans ⁽¹⁾	/	/	/	10 ans ⁽¹⁾	/	/	15 ans ⁽²⁾	
	Toile	10 ans ⁽¹⁾	/	/	/	10 ans ⁽¹⁾	/	/	/	/	/	/	15 ans ⁽²⁾	
Moustiquaires	/	5 ans ⁽¹⁾	5 ans ⁽¹⁾	/	/	2 ans ⁽¹⁾	2 ans ⁽¹⁾	/	/	5 ans ⁽¹⁾	/	/	15 ans ⁽²⁾	

Garantie Légale : (1) 2 ans - (2) 10 ans.
Ces garanties sont valables si la notice d'entretien et d'utilisation est respectée.