

**I. GÉNÉRALITÉS**

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de régir toutes ventes de produits et prestations associées à ces ventes effectuées en France Métropolitaine et en Corse

par la Société :

DRAG'EAU Siège Social au :  
 4 rue Marin La Meslée -ZA Passerelle 1- 68190 ENSISHEIM  
 Téléphone : +33 (3) 89 23 60 33  
 Sarl au capital de 500 000,00 Euros,

RCS Colmar 529 522 021 N° de TVA intracommunautaire FR : 82 529522021.

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations commerciales entre la Société DRAG'EAU SARL, ci-après dénommée la « Société » et ses Clients professionnels, agissant dans le cadre de leurs activités, ci-après dénommés les « Clients ». Toute commande passée auprès de la Société DRAG'EAU sera soumise aux présentes Conditions Générales de Vente. Tel que le prévoit l'article L 441-1 du Code de commerce, ces présentes CGV peuvent faire l'objet de négociations.

La Société se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales de Vente. Toutes autres conditions n'engagent la Société qu'après confirmation écrite de sa part.

Pour toutes les ventes/prestations effectuées en dehors des territoires précisés, les Conditions Générales de Vente « Export » s'appliquent telles quelles, sauf réclamation contraire.

**II. PRODUITS**

Les produits/services proposés à la vente sont ceux figurant dans les catalogues proposés par la Société (catalogue papier ou électronique), étant précisé que la Société se réserve la possibilité de modifier à tout moment la gamme de produits proposés si les considérations esthétiques ou techniques n'ont pas d'impact sur la performance. Néanmoins, toute modification interne des produits fera l'objet d'une notification auprès de l'ensemble des clients, conformément au délai de prévenance de 8 semaines.

Les offres de produits proposés par la Société s'entendent sous réserve de la disponibilité de ceux-ci.

Les renseignements portés sur les catalogues, supports électroniques, notices et documents publicitaires ne sont donnés qu'à titre indicatif et peuvent être modifiés à tout moment et sans préavis ou données techniques ou liées à une réglementation ou un certificat.

Il est entendu que les caractéristiques, dimensions, poids, photos, représentations graphiques spécifiées dans les catalogues de la Société n'ont qu'une valeur indicative.

La Société ne saurait être liée par les engagements de ses représentants ou employés que sous réserve d'une confirmation écrite émanant de sa part.

Toute offre de prix n'est valable que dans la limite du délai d'option qui est, sauf stipulation contraire de trente jours.

Tous changements dans la situation juridique correspondant aux événements listés ci-après, de manière non limitative, devront faire l'objet d'une information écrite auprès de la Société, qui se réserve le droit d'annuler des commandes à défaut de garanties financières, dépôt de bilan, mise en location gérance, cession de tout ou partie du fonds de commerce du Client, échange, apports en Société, fusion, scission, changement de contrôle.

**III. COMMANDES**

La commande du Client est considérée comme définitivement acceptée par la Société après réception par cette dernière de l'acompte prévu et dans tous les cas par l'envoi d'une confirmation écrite par la Société ou par l'expédition des marchandises visées sur la commande. Une commande annulée en partie ou en totalité par le Client, sans consentement préalable et écrit de la Société, sera facturée au Client.

Il sera possible d'annuler la commande dans les cas suivants :

- impossibilité d'honorer la commande complète,

- au-delà de 5 jours de retard (par rapport à la date d'AR)

Pour toute commande inférieure à 1000 euros HT, la Société se réserve la possibilité de facturer des frais d'envoi forfaitaires d'un montant de 30€ HT.

**IV. PRIX**

Le tarif est annexé au contrat, conformément à l'article L 441-7 du Code de commerce. Le prix fixé à l'issue de la négociation commerciale tient compte du tarif de référence fourni par la Société Drag'Eau et de l'ensemble des conditions commerciales (rabais, remises et ristournes) négociées conjointement et pour la durée du contrat comme le prévoit la loi. Les prix s'entendent hors taxes et frais accessoires en sus : participation aux frais administratifs, frais de livraisons, coûts d'emballages, contribution environnementale (notamment réglementation DEEE, prise en application de la directive Européenne 2002/96/CE).

La TVA est facturée en sus selon les dispositions fiscales en vigueur.

