

Conditions générales de vente de la société commerciale Bohemia Lignum a.s.

Partie A - Dispositions générales

Article I Dispositions préliminaires

- 1.1 La société commerciale Bohemia Lignum a.s. sise: Botanická 252/6, 362 63 Dalovice, n° d'identification : 14707748, société inscrite au Registre du commerce tenue par le tribunal régional de Pilsen, section B, intercalaire 73 est une société dont l'activité est la vente, la fabrication et le montage de portes, fenêtres, portes de garage et systèmes d'ombrage (ci-après désigné le « Fournisseur » ou le « Vendeur »).
- 1.2 L'objet du présent contrat est de déterminer les conditions et les règles qui régissent l'ensemble des contrats signés entre le Fournisseur (Contrats d'ouvrage, Contrats d'achat) et la deuxième partie contractante. En cas de divergence entre le contrat conclu et les présentes Conditions générales de vente (ci-après désignées « CGV » ou « Conditions »), ce sont les stipulations du contrat qui seront applicables. Sauf stipulation contraire expressément écrite, la relation entre le Fournisseur et les parties contractantes est régie par les présentes Conditions générales de vente qui constituent le cadre juridique général de la relation commerciale.

Section B Conditions commerciales du contrat d'ouvrage

Article II Conditions de livraison du contrat d'ouvrage

- 2.1 Le délai de livraison de l'ouvrage est indiqué en fonction de l'accord conclu entre le Fournisseur et le Donneur d'ordre dans le Contrat d'ouvrage conclu. Le Fournisseur est en droit de prolonger ce délai de trois jours ouvrés sans que cela n'entraîne de pénalité, il est cependant dans l'obligation d'informer le Donneur d'ordre d'un tel changement de délai.
- 2.2 En cas de report de la date de réalisation de l'ouvrage par le Donneur d'ordre, celui-ci a l'obligation de permettre le stockage des produits destinés à la réalisation de l'ouvrage (ci-après Produits) dans des espaces qu'il met à disposition à ses propres frais. Dans le cas contraire, le Fournisseur est en droit de facturer au Donneur d'ordre les frais de stockage et l'ensemble des autres frais découlant d'un tel report. Le Donneur d'ordre est en conséquence dans l'obligation de rembourser au Fournisseur l'ensemble des frais de stockage et autres frais.
- 2.3 Le prix et la date de livraison de l'ouvrage sont fixés en considérant que la réalisation aura lieu en une fois, hors pose des appuis de fenêtres (si cela est technologiquement impossible), sauf stipulation différente du contrat. Les éventuels surcoûts causés lorsque le Donneur d'ordre ne respecte pas les conditions sus-indiquées seront facturés au Donneur d'ordre et le Donneur d'ordre sera dans l'obligation de payer ces surcoûts alors facturés (par exemple du fait de la division d'une exécution en plusieurs étapes sur demande du Donneur d'ordre ou pour d'autres raisons).
- 2.4 Conformément aux présentes conditions, la pose se comprend comme :
- la mesure des dimensions réelles sur le site de pose. Le Donneur d'ordre accepte les dimensions et la teinte (si indiquée) et confirme cet accord sur la Fiche de prise de dimensions au moment de la prise de mesure. Le Donneur d'ordre confirme ainsi le type de menuiserie demandée, sa division, son sens d'ouverture, son intégration dans l'ensemble et le type de vitrage. Le sens d'ouverture se détermine en fonction de l'emplacement des charnières lorsque vous ouvrez la menuiserie devant vous : si les charnières sont à gauche, la porte sera considérée comme ayant une ouverture vers la gauche alors que si les charnières sont à droite, la porte sera considérée comme ayant une ouverture vers la droite. Le sens d'ouverture est soit vers l'extérieur, soit vers l'intérieur. Le Donneur d'ordre est dans l'obligation de permettre au Fournisseur de prendre les mesures des ouvertures existantes qui lui permettront de déterminer les dimensions de fabrication des éléments de menuiserie. Afin d'assurer la bonne détermination des dimensions, le Donneur d'ordre est dans l'obligation d'informer le Fournisseur de la hauteur finale du sol lorsqu'il s'agit de constructions neuves, il est encore dans l'obligation d'informer le Fournisseur du niveau zéro, du trait de niveau et de la composition du plancher, de l'épaisseur du futur système d'isolation et de son éventuelle intention de faire installer des systèmes d'ombrage ou d'occlusion extérieurs. Ces faits seront marqués dans la fiche de prise de dimensions avec les autres spécifications de la menuiserie commandée
– conception, teinte, sens d'ouverture, mode de manipulation, raccords entre les traverses et les meneaux etc. La fiche de prise de dimensions doit obligatoirement être signée par le Donneur d'ordre. S'il y a non conformité et qu'il est constaté au moment de la pose que l'ouverture préparée ne correspond pas à l'état préalablement défini ou qu'une modification y a été apportée sans que le Donneur d'Ordre n'en ait informé le Fournisseur au moment de la prise de dimensions, et que ces modifications ne sont donc pas présentes dans la fiche de prise de dimensions, un tel fait ne pourra pas être reconnu comme un défaut de marchandise. Si des frais supplémentaires sont impliqués au Fournisseur par une telle situation, le Donneur d'ordre s'engage à les rembourser au Fournisseur. Le Donneur d'ordre s'engage à rembourser au Fournisseur les frais que le Fournisseur aura dépensés pour prendre les dimensions même dans les cas où l'ouvrage ne sera pas exécuté du fait du Donneur d'ordre. En cas de désaccord concernant le prix du travail effectué par le Fournisseur, il sera considéré que le coût horaire de travail du Fournisseur est de 590 CZK HT.
 - pose des produits dans les ouvertures préparées (c'est-à-dire ancrage dans les embrasements et cafeutrage des joints avec une mousse de polyuréthane thermoisolante.
 - réglage des produits pour permettre leur fonctionnement parfait. Les parties contractantes ont convenu que le réglage de la menuiserie après remise de l'ouvrage n'est possible qu'après accord des deux parties contractantes, au plus tard cependant 1 an après la remise de la menuiserie.
- La pose ne comprend pas les travaux de finition à moins que l'offre de prix qui fait partie du contrat n'en stipule différemment.

- 2.5 Les risques de dommages subis par l'objet du contrat sont transférés au

Donneur d'ordre au moment où la menuiserie devient un élément intégrant du bien immobilier. La propriété de l'objet du contrat est ensuite transférée au Donneur d'ordre au moment où le prix d'achat a été totalement réglé.

- 2.6 Lors des travaux ensuite réalisés autour de l'objet du contrat, le Donneur d'ordre est dans l'obligation d'assurer la propreté des produits (notamment des éléments de quincaillerie) et des rainures d'écoulement dans la partie basse du montant. En cas de non respect de ces instructions, les produits pourraient faire l'objet de dommages qui ne pourront pas être considérés comme des défauts de fabrication.
- 2.7 En cas de besoin de travail supplémentaire, les parties contractantes ont convenu d'un taux horaire de 590 CZK HT, plus les matériaux nécessaires à moins que le Fournisseur ne propose au Donneur d'ordre de conclure un avenant au Contrat d'ouvrage indiquant un montant et un délai différents. Dans un tel cas, le Donneur d'ordre s'engage à signer l'avenant dans un délai de 3 jours ouvrés. Si tel n'est pas le cas, le prix de l'ouvrage sera automatiquement majoré du prix de la main d'œuvre supplémentaire indiquée dans la proposition d'Avenant et le délai d'achèvement de l'ouvrage sera prolongé de la durée indiquée dans la proposition d'Avenant. De même, dans le cas d'un changement de l'objet du contrat, le délai d'exécution sera automatiquement prolongé de la durée nécessaire à l'exécution des changements de l'ouvrage.
- 2.8 Si les conditions climatiques ne permettent pas d'exécuter l'ouvrage (par exemple en cas de très faibles températures), un nouveau délai d'exécution sera conclu avec le Donneur d'ordre. Un retard dû à de telles circonstances ne pourra pas être considéré comme un retard du Fournisseur.
- 2.9 Le délai d'exécution de l'ouvrage qui a été conclu sera prolongé du temps pendant lequel le Fournisseur ne sera pas en mesure de réaliser les travaux sur l'ouvrage ou d'exécuter l'ouvrage pour des raisons dues à des événements extérieurs imprévisibles et insurmontables qui empêcheraient le Fournisseur de respecter ses obligations liées à l'exécution de l'ouvrage ou qui compliqueraient cette exécution de façon considérable (force majeure). Dans un tel cas, le Fournisseur n'est pas dans l'obligation de payer de quelconques dédommagements, frais, pénalités ou autres sanctions ou préjudices liés au prolongement du délai d'exécution pour causes de force majeure. Un événement de force majeure peut notamment être un conflit de guerre, un acte terroriste, un événement naturel, des émeutes, un manque de matières premières ou de main d'œuvre, des perturbations des activités des sous-traitants du Fournisseur, des actes ou des omissions du gouvernement, la propagation d'une maladie contagieuse ou d'autres événements hors du contrôle du Fournisseur. Un événement de force majeure peut encore être une épidémie (y compris l'épidémie de COVID-19) et les mesures prises par les autorités publiques visant à limiter la propagation de l'épidémie, notamment les confinements, les restrictions de déplacement, les perturbations du transport etc.

Article

III

Conditions de paiement, facturation

- 3.1 Si le Donneur d'ordre présente un retard de paiement du prix de l'ouvrage de plus de 40 jours par rapport à la date de paiement convenu, le Donneur d'ordre perd alors ses droits de garantie conformément aux présentes conditions générales de vente et le Fournisseur est en droit de se rétracter du contrat en ce qui concerne l'exécution de ses obligations ultérieures qui découlaient des négociations contractuelles du contrat.
- 3.2 Si l'ouvrage n'est pas réalisé en une seule fois ou que le Donneur d'ordre demande à ce que l'ouvrage soit livré sans pose contrairement à ce qui est indiqué dans le contrat conclu, le Fournisseur sera dans l'obligation d'établir une facture du montant des travaux réellement exécutés et de la valeur des produits fournis. Une telle facture contiendra la TVA calculée conformément à la loi n° 235/2004 Coll. Si l'ouvrage est exécuté par étapes, la facturation aura lieu à la fin et à la remise des différentes étapes.
- 3.3 Sauf stipulations différentes du Contrat ou du protocole de réception, les éventuelles réclamations faites sur l'ouvrage par le Donneur d'ordre n'auront aucun effet dilatoire sur les obligations du Donneur d'ordre de payer les produits, les travaux exécutés et éventuellement les autres services fournis dans leur montant total et dans les délais de paiement convenus. Si le Donneur d'ordre présente un retard de paiement, il ne pourra faire valoir aucun droit découlant de la responsabilité du fait de produits défectueux.
- 3.4 Le prix de l'ouvrage peut être modifié par le Fournisseur dans les cas suivants :
- si les parties conviennent d'une modification de l'objet de l'ouvrage (sauf accords différents des parties lors de la négociation des changements) ; dans un tel cas, le Donneur d'ordre est dans l'obligation de payer le prix majoré ou minoré en fonction des modifications apportées ;
 - si les réglementations légales évoluent impliquant un changement du montant du produit (par exemple changement du taux de TVA) ;
 - si lors de l'exécution de l'objet de l'ouvrage, des frais supplémentaires non inclus dans le contrat apparaissent, dans le cas où de tels frais ne pouvaient pas être prévus au moment de la conclusion du contrat, ou qu'ils n'étaient prévisibles que dans une plus petite étendue (par ex. des vices cachés sur le bâtiment comme la présence de murs dont les enduits tombent, des problèmes statiques, une mauvaise préparation du gros œuvre, éventuellement le non respect des procédés technologiques à respecter dans le bâtiment etc.)
 - si les parties contractantes décident de la nécessité de travaux supplémentaires (si les parties contractantes acceptent, de tels travaux supplémentaires peuvent aussi être facturés séparément) ;
 - si le délai de réalisation de l'ouvrage est prolongé pour des causes dont ni le Fournisseur, ni ses sous-traitants ne sont responsables.
- 3.5 Le Donneur d'ordre s'engage à verser le montant de la taxe sur la valeur ajoutée selon le taux légal conformément aux réglementations légales en vigueur au jour de la date d'exécution légale. Si le Donneur d'ordre paye un taux de TVA réduit et que le centre des impôts détermine, lors d'un contrôle, que les conditions de taux de TVA réduit n'ont pas été remplies, la TVA sera recalculée et le Donneur d'ordre sera dans l'obligation d'ultérieurement payer la taxe et les intérêts de retard calculés.
- 3.6 Si le Donneur d'ordre présente un retard de paiement du prix de l'ouvrage, celui-ci est dans l'obligation de payer au Fournisseur une amende contractuelle d'un montant de 0,1% de la somme due par jour de retard. Dès que le retard de paiement du Donneur d'ordre aura dépassé un délai de deux mois, l'amende contractuelle sera augmentée à 0,3% de la somme due par jour de retard. Le paiement de l'amende contractuelle conformément au présent paragraphe n'abroge pas le droit du Fournisseur de revendiquer le remboursement des dommages ou les autres droits découlant des présentes

