

Version applicable à compter du 01/10/2026

ARTICLE 1 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») régissent les ventes de produits fabriqués et/ou commercialisés par la SARL VOLALUX, notamment volets roulants, fermetures, produits finis, motorisations, commandes, accessoires et équipements, y compris les produits fabriqués sur mesure ou personnalisés. VOLALUX intervient exclusivement en qualité de fabricant et vendeur des produits et n'assure aucune prestation de pose ou d'installation. Les présentes CGV s'appliquent aux clients professionnels, non-professionnels et consommateurs, sous réserve des dispositions légales impératives applicables à chaque catégorie de Client. Elles s'appliquent aux ventes conclues avec

- des clients professionnels agissant dans le cadre de leur activité professionnelle ;
- des clients non-professionnels ;
- des consommateurs, au sens du Code de la consommation.

ARTICLE 2 – DEVIS – OFFRES – DOCUMENTATION

Les devis sont valables pendant la durée qui y est indiquée à compter de leur date d'émission. À l'expiration de cette période, VOLALUX pourra modifier ses prix, délais ou conditions. Le devis précise, lorsque cela est applicable, les caractéristiques essentielles du produit, les dimensions, coloris, options, motorisations, accessoires, quantités, prix, frais de livraison ainsi que les délais ou périodes de livraison prévus. Les photographies, dessins, catalogues, échantillons, nuanciers, illustrations et documents commerciaux sont fournis à titre indicatif, sous réserve des caractéristiques contractuellement convenues. Les études, plans, dessins, adaptations, développements et solutions techniques spécialement réalisés par VOLALUX demeurent sa propriété intellectuelle. Ils ne peuvent être reproduits, transmis, communiqués ou utilisés à des fins autres que l'exécution de la commande sans autorisation écrite préalable de VOLALUX.

ARTICLE 3 – FORMATION DU CONTRAT

La commande est constituée par tout document accepté par le Client permettant d'identifier les produits commandés et leurs caractéristiques. Selon le cas, la commande peut résulter notamment :

- de la signature d'un devis ;
- d'un bon de commande ;

D'une commande écrite acceptée par VOLALUX.

Pour les clients professionnels, la vente devient définitive après acceptation de la commande par VOLALUX. Pour les consommateurs et non-professionnels, la commande devient définitive selon les modalités prévues au devis, au bon de commande et par la réglementation applicable. VOLALUX se réserve le droit de refuser une commande notamment lorsque :

- les informations nécessaires à sa fabrication sont incomplètes ;
- les dimensions demandées sont techniquement irréalisables ;
- les caractéristiques demandées sont incompatibles entre elles ;
- les limites de fabrication sont dépassées ;
- le paiement ou l'acompte exigible n'a pas été reçu ;
- le risque d'impayé est considéré comme suffisamment établi, dans les limites autorisées par la loi.

ARTICLE 4 – PRODUITS FABRIQUÉS SUR MESURE OU PERSONNALISÉS

De nombreux produits VOLALUX sont fabriqués selon les dimensions, caractéristiques, coloris, options, motorisations, accessoires et autres spécifications communiqués ou validés par le Client. Le Client reconnaît que toute fabrication sur mesure ou personnalisation rend le produit destiné spécifiquement à sa commande. Pour les consommateurs, lorsque les conditions légales sont réunies, le droit de rétractation ne s'applique pas aux biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation. Lorsque le produit est confectionné selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisé, le droit de rétractation ne s'applique pas dans les conditions prévues par l'article L.221-28 du Code de la consommation.

ARTICLE 5 – PRISE DE COTES ET INFORMATIONS FOURNIES PAR LE CLIENT

5.1 Prise de cotes par le Client

Le Client est responsable des dimensions et informations communiquées pour la fabrication. Il appartient notamment au Client de vérifier :

- largeur • hauteur • jeux nécessaires • réservations • supports • sens de pose
- sens d'ouverture ou de fermeture • emplacement des commandes • alimentation électrique
- caractéristiques du support • contraintes particulières du chantier.

Le Client doit fournir des mesures exactes et compatibles avec les documents et instructions de prise de cotes de VOLALUX. Toute erreur, omission ou information inexacte communiquée par le Client pourra entraîner, lorsque cette erreur lui est imputable, la facturation des frais supplémentaires de fabrication, modification, déplacement, transport, retour ou remise en fabrication.