**V. CONDITIONS DE RÈGLEMENT**

Nos factures sont, sauf mention spécifique contraire figurant sur la facture, payables au comptant sans escompte au siège de la Société. Lorsque la Société accepte d'être réglée par un effet de commerce émis par le Client, celui-ci doit parvenir au centre de traitement des paiements de la Société dix jours au plus tard, à dater de la réception du relevé de factures. La création d'effets de commerce, quels qu'ils soient, ne constitue ni dérogation, ni novation au lieu de paiement.

Toute demande de paiement à terme implique l'ouverture préalable d'un compte par les services administratifs de la Société qui est libre de le refuser, le réduire ou le résilier à tout moment sans préavis et sans avoir à motiver sa décision.

Les commandes de matériel non stocké sont payables lors de la passation de la commande, sauf accord écrit contraire.

En aucun cas le paiement ne peut être suspendu ou faire l'objet d'une quelconque compensation. La Société n'acceptera de contestation qu'à réception du règlement complet.

La Société se réserve le droit à tout moment le droit de refuser une commande ou d'exiger un paiement en avance ou une garantie de paiement conformément aux usages commerciaux.

**VI. RETARDS ET DÉFAUT DE PAIEMENT**

En cas de défaut de paiement total ou partiel à l'échéance, toute somme due par le Client au titre d'une commande ou d'autres commandes exécutées ou en cours d'exécution deviendra immé-

diatement exigible sans mise en demeure préalable, sans préjudice de la faculté de résolution prévue à l'article XIV ci-dessous.

Par ailleurs, sans préjudice de dommages et intérêts que la Société se réserve le droit de réclamer au Client, l'absence de paiement total ou partiel à l'échéance entraînera la suspension par la Société de toute nouvelle livraison après relances infructueuses.

En cas de manquement à une obligation de la part de la Société Drag'Eau ou du Client générant l'application d'une pénalité, le montant définitif sera arrêté dans le cadre d'une procédure de vérification contradictoire des dysfonctionnements, afin de garantir qu'aucune pénalité ne sera déduite ou compensée sans qu'un parti ou l'autre n'ait été mis en position de vérifier la matérialité des griefs qui lui sont reprochés et de présenter ses observations.

Le défaut de paiement à la date d'échéance mentionnée sur la facture entraînera l'application cumulative :

- D'une indemnité forfaitaire d'un montant de 40 euros par facture impayée, ce montant étant susceptible d'être augmenté si la Société justifie que les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire ;
- D'une clause pénale conformément à l'article 1231-5 du Code Civil. Le montant de cette indemnité sera égale à une somme correspondant à 15% du montant total facturé et non payé par le Client.
- De pénalités de retard calculées sur la base du taux d'intérêt pratiqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix points de pourcentage, le taux d'intérêt à appliquer étant, pour le premier semestre de l'année, celui en vigueur au 1er janvier de l'année considérée et, pour le second semestre, celui en vigueur au 1er juillet de l'année considérée. Ces pénalités sont applicables à compter du lendemain de la date d' exigibilité de la facture et ce jusqu'au paiement complet des sommes dues.

**VII. CONTESTATION DE LA FACTURE**

Toute contestation ou réclamation concernant les factures adressées par la Société au Client ne pourra, en tout état de cause, être examinée par la Société que si elle est réalisée par écrit recommandé dans les 45 jours maximum de la date d' exigibilité de la facture.

**VIII. DÉLAIS DE LIVRAISON ET D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS ASSOCIÉES**

Les délais de livraison et, le cas échéant, d'exécution des prestations associées sont spécifiés au moment de l'acceptation de la commande par la Société.

Contractuellement les délais moyens de livraison sont de 3 à 6 jours sur les transferts nationaux, 3 à 6 semaines pour les transferts internationaux.

La Société se réserve la possibilité d'effectuer des livraisons partielles accompagnées d'une facture distincte, dans le cadre d'une commande spéciale ou d'un défaut de stock. Le Client en sera avisé par courriel, via son accusé de réception de commande, ou à postériori, avant le départ de sa livraison. Toute livraison partielle doit être considérée comme un contrat séparé.

Le Client ne pourra pas, en conséquence, se prévaloir de l'attente du solde du matériel commandé pour effectuer le paiement des marchandises livrées.

En toute hypothèse, la livraison dans les délais ne peut intervenir qu'à la condition que le Client ait rempli l'ensemble de ses obligations à l'égard de la Société.

Dans le cas d'une fabrication spéciale, un acompte de 50% sera demandé au Client, un retard de fabrication et/ou de livraison ne pouvant entraîner aucune annulation de commande excepté après un délai de 7 jours ouvrables de retard.

La livraison est, sauf indication contraire, toujours réputée comme effectuée à réception sur plateforme à signature du Bon de Livraison.