CGV, du contrat et de la loi qui peuvent être revendiqués individuellement et dans l'étendue correspondant à leur dépassement de l'amende contractuelle. Les Parties contractantes excluent l'application des dispositions de l'article 2050 du Code Civil. Le Donneur d'ordre renonce à son droit de demander la minoration des amendes contractuelles exigibles selon les présentes CGV ou selon le présent contrat. Au vu de l'exclusion des stipulations du paragraphe 1805 du Code civil, le Fournisseur est en droit d'exiger le paiement de l'ensemble des intérêts de retard nonobstant le montant du principal dû.

Si le Donneur d'ordre présente un retard de paiement de plus de 15 jours du prix total ou partiel de l'ouvrage, le Fournisseur est alors en droit de se rétracter du Contrat.

- 3.7 Si le Donneur d'ordre présente un retard de paiement de l'acompte, le délai de livraison de l'Ouvrage par le Fournisseur sera prolongé du temps correspondant au retard de paiement de l'acompte ou de la facture d'acompte. Si le Donneur présente un retard de paiement de plus de 30 jours de l'acompte ou d'une partie de l'acompte, le Fournisseur est en droit de se rétracter du contrat.
- 3.8 Si les circonstances changent après la conclusion du contrat et que cela entraîne un déséquilibre entre les obligations et les droits du Fournisseur et ceux du Donneur d'ordre en défaveur du Fournisseur du fait d'une hausse des frais d'exécution de l'ouvrage (notamment par une hausse de plus de 20 % des prix des matières premières et de la main d'œuvre nécessaires à l'exécution de l'ouvrage), le Fournisseur a alors le droit de revendiquer la réouverture des négociations sur le Contrat d'ouvrage. Le Fournisseur présente au Donneur d'ordre une proposition d'avenant au Contrat d'ouvrage sur laquelle le Donneur d'ordre est dans l'obligation de s'exprimer dans un délai de 10 jours à compter de sa réception. Le délai d'exécution de l'ouvrage sera prolongé du temps des négociations sur l'avenant au Contrat d'ouvrage. Dans le cas où le Fournisseur et le Donneur d'ordre ne trouvent pas d'accord sur les modifications adéquates du Contrat d'ouvrage dans un délai d'un mois à partir de la présentation de la proposition de l'avenant par le Fournisseur, le Fournisseur est alors en droit de saisir un tribunal pour demander l'équilibre contractuel des droits et obligations dans le sens de l'article 1766 du Code civil (le délai d'exécution de l'ouvrage se prolonge du temps de la procédure judiciaire) ou de résilier le Contrat d'ouvrage sachant que dans un tel cas, le Fournisseur n'est pas dans l'obligation de payer des dédommagements, frais, pénalités ou autres sanctions ou préjudices quelconques liés à la résiliation du contrat.

Article IV

Droits et obligations du fournisseur

- 4.1 Au moment de la livraison de l'ouvrage, le Fournisseur est dans l'obligation de remettre au Donneur d'ordre un manuel d'utilisation et d'entretien des produits fournis.
- 4.2 Le Fournisseur est en droit de résilier le contrat si le Donneur d'ordre enfreint le contrat de façon grave. Une infraction grave du contrat se comprend notamment comme un retard de paiement d'une facture de plus de 15 jours, une absence de coopération empêchant le Fournisseur de remplir ses obligations dans les délais, les lieux, les quantités et la qualité déterminés.
- 4.3 Le Fournisseur se réserve le droit d'apporter des modifications permettant d'améliorer la qualité de l'objet de l'ouvrage.
- 4.4 Le Fournisseur n'est pas dans l'obligation de rembourser au Donneur d'ordre les préjudices indirects quelconques que le Donneur d'ordre pourrait subir en conséquence d'une violation des obligations du Fournisseur. Comme préjudices indirects se comprennent notamment une perte de bénéfices, une perte de clients, une perte des commandes, la perturbation des activités du Donneur d'ordre ou des pénalités contractuelles ou autres sanctions que le Donneur d'ordre serait dans l'obligation de verser à des tiers.
- 4.5 La somme des dédommagements, des pénalités contractuelles, des intérêts de retard et des autres sanctions et compensations éventuellement dus par le Fournisseur selon le Contrat d'ouvrage ne peut pas dépasser 10 % du prix total hors taxes de l'ouvrage conclu par le Contrat d'ouvrage correspondant. Le Fournisseur n'est pas dans l'obligation de payer les montants dépassant cette somme.

Article V

Droits et obligations du donneur d'ordre

- 5.1 Le Donneur d'ordre est dans l'obligation d'apporter toute sa coopération pour permettre l'exécution de l'objet de l'ouvrage, notamment :
- permettre au Fournisseur de prendre les dimensions des ouvertures réelles dans les délais conformément aux exigences du Fournisseur,
 - permettre au Fournisseur d'effectuer le démontage et la pose des produits, notamment d'assurer un accès suffisant au lieu de changements des menuiseries (déplacement des meubles etc.),
 - être présent sur le lieu de remise/réception de l'ouvrage,
 - protéger les planchers et équipements du bâtiment contre les dommages mécaniques et la poussière (recouvrir les équipements, éventuellement les déménager pour qu'ils ne soient pas à toute proximité de l'ouvrage). Le Donneur d'ordre déclare avoir été informé du fait que tous les travaux de maçonnerie et autre travaux de recouvrement des films étanchéifiant les joints, qui ne font pas l'objet de la fourniture du Fournisseur devront être réalisés dans un délai de 3 mois à compter de leur installation pour éviter leur dégradation sous l'effet des rayons UV.
- 5.2 Au moment de la réception de l'ouvrage, le Donneur d'ordre est dans l'obligation de contrôler l'ouvrage pour vérifier l'absence de défauts apparents.
- 5.3 Le Donneur d'ordre est dans l'obligation de respecter les instructions du Manuel d'utilisation et d'entretien. Si le Donneur d'ordre n'est pas le consommateur final, le Donneur d'ordre s'engage à remettre cette documentation au consommateur final.
- 5.4 Le Donneur d'ordre est dans l'obligation d'indiquer l'état de l'ouvrage dans le Protocole de remise/réception et d'y confirmer la réception de l'ouvrage.
- 5.5 Le Donneur d'ordre est en droit de demander la suppression gratuite des défauts de fabrication qui sont couverts par la garantie et qu'il constate et déclare immédiatement pendant la période de garantie.
- 5.6 Le Donneur d'ordre s'engage à assurer au Fournisseur le raccordement gratuit au réseau électrique (230V) ainsi qu'un accès libre et sécurisé au lieu de pose de l'ouvrage, mais aussi d'assurer la protection des objets à proximité pour éviter leur éventuel endommagement pendant l'exécution de la pose si ces objets n'ont pas été déménagés.
- 5.7 Le Donneur d'ordre s'engage à consulter l'exécution de l'ouvrage avec les services administratifs concernés et d'assurer les éventuelles autorisations

nécessaires à l'ouvrage. Le Donneur d'ordre est responsable de la conformité de l'exécution de l'ouvrage avec les réglementations légales en vigueur. Le Donneur d'ordre porte l'entière responsabilité des dommages qui pourraient être causés au Fournisseur du fait d'une exécution de l'ouvrage en contradiction avec les réglementations légales.

- 5.8 En cas de résiliation du Contrat par le Donneur d'ordre, le Donneur d'ordre est dans l'obligation de payer au Fournisseur la partie de l'ouvrage dont la nature ne lui permet pas d'être retournée au Fournisseur ou qui ne pourrait être rendue au Fournisseur qu'en engageant des frais trop importants (par ex. une partie de l'ouvrage qui a déjà été installée ou des produits fabriqués sur mesure ou sur demande du Donneur d'ordre).
- 5.9 Le Donneur d'ordre déclare avoir été informé que le démontage des éléments de menuiserie existants risque d'endommager le rejoint et les embrasements, que dans le cas du démontage de doubles fenêtres l'ouverture sera plus grande et que les travaux de maçonnerie ne sont pas inclus dans la pose à moins qu'il n'en ait été convenu différemment dans le contrat.

Article VI

Remise et réception de l'ouvrage

- 6.1 Le Fournisseur est en droit de fournir l'objet de l'ouvrage à tout moment pendant la période définie dans le contrat ou définissable selon le contrat.
- 6.2 Le Donneur d'ordre et le Fournisseur écrivent un protocole de remise / réception de l'ouvrage (protocole de réception).
- 6.3 Le Donneur d'ordre s'engage à assurer toute sa coopération lors de la remise de la marchandise, des services ou de l'ouvrage. Il est notamment dans l'obligation d'assurer la présence d'une personne compétente, des espaces pour le stockage du produit et la signature du protocole de réception et du bon de livraison. Si le Donneur d'ordre ne fournit pas au Fournisseur la coopération nécessaire lors de la remise de l'objet de la commande, le Fournisseur ne pourra pas être considéré comme présentant un retard dans la livraison.
- 6.4 Le Donneur d'ordre accepte de réceptionner un ouvrage qui présente de petits défauts n'empêchant pas son utilisation. Dans un tel cas, ces défauts et manquements seront inscrits dans le Protocole de réception. Le Fournisseur est dans l'obligation de supprimer ces défauts et manquements dans un délai de 30 jours à compter de la signature du Protocole de réception, à moins qu'un délai différent n'ait été conclu par les deux parties. De tels défauts et manquements n'autorisent pas le Donneur d'ordre à rendre et ne pas payer la facture que le Fournisseur aura établie pour l'exécution de l'Ouvrage. Le Donneur d'ordre est dans l'obligation de payer le montant de la facture.
- 6.5 Le Donneur d'ordre est dans l'obligation de rapidement retirer les films extensibles et autres bandes de protection, éventuellement les cales de distanciation qui ont été collées.
- 6.6 Les films de protection sur les éléments en aluminium ou en PVC ont pour fonction de protéger les matériaux pendant la fabrication des menuiseries et pendant leur transport et leur pose. Le Fournisseur conseille de retirer les films immédiatement après la pose, ce que la société KALIBRA NOVA s.r.o. effectue. Si les films sont cependant laissés sur les profilés, il est indispensable que le Donneur d'ordre les retire dans les 2 à 3 mois qui suivent la pose de la menuiserie. Après cette période, les rayons UV risquent de faire fondre les films et la colle dans le profilé. Si le Donneur d'ordre demande au Fournisseur de ne pas supprimer les films immédiatement après la pose, il devra le faire lui-même et il sera pleinement responsable des éventuels défauts apparus.