ARTICLE 6 – VALIDATION DE LA COMMANDE ET ARC

Lorsque VOLALUX adresse un accusé de réception de commande (« ARC »), celui-ci constitue le document de référence pour la fabrication, qui doit être retourné contrôlé, validé et signé. Le Client doit vérifier immédiatement l'ARC et signaler toute erreur ou anomalie. La fabrication peut commencer après validation des éléments nécessaires à la production. Une fois la fabrication d'un produit sur mesure commencée, toute modification ou annulation demandée par le Client est soumise à l'accord préalable écrit de VOLALUX. Pour les clients professionnels, les frais déjà engagés ou devenus non récupérables pourront être facturés. Pour les consommateurs, toute somme éventuellement conservée ou facturée en cas d'annulation sera déterminée conformément aux dispositions légales applicables et aux conditions du contrat.

ARTICLE 7 – CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ÉVOLUTION DES PRODUITS

Les dimensions maximales, minimales, poids, limites de fabrication, caractéristiques techniques et conditions d'utilisation sont celles indiquées dans les documents techniques VOLALUX applicables à la commande. VOLALUX peut faire évoluer ses produits, composants ou procédés afin d'améliorer leur qualité, leurs performances, leur sécurité ou leur esthétique. Ces évolutions ne peuvent toutefois modifier substantiellement les caractéristiques contractuellement convenues sans l'accord du Client lorsque celui-ci est légalement requis. Toute demande particulière du Client doit être expressément acceptée par VOLALUX.

ARTICLE 8 – PRIX

Les prix applicables sont ceux indiqués sur le devis ou le bon de commande accepté. À défaut de devis, les prix en vigueur à la date de la commande s'appliquent. Les prix sont indiqués HT pour les professionnels et TTC pour les particuliers. Les frais de livraison, transport, manutention, déchargement ou toute prestation particulière sont facturés selon les conditions prévues au devis. Les prix des devis sont fermes pendant leur durée de validité, sauf mention contraire.

ARTICLE 9 – PAIEMENT

Les conditions de paiement sont celles figurant sur le devis, le bon de commande ou la facture. Pour les professionnels, sauf conditions particulières acceptées par écrit, les factures sont payables selon les délais prévus au devis ou, à défaut, conformément aux délais légaux applicables. VOLALUX peut demander un acompte avant le lancement en fabrication. Pour une première commande, VOLALUX peut notamment demander un acompte de 50 %, sauf accord écrit différent. Lorsque le niveau de garantie de paiement devient insuffisant, notamment en cas de dégradation de la situation financière du Client professionnel ou de réduction/refus de garantie d'assurance-crédit, VOLALUX peut, dans les limites légales, demander un paiement comptant ou des garanties supplémentaires avant poursuite de l'exécution. Pour les consommateurs, les modalités de paiement sont celles indiquées au devis ou au bon de commande.

ARTICLE 10 – RETARD DE PAIEMENT

10.1 Clients professionnels

Tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans mise en demeure préalable lorsque la loi le permet, l'application des pénalités de retard prévues par la réglementation applicable ainsi que de l'indemnité forfaitaire légale pour frais de recouvrement. Lorsque les frais de recouvrement effectivement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire légale, une indemnisation complémentaire pourra être demandée dans les conditions légales. En cas d'impayé, VOLALUX pourra notamment, dans les limites autorisées par la loi :

- suspendre les commandes en cours ;
- suspendre les livraisons ;
- refuser de nouvelles commandes ;
- exiger le paiement comptant ;
- demander des garanties supplémentaires ;
- mettre en œuvre la clause de réserve de propriété.

ARTICLE 11 – DÉLAIS DE FABRICATION ET DE LIVRAISON

Les délais sont indiqués dans le bon de commande. Pour les clients professionnels, sauf engagement écrit de délai ferme, les délais de fabrication sont indicatifs. Ils commencent à courir à compter de la réception de l'ensemble des éléments nécessaires à l'exécution de la commande, notamment validations, informations techniques et, le cas échéant, paiements ou acomptes exigibles. Toute modification de commande, information incomplète ou erronée, retard de validation, retard de paiement, indisponibilité d'un composant spécifique ou événement extérieur à VOLALUX peut entraîner une modification du délai. Pour les consommateurs, lorsqu'une date ou un délai de livraison est convenu, VOLALUX respecte cette date ou ce délai conformément aux dispositions du Code de la consommation. À défaut de date ou de délai convenu, les règles légales applicables à la délivrance sont applicables.

