

Conditions Générales de Vente (CGV)

Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les «CGV») régissent l'ensemble des relations contractuelles entre la société Pésim Trading SARL et ses clients, professionnels comme consommateurs, dans le cadre de la vente de prestations ou de produits.

Le site internet accessible à l'adresse www.pesim.lu a une vocation exclusivement informative : aucune commande ne peut y être directement effectuée.

Certaines dispositions des présentes CGV, notamment celles relatives au droit de rétractation, sont applicables uniquement aux clients répondant à la définition de «Consommateur» au sens du Code de la consommation luxembourgeois.

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV préalablement à toute commande, et les accepter sans réserve.

Article 1 : Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les «CGV») ont pour objet de définir les droits et obligations respectifs de la société Pésim Trading SARL (ci-après le «Vendeur») et de toute personne physique ou morale procédant à un achat (ci-après le «Client»), dans le cadre de la vente de produits proposés par le Vendeur.

Pésim Trading SARL exerce son activité dans le secteur de la distribution de matériaux, en se spécialisant notamment dans les produits à base de bois (tels que bois massif, OSB, panneaux, revêtements de sol).

Son offre s'étend également, de manière non limitative, à des matériaux de construction au sens large, ainsi qu'à des combustibles tels que les pellets.

L'ensemble des produits proposés sont conformes aux normes de qualité et de sécurité applicables, conformément à la réglementation en vigueur et aux engagements contractuels de la société.

Article 2 : Commandes

Les commandes doivent être effectuées par écrit (email, courrier ou formulaire en ligne).

Toute commande implique l'adhésion pleine et entière du Client aux présentes CGV.

Une commande est considérée comme acceptée uniquement après confirmation écrite du Vendeur, incluant les spécifications techniques et les quantités commandées.

Article 3 : Prix

Les prix sont indiqués en euros, hors taxes (HT) et hors frais de livraison, sauf disposition contraire expressément stipulée.

À titre habituel, les ventes sont effectuées en franco de port ; le cas échéant, cette condition ainsi que l'adresse de livraison correspondante sont précisées dans la confirmation de commande et/ou le bon de livraison.

Les tarifs sont fixés en fonction des spécifications des produits, conformément aux normes applicables (EN 13986 pour OSB, EN 14915 pour les produits en bois massif, etc.).

Le Vendeur se réserve le droit de modifier les prix sans préavis.

Toutefois, les prix facturés seront ceux confirmés au moment de la commande.

Article 4 : Paiement et réserve de propriété

Les paiements doivent être effectués dans les délais mentionnés sur la facture, par virement bancaire ou tout autre moyen accepté par le Vendeur.

En cas de retard de paiement, des pénalités de retard s'élevant à 10 % du montant de la facture seront appliquées, conformément à la législation en vigueur.

Le Vendeur se réserve le droit de suspendre toute livraison en cas de non-paiement.

Le Vendeur conserve la pleine propriété des produits vendus jusqu'à l'encaissement effectif et complet du prix.

Article 5 : Livraison

Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif et peuvent varier selon la disponibilité des produits.

Les livraisons sont effectuées dans l'Union Européenne ainsi qu'en dehors de celle-ci, sous réserve d'un accord préalable exprès.

Les livraisons s'effectuent selon les normes de transport en vigueur, notamment en assurant une manipulation conforme aux exigences de sécurité et de préservation des matériaux (UE : normes EN 12246 pour le stockage et la manipulation du bois).

Le transfert des risques (perte ou dommage) intervient au moment de la remise des produits au transporteur ou au Client.

Le vendeur ne saurait être responsable du fait dommageable du prestataire tiers de livraison.

Le Client s'engage à vérifier l'état de la marchandise à la réception. Toute anomalie constatée (produit manquant, endommagé, colis ouvert, etc.) doit être signalée immédiatement au transporteur sous forme de réserves claires, précises et motivées. Le Client devra également informer le Vendeur de tout dommage par écrit dans un délai de 48 heures, en joignant tout élément justificatif (photos, documents de transport).

À défaut de réserves expresses émises à la livraison, les produits seront réputés conformes à la commande.

Le Client accepte expressément supporter les risques liés au transport, sauf disposition contraire expressément convenue.

Article 6 : Garanties et Normes

Normes

Les articles du Vendeur peuvent faire l'objet de certifications.

Garantie Générale

Les produits sont garantis conformément aux spécifications techniques, aux normes de sécurité et aux exigences de qualité applicables.

La garantie constructeur couvre les vices cachés et les défauts de fabrication dans un délai de 6 mois à compter de la livraison.

Toute garantie est exclue en cas de mauvaise utilisation, stockage inadéquat ou non-respect des recommandations techniques du Vendeur. Le Vendeur se réserve tout droit quant à cette expertise.

Garantie Spécifique - Produits en bois et OSB

Les produits en bois et OSB respectent notamment les normes EN 13986 (panneaux de bois à usage structural) et EN 335 (durabilité du bois et protection contre les insectes).

Le bois étant un matériau naturel, des variations de teinte, de veinage ou des fissures superficielles peuvent survenir. Ces éléments ne sont pas

considérés comme des défauts et ne peuvent donner lieu à réclamation.

Le Client est tenu de stocker les produits dans des conditions évitant les variations excessives de température et d'humidité (respect des recommandations EN 14298 pour le stockage).

Garantie Spécifique - Revêtements de sol

Les revêtements de sol sont conformes aux normes EN 14041 (revêtements de sol résistant au feu, sécurité et santé) et EN 13329 (revêtements stratifiés).

Avant installation, le Client doit vérifier l'état des produits et signaler tout défaut visible. Aucun remplacement ne sera effectué après pose des produits sans nouvelle facturation émise du Vendeur.

Une installation correcte, conforme aux normes du fabricant, est nécessaire pour bénéficier de la garantie.

Article 7 : Droit de rétractation, Réclamations et Retours

Conformément à la législation luxembourgeoise et à la directive européenne 2011/83/UE, le Client particulier dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réception des produits pour exercer son droit de rétractation, sauf pour les biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés, alors de 7 jours calendaires.

Le Client informe le Vendeur de sa décision par écrit accompagnée de preuves (photos, rapports).

Le retour s'effectue aux frais du Client.

Toute réclamation doit être formulée par écrit dans un délai de 7 jours suivant la réception des produits.

Les retours de produits doivent être approuvés par le Vendeur et respecter les conditions de transport et d'emballage initiales.

Article 8 : Responsabilité

La responsabilité du Vendeur est strictement limitée au remplacement ou au remboursement des produits reconnus comme défectueux.

En aucun cas, le Vendeur ne pourra être tenu responsable des dommages indirects, pertes d'exploitation ou préjudices consécutifs.

Le Client doit respecter scrupuleusement les instructions de pose, d'entretien et de stockage pour éviter tout litige.

Article 9 : Force Majeure et circonstances exceptionnelles

Le Vendeur ne pourra être tenu responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles, incluant mais non limité à : grèves, incendies, inondations, pandémies ou tout autre événement imprévisible et irrésistible.

Article 10 : Confidentialité

Le Vendeur s'engage à garantir la confidentialité des informations communiquées par le Client, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Article 11 : Droit Applicable et Litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit luxembourgeois.

En cas de litige, les parties s'efforceront de résoudre le conflit à l'amiable avant toute saisine de tribunal.

À défaut, la compétence exclusive revient aux tribunaux luxembourgeois.