Article VII

Vices d'ouvrage et réclamations

- 7.1 L'ouvrage est considéré comme présentant un vice s'il ne correspond pas au contrat conclu.
- 7.2 Le Fournisseur assure la garantie de l'ouvrage auprès du Donneur d'ordre uniquement si les parties contractuelles en ont expressément convenu dans le Contrat d'ouvrage ou si le Fournisseur a établi un bon de garantie en faveur du Donneur d'ordre. Une telle garantie concerne alors tous les produits fournis par le Fournisseur et utilisés pour la réalisation de l'ouvrage, pour la pose des produits et des fournitures s'ils ont été effectués par le Fournisseur, éventuellement par son sous-traitant (société de pose à laquelle le Fournisseur a confié l'installation d'un ouvrage concret).
- 7.3 Si une garantie a été conclue, celle-ci commence au jour de remise de l'ouvrage au Donneur d'ordre ou au jour où le Donneur d'ordre était dans l'obligation de réceptionner l'ouvrage mais que le Donneur d'ordre n'a pas réceptionné l'ouvrage malgré ses obligations de le faire.
- 7.4 Les conditions concrètes pour réclamer un défaut de l'ouvrage sont déterminées dans le **Règlement de réclamation de la société KALIBRA NOVA, s.r.o. (ci-après « Règlement de réclamation »)** dont la teneur valide est disponible sur le site internet du Fournisseur (www.kalibra.cz) et qui est mise à disposition sous forme écrite dans tous les établissements du Fournisseur. Avant de signer le contrat ou éventuellement avant de commander la marchandise, le Donneur d'ordre a été familiarisé avec le Règlement de réclamation dont il accepte les conditions. Le Fournisseur peut se familiariser avec le Règlement de réclamation des différentes façons suivantes : envoi du Règlement de réclamation à l'adresse électronique du Donneur d'ordre, publication sur le lieu de vente de la marchandise dans un endroit accessible au Donneur d'ordre lors de la commande/de sa réception ou sur le site internet du Fournisseur (www.bohemialignum.cz). En signant un Contrat d'ouvrage ou un Contrat d'achat, éventuellement en achetant des produits, le Donneur d'ordre déclare accepter la teneur actuelle du Règlement de réclamations en vigueur.
- 7.5 Le Fournisseur n'est responsable que des vices que l'ouvrage présente lors du transfert des risques au Donneur d'ordre. Le Donneur d'ordre est dans l'obligation de contrôler l'ouvrage immédiatement au moment de la réception pour y constater les éventuels vices apparents. Si le Donneur d'ordre ne déclare pas tous les vices apparents après avoir contrôlé l'ouvrage au moment de la réception, il perd alors ses droits découlant de la responsabilité des défauts. Si le Donneur d'ordre décide de conserver les anciens appui de fenêtres, il endosse le risque de la présence d'infiltration dans le bâtiment. Le Fournisseur n'est pas responsable d'un éventuel manque d'étanchéité des raccords entre le produit monté du Fournisseur et les appuis de fenêtres existants. Le Donneur d'ordre doit déclarer les éventuels vices non apparents immédiatement après en avoir constaté la présence, il ne peut cependant déclarer de tels vices plus de deux ans après la remise de l'ouvrage au Donneur d'ordre.

- 7.6 Le Donneur d'ordre, son représentant ou toute autre personne habilitée est dans l'obligation de contrôler les produits, l'ouvrage réalisé et les éventuels autres services rendus, de vérifier les quantités, la qualité et d'ensuite immédiatement informer le Fournisseur de la présence d'événements vices apparents. Le Fournisseur n'est pas responsable des vices qui auraient déjà pu être décelés par le Donneur d'ordre au moment de la réception de l'ouvrage.
- 7.7 Le non-respect des conditions et des instructions émises par le Fournisseur concernant le transport, le stockage, l'installation, l'entretien et l'utilisation entraîne une perte des droits à la garantie du Donneur d'ordre ainsi que le droit du propriétaire à faire valoir ses droits découlant de la garantie conformément aux dispositions du présent article des CGV.
- 7.8 Si le Fournisseur n'assure pas la pose des produits, il est alors uniquement responsable des vices sur les produits fournis. L'entité qui effectue la pose est responsable de la qualité de la pose du produit dans le bâtiment et de son réglage. De même, le Fournisseur ne répond pas des dommages causés par un transport incorrect (à moins qu'il n'assure lui-même le transport) ou par un respect insuffisant des instructions et conseils du fabricant.
- 7.9 Si l'ouvrage présente un vice n'empêchant pas son utilisation courante et qu'un tel vice ne peut être supprimé ou que sa suppression entraînerait des coûts extrêmement élevés, le Donneur d'ordre se verra attribuer une réduction sur le prix de l'ouvrage plutôt qu'un remplacement.
- 7.10 Les interventions d'une personne non autorisée et celles ayant le caractère de réparation ou de modification de l'objet du contrat entraînent une perte immédiate de l'éventuelle garantie en cours. Le Donneur d'ordre ne peut couramment entretenir l'objet de l'ouvrage que dans l'étendue pour laquelle le Fournisseur l'a formé.
- 7.11 Le Donneur d'ordre perd également ses droits à la garantie dès lors qu'une intervention non autorisée est effectuée sur les produits du Fournisseur (c'est-à-dire par exemple l'installation de volets, de stores, le perçage de trous etc. s'ils ne sont pas réalisés par le Fournisseur lui-même), le Donneur d'ordre s'expose alors au risque de détériorer le produit.
- 7.12 Le Fournisseur n'est responsable des dommages causés par le produit que si le Donneur d'ordre l'utilise de façon incontestable conformément au manuel d'utilisation, avec soin et prudence et en accord avec les instructions du Fournisseur.
- 7.13 Lorsque les travaux ont pour objet la fourniture de dispositifs de sécurité contre l'incendie, les dispositions suivantes s'appliquent: L'entrepreneur n'est pas tenu de procéder à des révisions ou à des inspections de l'opérabilité de l'équipement de sécurité contre les incendies (pbz) au sens de la Loi no 133/1985 Coll., tel que modifié, et autres lois pertinentes. Les inspections régulières de l'opérabilité du pbz sont effectuées exclusivement par l'exploitant du pbz, à ses frais et à ses responsabilités.

Partie C

Conditions commerciales du contrat d'achat

Article VIII

Dispositions préliminaires

- 8.1 L'objet des présentes Conditions générales de vente est également la détermination des conditions contractuelles, des engagements et des relations commerciales entre le Vendeur et l'Acheteur, notamment dans le cadre d'un Contrat cadre de coopération, d'un contrat d'achat sur la fourniture de marchandise ou des contrats d'achat dont l'objet est la fourniture de marchandise à l'Acheteur par le Vendeur.
- 8.2 Selon les présentes Conditions générales de vente, le Vendeur fournira la marchandise à l'Acheteur conformément à des commandes de marchandises proposées par le Vendeur sachant que la marchandise sera spécifiée dans les différentes commandes et par les exigences de l'Acheteur (ci-après « Marchandise »). L'objet du contrat d'achat conclu entre l'Acheteur et le Vendeur est l'obligation du Vendeur de transférer les droits de propriété de la dite marchandise, mais aussi l'obligation de l'Acheteur de verser au Vendeur le prix d'achat conclu pour la marchandise fournie.
- 8.3 Les droits et obligations des parties contractantes qui découlent de tous les contrats cadres et autres contrats d'achats ainsi conclus à l'avenir seront régis par les présentes Conditions générales de vente à moins que les stipulations du contrat cadre ou des autres contrats de vente n'en stipulent différemment ; la loi n° 89/2012 Coll., le Code civil, servira également de support légal.

Article IX Conclusion du contrat d'achat

- 9.1 La conclusion d'un contrat d'achat donne lieu à des obligations et des droits qui découlent de la relation commerciale et qui concernent aussi bien le Vendeur que l'Acheteur.
- 9.2 La conclusion d'un contrat d'achat entre le Vendeur et l'Acheteur a lieu au moment de :
- la signature du contrat d'achat
 - la commande de marchandise par l'Acheteur et la confirmation de ladite commande par le Vendeur,
 - la réception de la marchandise commandée par l'Acheteur en cas de fourniture directe sans négociation de contrat d'achat préalable,
 - ou la confirmation d'un devis du Vendeur par l'Acheteur.
- 9.3 Toutes les opérations réalisées auprès du Vendeur pour le compte de l'Acheteur, à l'exception de la réception de marchandise, doivent être effectuées par l'organe statutaire de l'Acheteur. Les autres personnes représentant l'Acheteur doivent présenter un plein pouvoir rédigé par l'organe statutaire ou par le fondé de pouvoir de l'Acheteur. Un tel plein pouvoir peut être délivré par l'organe statutaire pour un seul achat ou pour une durée de validité illimitée. Un plein pouvoir émis par l'Acheteur doit contenir la raison sociale de l'Acheteur, son siège, son numéro d'identification, le nom et la date de naissance de la personne mandatée. L'Acheteur peut aussi indiquer la liste des personnes habilitées à acheter de la marchandise et des services auprès du Vendeur en annexe du contrat d'achat. Les modifications dans la liste des personnes autorisées à agir au compte de l'Acheteur ne peuvent être effectuées que par l'organe statutaire de l'Acheteur uniquement par écrit, soit par lettre recommandée, par fax, par lettre remise personnellement ou par e-mail et le Vendeur se réserve le droit de vérifier de tels faits soit par téléphone, soit autrement.
- 9.4 La marchandise peut être réceptionnée pour le compte de l'Acheteur par son

employé, par un sous-traitant ou par toute autre personne à condition que le Vendeur estime que, au vu de la situation, cette personne peut réceptionner la marchandise, ou bien si, conformément au contrat, le Vendeur livre la marchandise sur le lieu d'exécution et qu'aucune personne habilitée par l'Acheteur selon le paragraphe 9.3 n'est présente (ou ne peut être contactée) sur ledit lieu d'exécution et que l'Acheteur savait ou aurait dû savoir que le vendeur devait livrer la marchandise le jour dit. Dans un tel cas, le Vendeur décide lui-même s'il remet la marchandise à l'Acheteur par l'intermédiaire d'une personne autre que celles autorisées selon le paragraphe 9.3 des présentes CGV ou bien s'il refuse de remettre la marchandise à l'Acheteur dans de telles conditions auquel cas l'Acheteur devra prendre en charge tous les frais liés à un tel fait (frais supplémentaires liés au transport, au chargement et au déchargement de la marchandise, risque d'endommagement de la marchandise etc.). Tous les risques découlant d'une telle décision sont de la responsabilité de l'Acheteur.

- 9.5 L'Acheteur peut porter objection contre la réception de la marchandise par une personne n'ayant pas été habilitée par l'Acheteur soit immédiatement après qu'il en ait eu connaissance, soit après qu'il ait pu en prendre connaissance s'il avait apporté la coopération qui peut raisonnablement être attendu de lui ; cette stipulation ne porte pas préjudice au paragraphe 9.4. Le terme « immédiatement » se comprend ici comme dans un délai de 24 heures après le moment où il a pris connaissance des faits. Si ce délai n'est pas respecté, il sera considéré que la livraison a été correctement réalisée et remise.