ARTICLE 12 – FORCE MAJEURE ET ÉVÉNEMENTS EXTÉRIEURS

VOLALUX ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement présentant les caractéristiques de la force majeure au sens du droit français. Peuvent notamment constituer, selon les circonstances et les conditions légales applicables, de tels événements : incendie, catastrophe naturelle, grève générale, guerre, émeute, décision administrative, interruption majeure des transports, sinistre, panne majeure ou événement affectant gravement les capacités de production. Pour les difficultés d'approvisionnement, défaillances de fournisseurs, pénuries ou perturbations de transport qui ne rempliraient pas les conditions légales de la force majeure, VOLALUX informera le Client et recherchera une solution raisonnable adaptée à la situation. Aucune disposition du présent article ne prive un consommateur de ses droits légaux.

ARTICLE 13 – LIVRAISON – TRANSPORT

Les modalités de livraison sont celles prévues au devis ou au bon de commande. Le Client doit fournir une adresse exacte et accessible et signaler toute difficulté particulière d'accès. Il doit prévoir, lorsque nécessaire, les moyens de déchargement adaptés aux dimensions et au poids des produits. Les frais liés notamment à une seconde présentation, à une impossibilité d'accès, à une absence du destinataire ou à des moyens de manutention spécialement nécessaires sont à la charge du Client lorsqu'ils résultent de circonstances qui lui sont imputables et sous réserve des règles applicables aux consommateurs.

Clients professionnels : Lorsque les marchandises sont vendues avec transport, les risques sont transférés selon les conditions contractuelles convenues et les dispositions légales applicables entre professionnels.

Consommateurs : Pour les consommateurs, les risques de perte ou d'endommagement du bien sont transférés conformément aux règles du Code de la consommation, notamment lors de la prise de possession physique du bien par le consommateur ou le tiers désigné par lui, sauf cas légal particulier.

ARTICLE 14 – RÉCEPTION ET CONTROLE DES MARCHANDISES

Le Client doit vérifier les marchandises dès leur réception et signaler à VOLALUX, dans les meilleurs délais, toute anomalie apparente, avec tous les éléments permettant son examen. Pour les professionnels, toute avarie de transport, perte ou manquant doit faire l'objet de réserves précises et circonstanciées sur le document de transport et des démarches nécessaires auprès du transporteur dans les délais légaux. Aucune pose, modification ou utilisation ne doit être effectuée en cas d'anomalie apparente. Pour les professionnels, VOLALUX ne pourra être tenu responsable des conséquences d'une intervention réalisée malgré une anomalie connue. Pour les consommateurs : les droits et garanties légales restent pleinement applicables.

ARTICLE 15 – RETOURS

Aucun retour de marchandise ne doit être effectué sans accord préalable écrit de VOLALUX, sauf exercice d'un droit légal permettant le retour du produit. Pour les produits fabriqués sur mesure ou nettement personnalisés, aucun retour au titre du droit de rétractation ne pourra être exigé lorsque l'exception légale prévue par le Code de la consommation est applicable. Lorsqu'un retour est accepté, les modalités d'emballage, de transport et de retour sont déterminées par VOLALUX. Un produit retourné doit être conservé dans un état permettant son examen. Lorsque le défaut invoqué n'est pas imputable à VOLALUX, les frais raisonnablement engagés pour le contrôle, transport ou traitement du retour seront facturés au Client professionnel dans les conditions convenues.

ARTICLE 16 – GARANTIES LÉGALES ET GARANTIE COMMERCIALE

Clients professionnels :	
Les garanties légales applicables sont celles prévues par la réglementation. Toute garantie commerciale accordée par VOLALUX est limitée aux éléments, à la durée et aux conditions expressément indiqués dans le devis ou le document de garantie.	
Clients particuliers :	
Le consommateur bénéficie des garanties légales applicables au produit vendu, notamment de la garantie légale de conformité et de la garantie des vices cachés. Ces garanties ne peuvent être exclues ou limitées par les présentes CGV. Toute garantie commerciale accordée par VOLALUX est distincte des garanties légales et couvre uniquement les éléments expressément désignés dans le devis ou le document de garantie, notamment la motorisation, les commandes et accessoires.	

ARTICLE 17 – GARANTIE COMMERCIALE VOLALUX

En complément des garanties légales, VOLALUX peut accorder une garantie commerciale dont la durée et les conditions sont précisées dans le devis, le bon de commande ou le document de garantie. La garantie commerciale couvre uniquement les défauts de matière, fabrication ou fonctionnement directement imputables au produit, dans les limites et pendant la durée indiquée dans les documents contractuels. Sont notamment exclus de la garantie commerciale, dans la mesure où ils ne relèvent pas d'une garantie légale impérative :

- les erreurs de dimensions ou d'informations fournies par le Client ;
- les défauts résultant d'une mauvaise pose ;
- les supports inadaptés ;
- les défauts résultant d'un mauvais stockage ;
- les chocs, coups, rayures ou dégradations ;
- l'utilisation non conforme ;
- le défaut d'entretien ;
- l'usure normale ;
- les modifications du produit ;
- les réparations réalisées sans autorisation lorsqu'elles affectent le produit ;
- l'utilisation de pièces ou accessoires non compatibles ;
- les raccordements électriques non conformes ;
- les surtensions ou défauts d'alimentation ;
- les mauvais réglages ;
- les interventions d'un tiers ;
- toute cause extérieure au produit.