Toute contestation et réclamation au titre des manquants, livraisons non conformes et arrivées de transports, devront être formulées par écrit recommandé ou par courriel, avec bon de non-conformité, dans les trois jours suivant la réception des marchandises, en précisant le numéro de commande et de Client. Ces réclamations seront réalisées dans le respect des formes et délais des articles L133-3 et L441-17 du Code de commerce.

**IX. TRANSFERT DES RISQUES**

Les marchandises voyagent au(x) risque(s) du transporteur, et de la Société Drag'Eau. Le transfert de risque s'opère à la signature du bon de transport, durant le transit jusqu'à signature du bon de livraison par le client destinataire.

**X. REPRISES - RECYCLAGE - DESTRUCTIONS :**

Les marchandises et matériels vendus ne sont ni repris ni échangés sauf produits non conformes. Hormis les cas de non-conformité qui donneront lieu à remplacement à l'identique, les reprises acceptées donneront lieu exclusivement à l'émission d'un avoir correspondant au montant total du produit vendu, diminué d'un abattement proportionnel aux frais occasionnés par les opérations de reprise. Aucune reprise ne sera acceptée pour des marchandises ayant fait l'objet d'une commande spécifique de la part de la Société auprès de ses propres fournisseurs.

Il appartiendra à l'utilisateur de s'adresser au fabricant et/ou fournisseur des produits pour convenir des modalités relatives au respect des obligations inhérentes au décret n°2005-829 du 20 juillet 2005, à ses évolutions et/ou modifications, relatif au traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques professionnels, et assurer la collecte, l'enlèvement, le traitement ou le conditionnement desdits déchets professionnels.

**XI. SERVICE APRÈS-VENTE - RÉPARATIONS**

En cas de non-conformité avérée, se reporter à nos conditions générales de garanties et nos protocoles de prise en charge.

À partir de 2026 nos garanties feront l'objet d'un enregistrement sur notre site internet. La déchéance de garantie peut être invoquée en cas de non-respect de la procédure.

**XII. CLAUSE DE RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ**

En application des dispositions de la loi n° 80.335 du 12 mai 1980, les biens vendus demeurent la propriété de la Société jusqu'au paiement intégral et effectif du prix facturé et de ses accessoires, la livraison s'entendant de la remise matérielle des marchandises. Ne constituent pas des paiements au sens de la présente disposition, la remise de traites ou de titres créant une obligation de payer. Jusqu'à la date du paiement intégral et effectif, le matériel livré sera consi-

gné en dépôt, le Client s'engageant à ce titre à conserver les marchandises de telle manière qu'elles ne puissent être confondues avec d'autres matériels et à préserver intact le marquage d'identification.

Le Client supportera le risque des dommages que ces biens pourraient subir ou occasionner quelle qu'en soit la cause ; il sera tenu de payer le même prix en cas de disparition par cas fortuit ou de force majeure et notamment en cas de vol, d'incendie, destruction, grève, lock-out, inondation, etc. Le Client ne pourra disposer des biens de quelque manière que ce soit sans l'accord préalable et exprès de la Société.

À défaut de paiement intégral, le Client s'engage à restituer les marchandises dans les meilleurs délais et prendra à sa charge les éventuels frais de remise en état. Dans tous les cas où la Société serait amenée à faire jouer la présente clause, les acomptes éventuellement reçus lui resteront définitivement acquis.

Toutefois, le Client pourra revendre les marchandises ou matériels dans les conditions suivantes :

Le Client est autorisé dans le cadre de l'exploitation normale de son établissement à revendre les marchandises et matériels livrés, mais il ne peut ni les donner en gage ni en transmettre la propriété à titre de garantie. Ils sont en outre insaisissables.

En cas de cessation de paiement la société se réserve le droit de faire valoir la clause de réserve de propriété aux frais du client qui devra restituer le matériel sous dix jours.

Nonobstant la présente clause de réserve de propriété, le Client supportera la charge des risques dès l'envoi des marchandises, notamment en cas de perte, de vol ou de destruction. Il supportera également la charge des assurances.

### XIII. GARANTIES

#### 13.1 Garanties légales (sans supplément de prix)

Indépendamment de la garantie contractuelle ci-après définie, la Société reste tenue des défauts de conformité du bien et des vices rédhibitoires dans les conditions prévues aux articles 1604 et suivants du Code civil et aux articles 1641 et suivants du Code civil.