Article X Lieu et délai de livraison de la marchandise

- 10.1 Sauf accords différents des parties contractantes sur les obligations et droits concrets liés à la livraison de la marchandise, la livraison de la marchandise à l'Acheteur aura lieu selon le mode de livraison ci-suit : INCOTERMS 2000 – EXW.
- 10.2 La marchandise doit être préparée à la livraison ou livrée à l'Acheteur à la date conclue sur le contrat d'achat. Si une telle date n'a pas été conclue, la livraison doit avoir lieu dans les délais habituels pour le type de marchandise concernée.
- 10.3 L'Acheteur s'engage à assurer toute sa coopération au Vendeur pour que la remise de marchandise puisse avoir lieu. Il est notamment dans l'obligation d'assurer la présence d'une personne compétente, des espaces pour le stockage du produit et la signature du protocole de réception et du bon de livraison. Si l'Acheteur ne fournit pas au Vendeur toute la coopération nécessaire lors de la remise de l'objet de la commande, le Vendeur ne pourra pas être considéré comme présentant un retard dans la livraison.
- 10.4 Le délai de livraison est prolongé du temps pendant lequel le Vendeur n'est pas en mesure de remplir ses obligations découlant du contrat ou de livrer la marchandise pour des raisons extérieures imprévisibles et insurmontables (force majeure). Le Fournisseur n'est alors pas dans l'obligation de payer de quelconques dédommagements, frais, pénalités ou autre sanctions ou préjudices liés au prolongement du délai d'exécution pour des causes de force majeure. Un événement de force majeure se comprend notamment comme un conflit de guerre, un acte terroriste, un événement naturel, des émeutes, un manque de matières premières ou de main d'œuvre, des perturbations des activités des sous-traitants du Vendeur, des actes ou des omissions du gouvernement, la propagation d'une maladie contagieuse ou d'autres événements hors de contrôle du Vendeur. Un événement de force majeure peut encore être une épidémie (y compris l'épidémie de COVID-19) et les mesures mises en place par les autorités publiques visant à limiter la propagation de l'épidémie, notamment les confinements, les restrictions de déplacement, les perturbations du transport etc.
- 10.5 Sauf stipulation contraire du contrat, le lieu de livraison est l'établissement du Vendeur situé à l'adresse Otovice, Hroznečtínská 183.
- 10.6 Le Vendeur est en droit de demander le paiement de l'ensemble du prix d'achat au moment du transfert des risques, à moins qu'il n'ait été conclu dans le contrat que ce droit interviendra plus tôt.

Article XI Prix d'achat

- 11.1 L'Acheteur est dans l'obligation de payer au Vendeur le prix de la marchandise qui a été convenu. Si le prix d'achat n'est pas expressément indiqué dans le contrat, ce prix sera celui établi conformément au tarif du Vendeur valide au jour de commande de la marchandise comme étant le produit du prix de la marchandise à l'unité et de la quantité de marchandise fournie.
- 11.2 Le prix d'achat de la marchandise sera facturé à l'Acheteur et l'Acheteur versera la somme indiquée au Vendeur au plus tard au jour d'échéance de la facture. Le délai de paiement des factures est établi dans le contrat d'achat ou dans le contrat cadre.
- 11.3 Si l'Acheteur présente un retard de paiement du prix de la marchandise, celui-ci est dans l'obligation de payer au Vendeur une amende contractuelle d'un montant de 0,1% de la somme due par jour de retard. Dès que le retard de paiement de l'Acheteur aura dépassé un délai de deux mois, l'amende contractuelle sera augmentée à 0,3% de la somme due par jour de retard. Le paiement de l'amende contractuelle conformément au présent paragraphe n'abroge pas le droit du Vendeur de revendiquer le remboursement des dommages ou les autres droits découlant du présent Contrat ou de la loi et qui peuvent être revendiqués individuellement dans l'étendue correspondant à leur dépassement de l'amende contractuelle. Les Parties contractantes excluent l'application des dispositions de l'article 2050 du Code Civil. L'Acheteur renonce ainsi à son droit de demander la minoration des amendes contractuelles exigibles selon le présent contrat. Au vu de l'exclusion des stipulations du paragraphe 1805 du Code civil, le Vendeur est en droit d'exiger le paiement de l'ensemble des intérêts de retard nonobstant le montant du principal dû.
- 11.4 Si l'Acheteur présente un retard de paiement de l'acompte, le délai de livraison de la marchandise par le Vendeur sera prolongé du temps correspondant au retard de paiement de l'acompte ou de la facture d'acompte. En cas de retard de paiement de plus de 30 jours, le Vendeur est en droit de se rétracter de la relation contractuelle.
- 11.5 Si les circonstances changent après la conclusion du contrat d'achat de telle façon qu'elles conduisent à un déséquilibre contractuel entre les obligations et les droits du Vendeur et ceux de l'Acheteur en faveur du Vendeur par une hausse de ses frais d'exécution du contrat (notamment par une hausse de plus de 20 % des prix des matières premières nécessaires à la fabrication et à la livraison de la marchandise), le Vendeur a le droit de revendiquer la réouverture des négociations sur le contrat d'achat. Le Vendeur présente à l'Acheteur une proposition d'avenant au contrat d'achat sur laquelle

L'Acheteur doit s'exprimer dans un délai de 10 jours à partir de sa réception. Le délai d'exécution du contrat se prolonge du temps des négociations sur l'avenant du contrat d'achat. Dans le cas où le Vendeur et l'Acheteur ne trouvent pas d'accord sur les modifications adéquates du contrat d'achat dans un délai d'un mois à partir de la présentation de la proposition de l'avenant par le Vendeur, le Vendeur est alors en droit de saisir un tribunal pour demander l'équilibre contractuel des droits et obligations dans le sens de l'article 1766 du Code civil (le délai d'exécution du contrat se prolonge du temps de la procédure judiciaire) ou de résilier le contrat d'achat sachant que dans un tel cas, le Vendeur n'est pas dans l'obligation de payer des dédommagements, frais, pénalités ou autres sanctions ou préjudices quelconques liés à la résiliation du contrat.

Article

XII

Transfert du droit de propriété

- 12.1 Le droit de propriété de la marchandise entièrement payée est transféré à l'Acheteur au moment de la remise de ladite marchandise. Si la marchandise remise à l'Acheteur par le Vendeur n'a pas encore été entièrement payée, les parties contractantes ont convenu que le transfert du droit de propriété aurait lieu au moment où le prix d'achat total aura été versé par l'Acheteur.
- 12.2 Sauf stipulations contraires des présentes CGV ou du contrat, le transfert des risques de dommages à l'Acheteur a lieu conformément aux réglementations légales générales. L'Acheteur s'engage à payer les frais liés à l'utilisation de l'objet de la fourniture au moment de la remise protocolaire, éventuellement à compter du jour où l'Acheteur refuse d'apporter la coopération nécessaire à la remise de l'objet de la commande.

Article

XIII

Vices de marchandise et réclamation

- 13.1 Le Vendeur garantit la qualité de la marchandise fournie uniquement si les parties contractantes en ont expressément convenu dans le contrat d'achat ou si le Vendeur a établi un bon de garantie au nom de l'Acheteur. Une telle garantie ne concerne alors que les produits fournis par le Vendeur. La garantie court à compter de la réception de la marchandise par l'Acheteur, sa teneur est conforme à l'article VII des présentes conditions de vente qui se rapportent au Contrat d'ouvrage. Le Vendeur ne porte aucune responsabilité sur les défauts de produits qui sont causés par un montage incorrect. L'entité qui effectue la pose est responsable de l'intégration du produit dans le bâtiment, de son réglage ainsi que de la qualité de la pose.
- 13.2 Les conditions concrètes pour réclamer un défaut de l'ouvrage sont déterminées dans le **Règlement de réclamation de la société KALIBRA NOVA, s.r.o. (ci-après désigné le « Règlement de réclamation »)** dont la version en vigueur est publiée sur le site web du Vendeur (www.bohemialignum.cz) et à disposition sous forme écrite dans tous les établissements du Vendeur. En concluant un Contrat d'achat, éventuellement en achetant de la marchandise auprès du Vendeur, l'Acheteur accepte la teneur du Règlement de réclamation actuellement en vigueur.
- 13.3 Le Vendeur ne répond que des vices de marchandise qui étaient présents sur la marchandise au moment du transfert des risques à l'Acheteur dans le sens des présentes Conditions, et cela également si le vice devient apparent après ce moment.
- 13.4 Le vendeur n'est responsable des dommages causés par le produit que si l'acheteur a prouvé qu'il s'en débarrassait conformément aux instructions d'utilisation, conformément à la prudence et à toute autre instruction reçue du vendeur.
- 13.5 Lorsque les travaux ont pour objet la fourniture de dispositifs de sécurité contre l'incendie, les dispositions suivantes s'appliquent: L'entrepreneur n'est pas tenu de procéder à des révisions ou à des inspections de l'opérabilité de l'équipement de sécurité contre les incendies (pbz) au sens de la Loi n° 133/1985 Coll., tel que modifié, et autres lois pertinentes. Les inspections régulières de l'opérabilité du pbz sont effectuées exclusivement par l'exploitant du pbz, à ses frais et à ses responsabilités.

Section D

Autres dispositions et dispositions communes

Article XIV

Stipulations finales

- 14.1 Le Donneur d'Ordre a été informé par le Fournisseur du besoin d'étanchéifier les joints de raccord selon la norme ČSN 746077 à ČSN 730540-2 par application de bandes pare-vapeur et frein-vapeur (ci-après « Étanchéité »), et aussi des problèmes qui pourraient être causés par l'absence d'une telle Étanchéité. Si l'Étanchéité n'est pas installée, les raccords ne seront pas étanches à l'eau et à la vapeur, ce qui risque d'entraîner les dommages suivants :
- création d'un pont thermique avec risque de condensation de vapeur d'eau sur la surface de la fenêtre et sur l'embranchement (notamment en cas de temps froid et de gel). Cela cause l'apparition de taches mouillées et le développement de moisissures,
 - d'un pont acoustique et donc une moins grande réduction du bruit par la menuiserie,
 - une migration de l'air froid par les raccords avec la sensation injustifiée de présence d'un courant d'air par le joint fonctionnelle (joint entre le dormant et l'ouvrant).
- Si la livraison ou le montage de bandes d'étanchéité ou d'autres types d'étanchéité n'est pas l'objet de la fourniture du Fournisseur, cela est exclusivement sur demande du Donneur d'ordre et le Fournisseur ne peut répondre des dommages ainsi causés. Si le client a rejeté la demande d'étanchéité, il reconnaît que la garantie prévue, le cas échéant, ne s'applique pas aux défauts résultant de l'absence d'étanchéité. Le Donneur d'ordre a été informé que le coefficient de transmission thermique U_w de la fenêtre est réduit lorsque des croisillons simples sont installés entre les verres. Il déclare en être conscient.
- 14.2 Qu'un contrat soit conclu ou non, une partie contractante qui reçoit des informations commerciales de l'autre partie contractante pendant les négociations est dans l'obligation de garder le silence sur ces faits qui font l'objet du secret commercial du Fournisseur et sur les informations à caractère

commercial, économique, financier et personnel. L'obligation de confidentialité concerne également les conditions de rémunération du Fournisseur. Cette obligation continue de courir après la fin de validité du contrat. Le Donneur d'ordre pourra ne pas respecter son obligation de confidentialité si les réglementations légales en décident autrement ou après accord écrit préalable du Fournisseur.