Ces exclusions ne peuvent en aucun cas faire obstacle à l'application d'une garantie légale impérative.

ARTICLE 18 – MOTORISATIONS ET PRODUITS ÉLECTRIQUES

Les motorisations, commandes électriques, automatismes et équipements associés doivent être installés, raccordés, réglés, utilisés et entretenus conformément aux notices, règles de l'art et prescriptions applicables. L'installateur est responsable de la conformité de son installation, notamment

- du câblage ;
- de l'alimentation ;
- des protections électriques ;
- des réglages ;
- de la fixation ;
- de la programmation ;
- de la mise en service ;
- de la compatibilité avec les équipements associés.

Les dommages résultant d'un raccordement incorrect, d'une surtension, d'une alimentation inadaptée, d'une modification du câblage, d'une mauvaise programmation, d'un défaut d'entretien ou d'une intervention non autorisée ne relèvent pas de la garantie commerciale, sous réserve des garanties légales impératives.

ARTICLE 19 – POSE ET INSTALLATION

VOLALUX intervient en qualité de fabricant et vendeur des produits et n'assure AUCUNE prestation de pose. Lorsque la pose est réalisée par le Client ou par un tiers, celui-ci en assume la responsabilité et doit respecter les notices, règles de l'art et prescriptions applicables. VOLALUX ne saurait être responsable des dommages ou dysfonctionnements résultant d'une pose, d'un réglage, d'un raccordement ou d'une intervention non réalisée par VOLALUX, sauf responsabilité légalement imputable à VOLALUX.

ARTICLE 20 – COULEURS, TEINTES ET ASPECTS

Les références de couleurs, notamment RAL ou autres nuanciers, sont données sous réserve des tolérances propres aux procédés de fabrication. Des variations peuvent notamment résulter

- des lots ;
- des bains ;
- des séries ;
- des supports ;
- des matériaux ;
- des procédés de fabrication ;
- de l'éclairage ;
- du vieillissement.

Une variation entrant dans les tolérances normalement admises pour le procédé concerné ne constitue pas, à elle seule, un défaut de fabrication. Pour les produits exposés aux intempéries, l'évolution naturelle de l'aspect et de la teinte dans le temps, dans les limites normales du produit, ne constitue pas un défaut.

ARTICLE 21 – ENTRETIEN ET UTILISATION

Le Client doit utiliser et entretenir les produits conformément aux notices, recommandations et prescriptions communiquées par VOLALUX. Il doit notamment respecter les conditions d'utilisation, de nettoyage, de stockage, d'entretien et de sécurité. Toute intervention sur le produit doit être réalisée avec les précautions nécessaires. Lorsqu'un entretien spécifique est nécessaire, VOLALUX peut recommander ou proposer des opérations d'entretien adaptées. Le défaut d'entretien ou l'utilisation non conforme ne peut entraîner la perte d'une garantie légale impérative, mais peut exclure la garantie commerciale lorsqu'il est à l'origine du dommage.

ARTICLE 22 – RESPONSABILITÉ

VOLALUX répond des dommages qui lui sont juridiquement imputables conformément aux dispositions légales applicables. VOLALUX ne saurait être responsable des dommages résultant directement d'une cause qui ne lui est pas imputable, notamment :

- erreur de dimensions communiquées par le Client ;
- informations erronées ou incomplètes ;
- modification du chantier ;
- mauvaise pose réalisée par un tiers ;
- support inadapté ;
- mauvais réglage effectué par un tiers ;
- raccordement non conforme ;
- utilisation non conforme ;
- défaut d'entretien ;
- intervention ou modification effectuée par un tiers
- choc ou dégradation extérieure ;
- événement extérieur.

Clients professionnels : Sous réserve des dispositions légales impératives, VOLALUX ne pourra être tenue responsable des préjudices indirects ou consécutifs qui ne constituent pas un dommage direct juridiquement imputable à VOLALUX, notamment perte d'exploitation, perte de chiffre d'affaires, perte de marge, perte de clientèle ou immobilisation. Aucune limitation de responsabilité ne s'applique lorsque la loi interdit une telle limitation.