#### 13.2 Garantie contractuelle (sans supplément de prix)

**Nature :**

La garantie contractuelle a pour objet d'assurer le bon fonctionnement des appareils. En cas de panne et de tout dysfonctionnement avéré en lien avec un défaut de fabrication ; elle ne prendra pas en charge les coûts liés au remplacement des appareils, sauf en cas d'expertise contradictoire et estimation des coûts.

**Durée :**

La garantie légale est acquise pour une durée de 2 ans ainsi qu'une extension de garantie de 8 ans supplémentaire à la suite d'un enregistrement de garantie via le site internet <https://www.drageau.com> – moyennant les coordonnées du client final ou du professionnel conformément aux dispositions prévues par le RGPD.

**Objet de la garantie :**

La garantie contractuelle couvre tous les vices de fabrication ou de matières ainsi que tous les défauts de fonctionnement interne non exclus ci-après. Elle ne donne lieu qu'à la remplacement des appareils défectueux.

Elle ne donne droit à aucune indemnité en nature ou en numéraire.

**Conditions de la garantie contractuelle :**

La garantie contractuelle ne peut s'appliquer qu'à la condition expresse qu'aient été effectués et transmis à la Société les éléments suivants :

- Une copie de la facture définitive du produit à l'adresse d'installation ;
  - La fiche Diagnostic correspondant à l'appareil installé sur demande auprès de la Société ;
  - Les coordonnées du professionnel identifié ;
  - Fournir lors de la demande les analyses laboratoires afin de déterminer les sources de contaminations et pollutions extérieures.
- Désemboueur :**
- pH – TH – conductivité – Fer dissous – Cuivre dissous – Aluminium dissous – Fer total – Cuivre total – Aluminium total – Chlorures – Sulfates – Molybde – Phosphates avec échantillon d'eau d'alimentation et d'eau de chauffage.
- Anticalcaire :**
- Contrôle avec à minima une prise de photo des équipements sensibles à l'entartrage à échéance annuelle.
  - Analyses standard ARS pour la France ou standard de potabilité pour le pays concerné de l'eau d'alimentation ainsi que de l'eau après traitement chimique (adoucisseur, osmoseur, polyphosphate, CO2...) dans le cadre d'eau mitigée.

Si la Société l'estime utile, elle pourra dépecher chez le Client tout technicien de son choix aux fins de procéder à des relevés techniques, le Client s'engageant à donner, sous réserve de refus ou d'échéance de garantie, tous les accès nécessaires au technicien afin qu'il procède à ces relevés.

À l'issue du relevé d'informations et à réception des éléments demandés, la Société procèdera sur les actions correctives ou sur les modalités de prise en charge.

**Exclusions de garantie :**

La garantie contractuelle ne couvre pas les pannes ou dysfonctionnements qui résulteraient de l'un des cas suivants :

- Faute du Client ou faute d'un tiers ;
- Mauvais dimensionnement des appareils par rapport à l'installation du Client, lorsque ce dernier a déterminé lui-même le dimensionnement du ou des appareil(s) sans solliciter les conseils de la Société ou lorsque le dimensionnement du ou des appareil(s) n'a pas été expressément validé par la Société par l'élaboration d'un dossier technique ;
- Non transmission à la Société des rapports d'analyses selon les modalités prévues à l'article « Conditions de la garantie » ;
- Absence de traçabilité du contrôle de la qualité d'eau annuel par un agent de maintenance identifié (Arrêté du 24 juillet 2020 relatif au contrôle des chaudières) ;

- Non-respect des fréquences d'entretien des chaudières conformes à l'Arrêté du 24.07.2020 ;
- Cause extérieure aux matériels ;
- Utilisation ou montage des appareils non conforme aux prescriptions et préconisations du fabricant et/ou de la Société telles que précisées dans les notices d'installation ;
- Lorsque le produit concerné par la garantie aura été démonté, modifié ou réparé par un tiers ;
- Lorsque le dommage résulte d'une usure du produit provoquée par un manque d'entretien, maladresse, négligence, inexpérience, contamination chimique ou usage du produit non prévus ou acceptés par la Société ;
- Pose d'accessoires ou de pièces non homologués par la Société ;
- Contamination chimique du réseau : pollution de l'eau, agent chimique de traitement, agent nettoyant, présence d'un détartrant chimique, antigel dégradée ou agent filmogène (liste non exhaustive) ;
- Les traces et dépôts résiduels autre que du calcaire ne seront pas prises en compte ;
- Les traces et dépôts résiduels de calcaire non incrustants ne nécessitant qu'un nettoyage sommaire ne sont pas pris en compte ;
- Les traces et dépôts résiduels de calcaire incrustants résultants d'un défaut d'entretien ne seront pas pris en compte ;
- Transformation des matériels non homologuée par la Société ;
- Intervention sur les matériels non validée par la Société, que ce soit par un professionnel ou non ;
- Usure normale des matériels ;
- Casse des matériels à la suite d'une chute ou d'une mauvaise utilisation ;
- Vol ou acte de vandalisme ;
- Phénomène naturel tels que, par exemple, le cyclone, la tempête, la grêle, le gel, le tremblement de terre ou l'éruption volcanique ;
- Guerres ou actes de terrorisme. Date d'effet de la garantie :