- 14.3 Le Fournisseur est en droit d'utiliser les données personnelles pour ses besoins internes, c'est-à-dire pour tenir sa base de données clients et pour remplir ses obligations découlant des contrats et de la loi, toujours conformément aux réglementations générales définissant les droits et obligations en termes de protection des données personnelles.
- 14.4 Le Fournisseur est en droit de remplir les obligations auxquelles il s'est engagé dans le contrat en lien avec les présentes Conditions par l'intermédiaire de personnes tierces et de sous-traitants.
- 14.5 Le Donneur d'ordre, c'est-à-dire l'Acheteur, est dans l'obligation de pouvoir garantir le paiement du prix de l'ouvrage, c'est-à-dire le prix d'achat, et il déclare ne pas faire l'objet d'une procédure de redressement judiciaire, ni même présenter une situation financière laissant à penser qu'une telle procédure pourrait être envisagée.
- 14.6 Les présentes conditions commerciales entrent en vigueur le 27.06.2022.
- 14.7 Les droits et obligations qui ne sont pas régis par le Contrat d'ouvrage, le Contrat d'achat ou la Commande seront régis par les dispositions correspondantes de la loi n° 89/2012 Coll., le Code Civil, dans sa version en vigueur au jour de signature du contrat ou de la commande.
- 14.8 Le Donneur d'ordre, c'est-à-dire l'Acheteur, est dans l'obligation de permettre au Fournisseur de gratuitement placer des affiches avec le logo du Fournisseur et l'information que l'ouvrage est réalisé par le Fournisseur. Le Donneur d'ordre est de plus dans l'obligation de permettre l'utilisation de l'ouvrage comme ouvrage de référence (par le biais de photographies de l'ouvrage) et l'utilisation de ces références à des fins de présentation du Fournisseur pour ses besoins internes (formations, présentations) et externes (documentation imprimée, publicités, utilisation dans les médias etc.), et ce en indiquant une description et en précisant la ville où l'ouvrage a été installé. Le Fournisseur n'est en droit de publier d'éventuelles coordonnées du bâtiment référence (adresse exacte, nom, numéro de téléphone etc.) qu'après accord préalable du Donneur d'ordre.
- 14.9 Le Vendeur n'est pas dans l'obligation de rembourser à l'Acheteur les préjudices indirects quelconques que l'Acheteur pourrait subir en conséquence d'une violation des obligations du Vendeur. Comme préjudices indirects se comprennent notamment : une perte de bénéfices, une perte des clients, une perte des commandes, une perturbation des activités de l'Acheteur ou des pénalités contractuelles ou autres sanctions que l'Acheteur serait dans l'obligation de verser à des tierces.
- 14.10 La somme des dédommagements, des pénalités contractuelles, des intérêts de retard et des autres sanctions et compensations éventuellement dus par le Vendeur selon le contrat d'achat ne peut pas dépasser 10 % du prix total d'achat hors taxes conclu dans le contrat d'achat correspondant. Le Vendeur n'est pas dans l'obligation de payer les montants dépassant cette somme.
- 14.11 Dans le cas où la position du Donneur d'ordre par rapport au Fournisseur est celle de consommateur, les parties contractantes déclarent qu'un tel Acheteur a été dûment informé par le Fournisseur de ses droits et obligations qui découlent pour le consommateur des dispositions des paragraphes 1810 à 1867 de la loi n° 89/2012 Coll., le Code civil, et le consommateur affirme avoir compris ces droits et obligations. De même, un tel Donneur d'ordre qui a la position de consommateur atteste avoir été clairement et intelligiblement familiarisé par le Fournisseur sur le fait qu'en cas de litiges entre les parties contractantes, le consommateur est en droit de bénéficier d'une résolution extrajudiciaire. Le service de résolution extrajudiciaire des litiges de consommateurs qui est compétent pour le domaine de litiges entre le consommateur et le Fournisseur (selon la loi n° 634/1992 Coll., sur la protection des consommateurs dans sa version en vigueur) est le Service d'inspection commercial tchèque, n° d'identification 00020869, sise à Prague 2, Štěpánská 567/15, code postal : 120 00. Le site web de ce service habilité est le suivant : www.coi.cz.

Règlement de réclamation de la société commerciale Bohemia Lignum a.s

Article I

Dispositions préliminaires

- 1.1 Le présent Règlement de réclamation (ci-après aussi désigné « Règlement ») régit les droits et obligations du donneur d'ordre, c'est-à-dire l'acheteur (ci-après désigné « Donneur d'ordre » ou « Acheteur ») qui fait valoir une réclamation sur les vices de marchandises ou de services fournis par le Fournisseur sur la base d'un contrat d'ouvrage, d'un contrat d'achat ou d'une commande du Client. Le présent Règlement est émis conformément aux dispositions de la loi n° 89/2012 Coll., le Code civil, et de la loi n° 634/1992 Coll. sur la protection des consommateurs.
- 1.2 La société commerciale **Bohemia Lignum a.s.** sise :
Botanická 252/6, 362 63 Dalovice, n° d'identification : 14707748, société inscrite auprès du registre du commerce tenu par le Tribunal régional de Pilsen, section B, intercalaire 73 (ci-après le « Fournisseur » ou le « Fabricant »).
- 1.3 Seul un Acheteur ayant acheté, réceptionné et payé un produit ou un service auprès du Fournisseur est en droit de faire valoir ses droits à la garantie. Un Acheteur se comprend comme une personne physique ou morale avec laquelle un contrat d'ouvrage ou un contrat d'achat a été conclu.
- 1.4 Le présent Règlement de réclamations est publié dans sa teneur complète sur le site web du Fournisseur (www.bohemialignum.cz). Sa version écrite est également annexée au Contrat d'ouvrage, au Contrat d'achat ou au Contrat de coopération.
- 1.5 Les parties contractantes considèrent que l'Acheteur a été dûment informé du Règlement de réclamation actuellement valide dès lors que celui-ci lui a été remis personnellement, envoyé par la poste, par voie électronique ou qu'il a été affiché à un endroit accessible (site internet de la société, établissement du Fournisseur, point de vente).
- 1.6 En concluant un contrat avec le Fournisseur, l'Acheteur déclare accepter le Règlement de réclamation avec lequel il a été familiarisé avant la signature du contrat, éventuellement avant de commander la marchandise. La conclusion d'un Contrat d'ouvrage, voire d'un

- Contrat d'achat, d'un Contrat cadre ou l'achat de marchandises sera considéré comme une acceptation du Règlement de réclamation.
- 1.7 L'Acheteur est dans l'obligation de conserver le manuel d'utilisation et d'entretien et de respecter toutes les instructions de sécurité contenues dans ledit manuel. L'Acheteur est dans l'obligation de correctement étudier le manuel avant de commencer à utiliser le produit et d'informer les autres utilisateurs du produit de sa teneur. Si l'Acheteur ou tout autre utilisateur ne respecte pas les instructions d'utilisation et d'entretien corrects des produits, il risque alors d'endommager le produit.

Article II Conditions de réclamation

- 2.1 Chaque réclamation de produits ou de services doit être fait valoir par écrit de façon pouvant être justifiée (par ex. par lettre recommandée) à l'adresse du siège du Fournisseur. Une telle réclamation doit comprendre les mentions suivantes : numéro de la commande (du Contrat), numéro de l'article, description détaillée du vice réclamé, adresse précise, nom et numéro de téléphone de la personne effectuant la réclamation, et cela au plus tard :
- au moment de la réception de la commande s'il s'agit d'une réclamation concernant le nombre de produits et d'accessoires utilisés pour l'exécution de l'ouvrage, de rayures extérieures sur le plastique, le verre, la surface peinte, d'endommagement des appuis de fenêtres et d'autres endommagements apparents.
 - dans les 14 jours qui suivent la réception de la commande s'il s'agit d'une réclamation concernant une fissure du verre ou bien des rayures et des impuretés à l'intérieur des verres isolants ;

Si le client n'informe pas le Fournisseur de la présence d'un dommage immédiatement après avoir pu le constater en observant le produit à temps et avec le soin nécessaire, il ne pourra pas réclamer un tel dommage. S'il s'agit d'un vice caché, la Réclamation ne pourra pas être appliquée si le vice n'a pas été déclaré immédiatement après que le client aurait pu le déceler, au plus tard cependant dans un délai de deux ans à compter de la fourniture des produits ou de l'ouvrage.

- 2.2 Si le donneur d'ordre ne fait pas valoir la réclamation correctement selon les conditions indiquées et dans les délais déterminés, le Fournisseur aura le droit de considérer la réclamation comme non recevable.
- 2.3 Le Fournisseur ne répond d'aucun préjudice personnel, ni autre dommages indirects. Ne peut être réclamé qu'un produit présentant un vice et qui a été utilisé lors de la réalisation de l'ouvrage ou un produit que le Fournisseur a fourni à condition que l'ouvrage ou le produit présentait déjà le vice au moment du transfert de risque à l'Acheteur.
- 2.4 Dans le cas où le vis réclamé par l'Acheteur n'est pas reconnu comme faisant l'objet de la garantie, le Fournisseur est en droit de demander au Client le remboursement de tous les frais qu'il aura engagés dans le traitement de la réclamation (notamment les frais de déplacement, les frais de poste, les frais fonctionnels et les autres frais éventuels comme par exemple les expertises etc.) et, dans le cas d'une réparation, les frais engagés pour cette réparation de l'ouvrage ou d'une partie de l'ouvrage. L'Acheteur est alors dans l'obligation de rembourser de telles charges.
- 2.5 L'intervention d'une personne tierce quelconque (c'est-à-dire en dehors des collaborateurs du Fournisseur) sur la construction du produit du Fournisseur (par exemple lors de l'installation d'un volet, d'un store, la perforation de trous etc.) entraîne la perte des droits à la garantie dans son ampleur totale et l'Acheteur s'expose alors à un risque d'endommagement du produit.
- 2.6 Si l'ouvrage présente un vice n'empêchant pas son utilisation courante et qu'un tel vice ne peut pas être supprimé ou que sa suppression entraînerait des coûts extrêmement élevés, le Donneur d'ordre se verra attribuer une réduction sur le prix de l'ouvrage plutôt qu'un remplacement.

Article III

Produits couverts par la garantie, durée de garantie

- 3.1 Le Fournisseur ne répond que des dommages de produits fournis et fabriqués par le Fournisseur (ci-après les Produits), de la pose et de la prise de mesure de ses produits et fournitures à la conditions qu'ils aient été effectués par le Fournisseur, éventuellement par l'un des sous-traitants du Fournisseur (société de pose à laquelle le Fournisseur a confié la pose de l'ouvrage). Si le Client a lui-même effectué la prise de dimensions, il répond lui-même des dimensions de fabrication.
- 3.2 Si l'objet de la fourniture est un ouvrage, le Fournisseur en tant qu'exécutant ne répond que des vices que l'ouvrage présentait au moment du transfert des risques au Client. L'Acheteur est dans l'obligation de contrôler l'ouvrage immédiatement après la réception pour y constater les éventuels vices apparents. Si l'Acheteur ne déclare pas tous les vices apparents après avoir contrôlé l'ouvrage au moment de la réception, il perd alors ses droits découlant de la responsabilité des dommages. Si l'Acheteur décide de conserver les anciens appuis de fenêtre, il endosse le risque d'infiltration dans le bâtiment. Le Fournisseur n'est pas responsable de l'étalement des raccords entre le produit qu'il a lui-même posé et les appuis de fenêtre existants.
- 3.3 Si l'objet de la livraison est une marchandise, le Fournisseur, en tant que vendeur, ne répond que des vices que la marchandise présentait déjà au moment du transfert de risque de la marchandise à l'Acheteur, et cela même si le vice devient apparent après ce moment.
- 3.4 La garantie du Fournisseur ne peut être négociée que par un contrat de garantie écrit, en bonne et due forme, entre l'Acheteur et le Fournisseur. Ce contrat est toujours prioritaire s'il traite de la question des réclamations et des durées de garantie différemment du présent Règlement de réclamation. Les questions relatives aux réclamations qui ne sont pas traitées dans le contrat sont régies par le présent Règlement de réclamation. Si la garantie a été négociée conformément au présent paragraphe, la durée de garantie commence à courir à compter de la date de remise / de réception de l'ouvrage. Si le Client refuse de réceptionner la marchandise ou l'ouvrage sans aucune raison, la période de garantie commence à courir à partir du moment où le Fournisseur aura permis au

- Client de réceptionner la marchandise / l'ouvrage. La période de garantie ne prend pas en compte la période entre le jour de réception d'une réclamation par le Fournisseur et le jour où le vice réclamé a été réparé par le Fournisseur ou par une tierce personne.
- 3.5 La durée standard de traitement d'une réclamation est de 30 jours. Cette durée peut être unilatéralement prolongée par le Fournisseur dans le cas où le traitement de la réclamation exige la fabrication de nouvelles pièces ou éléments, la fourniture de nouvelles pièces venant d'un fournisseur ou pour toute autre raison empêchant le traitement de la réclamation dans les 30 jours à compter de sa réception (conditions climatiques ou autres). Le prolongement de la durée de traitement de la réclamation sera annoncé à l'Acheteur par téléphone ou par e-mail. L'Acheteur accepte une telle procédure.

Article IV Responsabilité sur les vices de produit, d'ouvrage

- 4.1 Le Fournisseur ne répond pas des dommages constatés sur le produit ou sur l'ouvrage après sa remise à l'Acheteur ou causés au produit par :
- endommagement mécanique, réglage non professionnel, entretien incorrect après la remise et la réception du produit ou de l'ouvrage, utilisation ou manipulation incorrecte du produit, non respect du manuel d'utilisation, voir Manuel d'utilisation et d'entretien, Mode d'emploi et instructions de maintenance
 - une pose incorrecte du produit ou de l'ouvrage (une pose incorrecte se comprend essentiellement comme une pose effectuée par une personne autre qu'une société autorisée par le Fournisseur ou encore comme une pose qui n'a pas été effectuée selon les instructions de pose du Fournisseur),
 - un cas de force majeure (notamment les incendies, les grêles, les inondations etc.),
 - l'endommagement du produit ou de l'ouvrage (par ex. une déformation et une modification des profilés) causé sous l'effet d'un défaut du bâtiment (manque de stabilité, mauvaise assise, ancrage incorrect, sollicitation statique des dormants et ouvrants etc.),
 - la réalisation ultérieure de travaux sur le bâtiment,
 - un endommagement constaté avant la réception, la pose ou la fourniture du produit ou de l'ouvrage s'il s'agit d'un dommage dont l'Acheteur avait connaissance au moment de la réception et pour lequel le Fournisseur lui a proposé une remise.
- 4.2 Ne sont pas considérés comme défauts :
- les écarts fonctionnels ou esthétiques que les normes ČSN et directives correspondantes considèrent comme admissibles. Les défauts sont évalués depuis une distance d'1,5 mètre dans le sens fonctionnel d'utilisation courante sous une lumière du jour normale,
 - l'usure naturelle des surfaces,
 - la présence de condensation sur les surfaces extérieures (buée) - la formation de buée sur les vitrages isolants du côté de la pièce dépend de la valeur « U » du verre, du taux d'humidité et de la température à l'intérieur et à l'extérieur. Le dépôt de buée sur les vitres est favorisée par une circulation réduite de l'air, par la présence de voilages, par une ventilation insuffisante etc. Sur les doubles vitrages isolants (triples vitrages isolants) à isolation thermique particulièrement élevée, la formation de buée de courte durée et éventuellement la présence de givre sur le côté extérieur du vitrage sont possibles. Ce sont des signes que les vitrages utilisés présentent de très bonnes caractéristiques d'isolation thermique,
 - de petits écarts au niveau des croisillons (croisillons décoratifs situés dans le vitrage) - il est impossible d'éviter les conséquences d'un changement de longueur des croisillons dû à un changement de température dans la zone entre les verres. Les coupes visibles dues à une scie et les petits écaillages de peinture dans la zone de coupe sont la conséquence des techniques de fabrication. De petits bruits de claquement peuvent parfois être entendus sur les fenêtres à croisillons lorsque les conditions ambiantes sont défavorables. Les croisillons incorporés peuvent présenter un léger écart par rapport aux angles voulus : un écart de moins de 2° ne peut pas être considéré comme un défaut (ces écarts sont le fait de la pré-tension du vitrage au vu de sa fonction portante de l'ouvrant de fenêtre,
 - sur les portes à panneaux blancs, la teinte blanche du panneau peut légèrement différer de la teinte blanche des profilés. Une telle différence de teinte de blanc ne peut pas être considérée comme un défaut,
 - un désaccord de teinte d'une même couleur appliquée sur différents matériaux (plastique, aluminium, bois), sur différentes parties d'un élément (profilés, panneaux, caches de quincaillerie etc.) ou fabriqués par des technologies différentes
- 4.3 Lors de la réception de la marchandise (de l'ouvrage), l'Acheteur, ou son représentant, est dans l'obligation de bien regarder, contrôler les quantités, la qualité des produits et d'immédiatement informer le Fournisseur des vices apparents. Le Fournisseur n'est pas responsable des défauts sur les produits (l'ouvrage) qui auraient pu être constatés par l'Acheteur au moment de la réception.
- 4.4 Conformément aux dispositions du Règlement de réclamation, le non-respect des conditions et instructions émises par le Fournisseur pour le transport, le stockage, l'installation, l'entretien et l'utilisation a pour conséquence la perte de la garantie.
- 4.5 Lorsque l'Acheteur constate un dommage, il est dans l'obligation de s'assurer que le produit sera conservé dans l'état (c'est-à-dire qu'il ne devra pas s'efforcer par exemple de supprimer le défaut par ses propres moyens) jusqu'au moment où un représentant responsable du Fournisseur pourra lui-même examiner le produit. Si l'Acheteur s'efforce de supprimer le défaut par ses propres moyens, il risque d'entraîner des dommages définitifs et le dommage réclamé ne pourra ensuite plus être pris en charge par la garantie.
- 4.6 Après avoir reçu une réclamation, le Fournisseur est dans l'obligation de faire savoir à l'Acheteur s'il reconnaît ou non ladite réclamation (dans un délai de 7 jours de façon standard ou dans un délai de vingt jours dans les conditions plus complexes) et d'informer l'Acheteur de la date à laquelle il commencera la réparation des défauts réclamés.