La garantie prend effet à la date de l'installation du ou des produits du fabricant et au plus tard 36 mois à compter de la facturation du produit au client final où à un fournisseur. Elle sera validée par une date de facturation liée à l'installation du ou des produits, voire la date d'achat chez un fournisseur dans le cas d'une installation effectuée par un particulier.

### XIV. RESPONSABILITÉ

Nos appareils ne peuvent créer de dommage et ne se substituent pas à la vétusté des réseaux ou aux conséquences liées à la corrosion ou l'entartrage précédant leur installation. Il faudrait alors déterminer la responsabilité directe de nos appareils dans des cas très précis et après application stricte du protocole de prise en charge en garantie.

Dans le cas où la responsabilité de la Société serait mise en cause en cas de faute, celle-ci sera strictement limitée, au choix de la Société, à la réfaction correspondante du prix H.T. facturé par la Société de la fourniture litigieuse ou au remplacement gratuit des pièces reconnues contradictoirement défectueuses, le port et la main d'œuvre étant facturés, tout autre poste de préjudice du Client étant rejeté, sauf expertise contradictoire et déclaration aux compagnies d'assurances respectives.

La prise en charge en garantie est soumise à déclaration d'installation et activation de la garantie en ligne par le professionnel ou le client particulier lui-même, à défaut de laquelle une déchéance de garantie peut être engagée (2026).

Si la responsabilité de la Société devait être engagée du fait des produits vendus, quelle que soit la cause du dommage ou sa nature, cette responsabilité ne pourra pas, en tout état de cause, excéder le paiement par la Société d'un montant supérieur au prix hors taxes facturé de la marchandise à l'origine du dommage, à l'exclusion de toute autre indemnisation de quelque nature qu'elle soit et notamment à l'exclusion de l'indemnisation de tout préjudice immatériel qui serait la conséquence, directe ou indirecte, du défaut des produits, sauf expertise contradictoire et déclaration aux compagnies d'assurances respectives.

### XV. DONNÉES INFORMATIONS PERSONNELLES

Conformément aux dispositions de l'ordonnance 2018-1125 la société dispose de droits d'accès, de rectification et de suppression de ses données personnelles ainsi que d'un droit d'opposition, pour motif légitime, à leur traitement, auprès de la Société.

La finalité de ce traitement est l'exploitation à des fins commerciales dans le cadre de l'objet social de la Société y compris la gestion, le financement et le recouvrement des créances du poste clients.

Ces données sont susceptibles d'être transmises à tout contractant de toute entité ayant un lien capitaliste direct ou indirect avec la Société, pour les besoins de l'exécution du ou des contrats en cause. La présente demande de collecte de données présente un caractère obligatoire. À défaut de refus express passé le délai d'un mois, ce silence vaudra acceptation de la collecte.

### XVI. CONFIDENTIALITÉ

Le Client reconnaît le caractère confidentiel des informations ou documents de toute nature auxquels il a ou aura accès à l'occasion de sa relation commerciale le liant à la Société et s'engage en son nom comme en celui de ses collaborateurs et sous-traitants, à prendre toutes les précautions nécessaires pour empêcher leur divulgation.

Ne sont pas concernées par cette obligation de confidentialité, les informations tombées dans le domaine public ou dont la révélation a été expressément autorisée par la Société.

### XVII. DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

L'ensemble des relations commerciales de la Société avec ses Clients est soumis au droit français. De convention expresse, toutes les contestations concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, seront de la seule compétence au Tribunal Judiciaire de Colmar, Chambre Commerciale, auquel il est fait attribution de juridiction.

Les traites ou acceptations de règlement nonobstant toutes stipulations du lieu effectif de paiement, de même que les expéditions franco ne constituent ni novation, ni dérogation à cette clause attributive de juridiction.