Article V
Étendue de la garantie et défauts
possibles des produits, de l'ouvrage

- 5.1 Profilés
- a) Il est impossible de réclamer et de considérer comme défaut un endommagement causé par une suppression trop tardive du film de protection qui peut abîmer les profilés en PVC et en ALU. L'Acheteur est dans l'obligation de supprimer le film de protection dans les 7 jours qui suivent la fourniture ; le Fournisseur ne répond pas des défauts et dommages causés par le non respect de cette obligation par l'Acheteur.
- b) Sont exclus de la garantie :
- la coloration des menuiseries ou de leurs parties causée par une réaction chimique entraînée par exemple par les particules qui s'échappent des façades en amiante-ciment, des appuis de fenêtre en amiante-ciment, du béton, des colles, de la chaux etc.
 - les défauts dont les dimensions sont inférieures à 3 mm et dont le nombre par menuiserie est inférieur à 5. Il s'agit essentiellement d'endommagements ponctuels des dormants et des ouvrants, comme par exemple les rayures et les irrégularités de surface,
 - les défauts (notamment les rayures et égratignures) dont la somme de leur longueur par menuiserie est inférieure à 100 mm, sachant que la longueur de chaque rayure est de 30 mm maxi.
- 5.2 Éléments en bois
- Les défauts qui ouvrent les droits à la garantie ou les droits découlant d'une exécution non conforme sont exclusivement des défauts apparents qui empêchent la bonne utilisation des profilés en bois et qui compromettent leur état physique. Lors du contrôle des défauts de surface, le contrôle visuel de la surface présentant le traitement de surface final doit être effectué depuis une distance de 3 m. L'évaluation du bien fondé d'une réclamation de défaut (impossibilité d'utilisation et détérioration de l'état physique) est basée sur les principes suivants dont le respect peut être exigé par le client :
- a) Des défauts causés par une humidité de l'air supérieure à 50% ou par une humidité intérieure du bois de plus de 18% ne peuvent pas être réclamés sur les profilés en bois. La dépassement de tels niveaux d'humidité entraîne une condensation de l'eau sur le vitrage, la quincaillerie et les profilés, cela peut entraîner un gonflement du bois et donc l'apparition de cloques sur le traitement de surface. Le Fournisseur ne garantit aucun dommage causé en conséquence d'une humidité constamment élevée ou d'un contact direct entre le produit (le bois) et la terre, ce qui peut se manifester de la façon suivante :
- b) Les méthodes de rebouchage autorisées sur profilés en bois destinés à être recouverts de peinture ou de laque sont :
- c) Le bois est un matériau non homogène, les différences de teinte et de structure sont des caractéristiques totalement normales des surfaces du bois. Elles ne peuvent donc pas faire l'objet de réclamation, tout comme c'est également le cas des défauts naturels du bois comme les écoulements résineux etc. S'ils se manifestent au cours de la période de garantie, ils peuvent être considérés comme des défauts réparables et le Fournisseur se réserve le droit de les réparer. Les irrégularités naturelles de la surface du bois dues aux cernes annuels (alternance de cernes de bois dur et de bois tendre) et les nœuds de tailles acceptables sont considérés comme étant autorisés.
- d) Même les bois de mêmes essences peuvent présenter des caractéristiques très différentes selon l'endroit où ils ont poussé, l'évolution de la croissance, le sens de coupe (et de nombreux autres facteurs). Du point de vue de la coloration, les caractéristiques importantes sont la densité du bois ou la part de fibres dures et tendres. L'aptitude du bois à absorber les liquides est également variable, entraînant des différences de couleur que le fabricant ne peut en aucun cas modifier. Cela ne peut donc pas être considéré comme un défaut de traitement de surface.
- e) L'Acheteur déclare donc être conscient que le nuancier de couleur qui lui a été présenté a pour but de l'aider à choisir la teinte de la finition, mais que la teinte finale obtenue sur les éléments de menuiserie ne sera pas précisément conforme à celle du nuancier.
- f) De même, une différence de teinte entre une menuiserie nouvellement fabriquée et une menuiserie plus ancienne ne peut pas faire l'objet d'une réclamation. La laque est exposée aux rayons ultra-violettes qui agissent à travers le traitement de surface jusqu'à la lignine qui fait partie intégrante du bois et qui prend une teinte plus foncée sous l'effet des UV.
- g) De même, les taches noires qui apparaissent sur le bois lorsqu'il y a contact du bois avec de la chaux ou une autre substance contenant de la chaux ne peuvent pas faire l'objet d'une réclamation.
- h) La visibilité d'un raccord de bois correctement réalisé ne peut non plus être considéré comme un défaut ouvrant droit à la garantie. Au niveau des raccords de bois, une légère irrégularité par rapport aux surfaces des différentes lamelles est également considérée comme acceptable. Une telle irrégularité ne doit pas pouvoir être constatée au toucher, mais elle peut être visible depuis le côté car elle cause une légère ondulation de la surface.
- i) Le traitement de surface de l'essence tropicale meranti peut présenter de petites bulles et de petits cratères en surface, ils sont causés lors de l'application de peinture ou lors du séchage du traitement de surface. Ces petits défauts n'ont cependant aucun effet sur la qualité et la durée de vie du traitement de surface et leurs apparitions n'ouvrent aucun droit à une prise en charge par la garantie. Sur les essences tropicales, de petits orifices résultant d'une attaque de parasite sont acceptés jusqu'à un diamètre de 2
- mm, un tel orifice doit toujours être bouché avec un mastic par le fournisseur. En ce qui concerne le meranti, la matière première fournie sous forme de carrelé lamellé-collé peut présenter des variations de teinte. L'homogénéité de couleur ne peut pas être assurée sur les traitements de surface de teintes claires.
- j) Lors de l'évaluation des défauts, le voilage des profilés du fait de la dilatation thermique est essentiel au vu du respect de la fonction de l'élément de menuiserie lorsque fermé. Les profilés blancs ainsi que de couleurs présentent une dilatabilité thermique assez importante, mais aussi une conductibilité thermique minimale. Les différences de température entre le côté intérieur et le côté extérieur peuvent donc entraîner un allongement ou une réduction des profilés de chaque côté du produit, ce qui peut entraîner un léger voilage vers l'intérieur ou vers l'extérieur. Un tel voilage est acceptable si la déformation n'empêche pas l'état d'étanchéité et la fonction de la menuiserie. Lorsque la menuiserie est fermée (verrouillée), tous les points de fermeture s'activent et l'élément se redresse généralement, l'étanchéité est alors assurée. Un tel voilage de l'élément ne peut pas être considéré comme un défaut pouvant faire l'objet d'une réclamation.
- k) Intégration des éléments de menuiserie selon la norme ČSN 74 6077
- L'écart de planéité maximal acceptable en ce qui concerne le profilé du dormant (flexion du dormant par rapport à l'axe longitudinal) du produit monté est de 3 mm pour les longueurs et les largeurs de 2000 mm ou moins, et de 5 mm pour les longueurs et les largeurs de plus de 2000 mm.
- Les tolérances ne concernent pas les flexions de profilés du dormant qui peuvent apparaître du fait de la dilatation thermique des profilés à condition qu'une telle flexion n'ait aucun effet sur la fonction et la durée de vie du produit.
- L'écart maximal autorisé de l'horizontalité et de la verticalité du dormant d'un produit posé est de 2 mm/m pour une longueur allant jusqu'à 3 000 mm, mais de 3 mm au maximum.
- Sur les fenêtres composées résultant de l'assemblage de plusieurs cadres avec joints de dilatation, les tolérances concernent chaque cadre indépendamment.
- La tolérance maximale admissible d'orthogonalité (différence de longueur des diagonales) est de 3 mm pour les menuiseries d'une largeur allant jusqu'à 1500 mm et d'une hauteur allant jusqu'à 2200 mm, et de 5 mm pour les menuiseries d'une largeur de plus de 1500 mm et d'une hauteur entre 2200 et 3000 mm.
- 5.3 Double vitrage isolant
- a) Ne peuvent pas être réclamés et ne sont pas considérés comme défauts :
- les propriétés naturelles physiques, chimiques et autres des éléments à partir desquels ils sont fabriqués, ni même les changements qui pourraient intervenir à l'avenir du fait de processus naturels chimiques et physiques,
 - les interférences sous forme de colorations spectrales comme les effets optiques de deux ondes lumineuses ou plus se rencontrant en un seul point. De telles interférences sont aléatoires et ne peuvent pas être influencées.
 - effet du double vitrage (triple-vitrage) – le double vitrage (triple vitrage) présente un volume d'air fermé dont l'état dépend de la pression barométrique de l'air. Après leur montage sur le cadre, des flexions concaves ou convexes de courtes durées des verres apparaissent du fait des changements de température et de pression de l'air, ce qui entraîne des effets d'optique. Cet effet est le résultat d'une loi physique qui concerne tous les éléments isolants,
 - la mouillabilité des surfaces du côté extérieur du verre isolant peut présenter des variations, par exemple à cause de l'empreinte des ventouses de transport, des doigts, des étiquettes, des produits de lissage etc. Lorsque la surface du verre est humide du fait de la buée, de la pluie ou lorsque vous lavez les fenêtres, les différences de mouillabilité peuvent devenir visibles.
 - L'anisotropie des verres trempés apparaît sur les verres qui ont été précontraints. Les zones à précontraction différente apparaissent par double réfraction des rayons de lumière, elles apparaissent sous forme de cercles colorés, de motifs de nuages etc. L'anisotropie se manifeste par des phénomènes optiques perturbateurs sur le verre trempé qui apparaissent plus visiblement dans certaines conditions lumineuses ou sous la lumière polarisée. Différents motifs apparaissent alors. Ce phénomène physique est caractéristique des verres à traitement thermique, il ne peut pas faire l'objet d'une réclamation.
- Il apparaît comme un effet biréfringent sur les verres qui présentent une tension différente dans leur coupe,
- une déformation optique sur les verres trempés. Pendant le processus de trempage thermique, le verre brûlant est en contact avec des rouleaux céramiques qui entraînent des irrégularités de surfaces connues sous le nom de « ondulations dues aux rouleaux ». Les ondulations dues aux rouleaux sont généralement visibles dans les reflets de lumière. Les verres d'une épaisseur de plus de 8 mm peuvent montrer de petites marques sur le verre,
 - des fissures dans le verre qui sont essentiellement causées par des tensions thermiquement induites ou des mouvements du cadre, éventuellement le contact avec la construction pendant l'utilisation (à-coup, choc de la partie mobile de l'élément, tension induite par la température, mouvement de la construction du cadre etc). Vitrages isolants :
- Les vitrages isolants avec duplex ne doivent pas être exposés au gel (par exemple dans le cas d'installation sur bâtiments non achevés

car il existe alors un risque de flexion et donc de casse sous le duplex). Si une telle tension ou un verre brisé apparaissait avant l'installation, une telle installation ne serait pas possible car le verre ne pourrait pas être coupé et il ne résisterait pas à la presse où la pression est de 3,5 bar,

- verre isolant avec croisillons intégrés. Le claquement des croisillons lors de la manipulation de la fenêtre ou de la porte ou encore des vibrations lorsque des véhicules lourds circulent à proximité ne peuvent pas être considérés comme des défauts car ils découlent des technologies de fabrication et des matériaux utilisés. Toute installation de croisillons ou de DUPLEX nuit à la valeur du coefficient de transmission thermique mais il n'est nulle part indiqué de combien. La nature de ces éléments entraîne un effet de pont thermique dans le double vitrage. Il est impossible d'empêcher les conséquences découlant des changements de longueur des croisillons qui sont entraînés par les changements de température dans le vide d'air. Les coupes visibles dues à une scie et les petits écaillages de peinture dans la zone de coupe sont la conséquence des techniques de fabrication. Les différences d'orthogonalité entre les différents champs doivent être évalués en prenant en compte les tolérances de fabrication et de pose. La différence maximale dans le quadrillage est la suivante : +/- 2 mm jusqu'à 1 mètre de longueur, +/- 3 mm au-dessus de 1 mètre de longueur, variation maximale des raccords croisés et autres +/- 1,5 mm. Les rayures, taches et diverses saletés sont autorisées lorsqu'elles ne sont pas visibles depuis une distance de 1,5 mètre, sur les croisillons incorporés cintrés, une déformation de forme de croisillon et une légère ondulation du profilé qui sont dues aux caractéristiques physiques du matériau sont autorisées ;
- une condensation extérieure peut se manifester sur les vitrages isolants autant à l'intérieur qu'à l'extérieur. Si une telle condensation est constatée à l'intérieur du bâtiment, cela est probablement dû à une humidité élevée à l'intérieur de la pièce lorsque la température extérieure est basse. Les cuisines, salles de bains et autres pièces à forte humidité sont particulièrement concernées. Si la condensation est observée à l'extérieur du bâtiment, il s'agit d'une condensation causée par la perte de température du verre extérieur par le rayonnement infrarouge vers un ciel dégagé et lorsque l'atmosphère présente une humidité élevée mais sans pluie. De tels phénomènes ne peuvent pas être considérés comme des défauts du vitrage d'isolation (sauf défaut d'installation du vitrage).
- la formation de condensation sur la surface du vitrage côté intérieur est favorisée par un manque de circulation de l'air, par exemple lorsque les embrasements sont profonds, que des rideaux, voilages ou stores sont installés, lors de la présence de pots de fleurs ou encore en cas d'aération insuffisante etc..
- Tous les matériaux utilisés en verrerie présentent des couleurs qui dépendent des matières premières. Leur couleur est plus marquée lorsque l'épaisseur est plus importante. Des verres métallisés sont utilisés pour des raisons fonctionnelles. De tels verres métallisés présentent aussi leur coloration intrinsèque. Ces colorations intrinsèques peuvent être visibles selon l'angle depuis lequel le verre est observé. La teneur en oxyde de fer, le processus de métallisation, la métallisation en elle-même et les différences d'épaisseur du verre et de la construction du verre peuvent entraîner des variations de coloration intrinsèque.
- Changements sur certains des éléments dus à leur mouvement mutuel et découlant d'une dureté différente.

b) Défauts visuels des verres isolants :

- Défauts ponctuels (points non transparents, bulles et incrustations de corps étrangers). Un micromètre d'une précision au dixième de millimètre permet de mesurer la dimension la plus grande de ces défauts (diamètre ou longueur). Le nombre et la dimension des défauts ponctuels sont notés tout comme leur appartenance à l'une des quatre catégories, sachant que sont considérés comme admissibles et ne peuvent donc pas être considérés comme défauts :

Dimensions du noyau des défauts ponctuels (en mm)	Surface du panneau de verre
A: >0.2 et <=0.5	Sans limite
B: >0.5 et <=1.0 2	2
C: >1.0 et <=3.0 1	1
D: > 3.01	

la distance minimale entre défauts de catégorie B ne doit pas être inférieure à 500 mm. Les défauts qui entraînent une réfraction ne sont pas autorisés :

- défauts linéaires et en longueur (présence de corps étrangers, égratignures ou fils). La plaque de verre analysée est éclairée dans des conditions semblables à celles offertes par la lumière du jour. Le verre doit être observé depuis une distance de 2 mètres tout en respectant un sens d'observation perpendiculaire de la surface du verre. Le panneau de verre est observé et les vices visibles sont notés. Les défauts linéaires / en longueur sont inacceptables (lorsque visibles depuis une distance de 2 m).

- 5.4 Il est impossible de réclamer des défauts mécaniques apparus après la remise de l'ouvrage ou de la marchandise, ni même les phénomènes de résonances des croisillons incorporés. Le verre n'est pas un matériau homogène sur toute sa surface. Tous les défauts du verre sont particulièrement visibles en cas de condensation sur le verre. Il s'agit notamment de traces technologiques apparaissant sur la structure du verre et qui ne nuisent pas à la visibilité. De tels défauts ne peuvent donc pas faire l'objet d'une réclamation. La qualité du verre est analysée à sec depuis une distance de 1 mètre.
- 5.5 L'étendue autorisée des défauts conformément à la norme ČSN 701621 par m² de verre est indiquée dans le tableau suivant :

Bulles et défauts ponctuels	fermés transparents	jusqu'à 0,6 mm sans limite, mais pas en groupes
-----------------------------	---------------------	---

		jusqu'à 2 mm - 4x jusqu'à 3 mm - 2x jusqu'à 5 mm - 2x non autorisés
	fermés et non transparents	
Petits cailloux		non autorisés
Rayures	Capillaires	jusqu'à 20 mm sans limite, mais pas en groupes
	Grosses	jusqu'à 50 mm - 7x jusqu'à 100 mm - 5x non autorisées

- 5.6 Les autres défauts des verres isolants et des autres types de verre (feuilleté, Stopsol etc.) sont évalués conformément aux instructions du fournisseur de verre et aux normes correspondantes.

5.7 Panneaux de porte décoratifs

- a) Ne peuvent pas être réclamés et ne sont pas considérés comme défauts :

- les défauts de surface qu'il est impossible de déceler à la lumière du jour par simple regard depuis une distance de 1 mètre du panneau de porte,
- une différence entre la structure de la surface des cadres et celle de la surface du panneau dès lors qu'une telle différence ne peut pas être distinguée depuis une distance supérieure à 3 m,
- des différences de longueur des côtés du cadre ornemental monté. Il s'agit d'un élément décoratif dont la dimension est soumise à une tolérance de +/- 2 % de la longueur de l'arête, une flexion de la porte si cette flexion au centre du panneau lorsque monté n'est pas supérieure à 10 mm, éventuellement à 0,5 % de la longueur du panneau.

5.8 Appuis de fenêtre intérieurs et extérieurs

- a) Ne peuvent pas être réclamés et ne sont pas considérés comme défauts :

- manque d'entretien de la marchandise,
- endommagement mécanique avec du sable ou d'autres substances dures,
- défauts causés par des rayures dues à des objets coupants ou à une manipulation non respectueuse (voir Manuel d'utilisation et d'entretien),
- endommagement des appuis de fenêtre par surcharge. Les appuis de fenêtre sont des éléments décoratifs qui ne sont pas conçus pour porter des charges excessives,
- endommagement de marchandise par catastrophe naturelle,
- les défauts dont les dimensions sont inférieures à 3 mm et dont le nombre par élément est inférieur à 5. Il s'agit essentiellement d'endommagements ponctuels des dormants et des ouvrants, comme par exemple les rayures et les irrégularités de surface,
- les défauts (notamment les rayures et égratignures) dont la somme de leur longueur par menuiserie est inférieure à 100 mm, sachant que la longueur de chaque rayure est de 30 mm maxi,
- les défauts de surface sur les appuis de fenêtres qui ne peuvent pas être vus à l'œil nu depuis une distance de 1,5 m à la lumière du jour (les défauts de surface de quelque caractère que ce soit d'une dimension inférieure à 0,5 mm sont autorisés car il est généralement impossible de les voir à l'œil nu).

5.9 Stores vénitiens

- a) Peuvent être réclamés :

- le non fonctionnement de la commande des stores vénitiens à la livraison (notamment lorsque le cordon ou le cordon échelle sont usés, en cas de problème de l'équipement électrique),
- enroulement de biais hors tolérance (la tolérance des stores dépend de leur dimension $\Delta x = |x1-x2| \leq 10$ mm, où $x1$ =longueur du store à droite, $x2$ =longueur du store à gauche),
- mauvaise fermeture des lames (l'évaluation se fait sur la base du principe que le verre ne doit pas être visible lorsque le regard est porté perpendiculairement au plan du store),
- différence de fermeture des différentes lames.

- b) Sont exclus de la garantie :

- les différences de teintes des lames en matériaux naturels (il s'agit de matériaux naturels et les différences de teinte en sont les caractéristiques, pas les défauts).

- c) Les stores vénitiens n'ont pas pour fonction de totalement occulter la lumière, cette caractéristique ne peut donc pas faire l'objet d'une réclamation.

5.10 Moustiquaires

- a) Sont exclus de la garantie et ne sont pas considérés comme défauts :

- défauts causés par un dépassement des dimensions limites de chaque produit (par ex. la hauteur, la largeur et la surface maxi). Ces dimensions sont indiquées dans les documents des fabricants,
- les différences de dimensions du produit qui ne dépassent

- pas les tolérances de fabrication,
- défauts causés par une installation dans un environnement inadapté.
- 5.11 Volets roulants
- les coulisseries prennent fin généralement 1 à 3 mm au-dessus de l'appui de fenêtre et elles ne touchent pas les appuis de fenêtres extérieurs à moins que le client n'ait commandé une conception différente précisément stipulée dans le contrat.
- 5.11 Stores-bannes :
- a) Peuvent être réclamés :
- les dimensions des stores-bannes hors tolérance de fabrication,
 - les stores-bannes fournis dans une autre teinte que celle commandée par l'Acheteur,
 - une fourniture incomplète.
- b) Sont exclus de la garantie et ne sont pas considérés comme défauts :
- les défauts de marchandise causés par une utilisation du produit autre que celle qui est prévue,
 - les défauts causés par un endommagement mécanique de la part de l'utilisateur,
 - les défauts causés par une erreur de montage, éventuellement par une installation dans un environnement non adapté,
 - les défauts dont l'Acheteur a été informé au préalable (notamment aussi en cas de problèmes dus à un problème de dépassement des dimensions garanties ou à une conception atypique),
 - écart dans le type et la quantité dû à une commande erronée,
 - écart dans les dimensions ne dépassant pas la tolérance de fabrication (largeur / hauteur ± 2 mm, ouverture ± 10 mm),
 - différences de teintes de toiles et de composants mécaniques sur les commandes qui sont fabriquées en deux ou plusieurs parties (ou pour deux ou plusieurs dates de livraison),
 - flèche du profilé avant dans une tolérance de 2% de la largeur totale
 - endommagement du store causé par la force du vent,
 - endommagement de la toile ou de la construction causé par l'action de l'eau (pluie torrentielle),
 - endommagement du moteur sous l'effet de l'eau pour les stores-bannes sans protection,
 - allongement de la toile du fait de tensions mécaniques (besoin de régler à nouveau les positions de fin de course du moteur),
 - caractéristiques incontournables des toiles de stores-bannes qui ne nuisent cependant pas à leur qualité (par ex. plis, effet de plis, ondulation au niveau des bordures, des coutures et des plis - voir Caractéristiques incontournables des toiles de stores-bannes,
 - sur les toiles imprimées (couleur métallisée), il est impossible de garantir la stabilité de couleur des impressions à cause de la météo car les coloris peuvent légèrement changer du fait de l'oxydation,
 - légères vibrations (petits à-coups) de l'arbre en cas de commande électrique du store-banne.
- Le Fournisseur se réserve le droit de changer les composants tout en assurant toujours le bon fonctionnement du produit.
- c) Caractéristiques incontournables des toiles de stores-bannes qui ne peuvent pas être considérées comme défauts :
- i. Froissement - plis
- Ils apparaissent au moment de la confection et lors du conditionnement des toiles pendant leur expédition. Au niveau des plis ainsi apparus, la teinte de la toile peut paraître plus foncée ou plus claire, ce qui est causé par une réfraction différente de la lumière à la surface de la toile. Cet effet est également appelé effet de plis. Le froissement est notamment visible sur les toiles de couleur assez claire.
- ii. Ondulations
- Elles peuvent apparaître à proximité des coutures ou au milieu des différentes bandes de toile. Lors de l'utilisation du store-banne, différentes forces sont exercées sur la toile du fait du doublement d'épaisseur de toile au niveau des coutures et des raccords, de la tension des bras du store, des contraintes subies par les vérins et le profilé avant etc. Les tensions peuvent ainsi créer un effet de gaufrage. Une telle déformation peut aussi apparaître en cas de pluie intense lorsque de l'eau vient s'accumuler sur la toile.
- iii. Résistance à l'eau et à la pluie
- Les toiles acryliques sont dotées d'un traitement étanche et l'eau devrait donc facilement s'en écouler et ne pas former de dépôt à condition que l'inclinaison minimum prescrite de 14° soit parfaitement respectée. En cas de pluie intense ou de longue période de pluie, votre store-banne ne devrait pas rester ouvert pour en éviter les dommages. Si la toile a été mouillée, il est important de l'ouvrir le plus tôt possible pour lui permettre de parfaitement sécher.
- iv. Ondulation du bord
- La toile est maintenue constamment tendue par un système de ressorts. Les coutures et doublements de toile fonctionnent comme des renforts qui sont capables de compenser une plus grande tension. Lorsque la toile est enroulée, les coutures et doublements de toile ont tendance à progressivement se détendre. Cela peut à la longue entraîner l'apparition d'ondulations au niveau de la bordure.
- 5.12 Brise-soleil
- a) Peuvent être réclamés :
- jeu entre les lamelles si les tolérances de fabrication du brise-soleil ne sont pas respectées,
- un cordon échelle et une bande usés,
- des dimensions du brise-soleil en dehors des dimensions de fabrication,
- b) Sont exclus de la garantie :
- les défauts du produit causés par une utilisation du produit autre que celle pour laquelle il a été conçu,
 - les défauts causés par un endommagement mécanique de la part de l'utilisateur,
 - les défauts causés par une erreur de pose, éventuellement par une pose dans un environnement non adapté,
 - les différences de dimensions du produit qui ne dépassent pas les tolérances de fabrication,
 - enroulement de biais du brise-soleil lorsque l'écart ne dépasse pas 0,4% de la largeur du brise-soleil,
 - les dimensions et conceptions non standards.
- Article VI**
Stipulations finales
- 6.1 Si le défaut de produit correctement réclamé n'empêche pas la bonne utilisation de ce produit (ouvrage) et qu'il s'agit d'un défaut pouvant être supprimé, le Fournisseur est dans l'obligation de supprimer ledit défaut à ses propres frais de l'une des façons suivantes :
- a) Sur les produits et fournitures avec pose :
- par réparation, éventuellement remplacement de l'élément ou de la partie défaillante (par ex. changement de quincaillerie lorsque défaillante, montage erroné),
 - par réglage de l'élément,
 - en proposant une remise sur le prix de l'ouvrage, éventuellement sur le prix d'achat
 - en supprimant les éventuelles différences ayant trait au montage ou au matériau par rapport à l'état présenté par l'ouvrage au moment de la remise de l'ouvrage à l'Acheteur, à conditions que ces problèmes n'aient pas été causés par l'Acheteur, une personne tierce, des intempéries,
- b) Sur les produits et fournitures sans pose, le Fournisseur ne répond que des défauts des produits utilisés lors de la réalisation de l'ouvrage. L'entité qui effectue la pose est responsable de l'intégration du produit dans le bâtiment, de son réglage ainsi que de la qualité de la pose. De même, le Fournisseur ne répond pas des dommages causés par un transport incorrect (à moins qu'il n'assure lui-même le transport) ou par un respect insuffisant des instructions et conseils du fabricant.
- 6.2 La réparation ou le remplacement ont lieu dans le délai convenu avec l'Acheteur, en prenant en compte le processus de fabrication et l'organisation du Fournisseur.
- 6.3 Si les défauts de la marchandise (ouvrage) empêchent son utilisation correcte (défaut ne pouvant pas être supprimé), l'Acheteur est en droit de :
- a) demander le remplacement par de la marchandise ne présentant pas de défaut,
- b) demander une remise sur le prix de l'ouvrage, éventuellement sur le prix d'achat.
- 6.4 L'Acheteur ne peut pas changer ses revendications sans l'accord écrit du Fournisseur, sachant que le Fournisseur peut toujours traiter une réclamation en échangeant l'élément de l'ouvrage présentant un défaut par un élément sans défaut.
- 6.5 Si l'Acheteur exige que la qualité de la marchandise (ouvrage) soit évaluée par un organisme indépendant, il prendra en charge les frais liés au prélèvement d'échantillon, à l'expertise. Si les résultats d'expertises indépendantes ainsi réalisées concluent que l'ouvrage n'est pas conforme aux réglementations techniques et normes en vigueur, le Fournisseur les prendra en charge.
- 6.6 L'Acheteur qui demande une remise n'est pas en droit de retenir une partie du prix d'achat ou le prix d'achat dans son ensemble. De même, les créances et dettes de l'Acheteur ne peuvent pas être compensées sans accord préalable du Fournisseur.
- 6.7 Ce règlement de réclamation entre en vigueur le 27.06.2022.
- Bohemia Lignum a.s.