Consommateurs : Aucune disposition du présent article ne peut avoir pour effet de supprimer ou réduire les droits légaux du consommateur ou de limiter une responsabilité que la loi interdit de limiter.

ARTICLE 23 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les marques, logos, plans, dessins, photographies, catalogues, documents techniques, études, méthodes, logiciels, créations, solutions techniques et autres éléments appartenant à VOLALUX demeurent sa propriété. Aucun droit de reproduction, modification, diffusion ou exploitation n'est transféré au Client au-delà de ce qui est nécessaire à l'utilisation normale du produit vendu. Toute reproduction ou exploitation non autorisée pourra faire l'objet des recours prévus par la réglementation applicable.

ARTICLE 24 – RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Pour les clients professionnels, les produits vendus restent la propriété de VOLALUX jusqu'au paiement intégral du prix, taxes et accessoires. En cas de défaut de paiement, VOLALUX pourra revendiquer les produits conformément aux dispositions légales applicables. Le Client professionnel s'engage à conserver les produits identifiants et à ne pas les détériorer avant complet paiement. Pour les consommateurs, la réserve de propriété ne peut avoir pour effet de priver le consommateur des droits qui lui sont accordés par les dispositions impératives applicables.

ARTICLE 25 – DROIT DE RÉTRACTATION – CONSOMMATEURS

La commande devient ferme et définitive dès l'acceptation de l'accusé de commande (ARC) et le versement de l'acompte. La fabrication est alors lancée par VOLALUX et peut débiter immédiatement. Les produits étant fabriqués selon les dimensions, coloris, options, motorisations et caractéristiques validés par le Client, toute modification ou annulation après le lancement de la fabrication pourra entraîner la facturation des frais déjà engagés et des sommes restant dues. Pour les Clients consommateurs, conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés, notamment aux volets roulants fabriqués sur mesure. Pour les Clients professionnels, la commande est ferme et définitive dès validation de l'ARC et versement de l'acompte, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

ARTICLE 26 – GARANTIES: PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Toute réclamation doit être adressée à VOLALUX avec les informations permettant d'identifier la commande et le produit concerné. Le Client doit fournir, lorsque cela est pertinent :

- numéro de commande ;
- facture ;
- référence produit ;
- dimensions ;
- description du problème ;
- photographies ;
- vidéos si nécessaires ;
- conditions d'installation ;
- circonstances d'apparition du défaut ;
- coordonnées de l'installateur lorsque celui-ci est intervenu.

VOLALUX peut demander toute information nécessaire à l'analyse du problème et, lorsque cela est justifié, organiser un contrôle ou une expertise. Aucune intervention technique non nécessaire ou modification du produit ne doit être effectuée avant que VOLALUX ait pu, lorsque cela est raisonnablement possible, examiner le produit ou donner ses instructions. Cette disposition ne fait pas obstacle à l'exercice des garanties légales ni aux mesures urgentes nécessaires à la sécurité des personnes ou des biens.

ARTICLE 27 – ANNULATION ET RÉSILIATION

Pour les produits fabriqués sur mesure, une demande d'annulation après lancement en fabrication peut entraîner des coûts. Lorsque la commande est annulée à la demande du Client professionnel après lancement de la fabrication, VOLALUX pourra réclamer le paiement des travaux, matières, approvisionnements et frais engagés ou devenus non récupérables, ainsi que, lorsque la loi le permet, les conséquences financières directement liées à l'annulation.

ARTICLE 28 – DONNÉES PERSONNELLES

VOLALUX traite les données personnelles de ses Clients conformément à la réglementation applicable, notamment au RGPD. Les données collectées sont utilisées pour la gestion des demandes, devis, commandes, livraisons et de la relation commerciale, ainsi que pour satisfaire aux obligations légales de VOLALUX. Les modalités de collecte, d'utilisation, de conservation des données et d'exercice des droits des personnes sont détaillées dans la Politique de confidentialité accessible sur le site internet de VOLALUX.

ARTICLE 29 – DROIT APPLICABLE

Les présentes CGV sont soumises au droit français. Lorsque le Client est un consommateur, les dispositions impératives protectrices qui lui sont applicables demeurent pleinement applicables.

ARTICLE 30 – RÈGLEMENT DES LITIGES

Les parties rechercheront prioritairement une solution amiable à tout différend relatif à l'interprétation ou à l'exécution du contrat. Clients professionnels : Sous réserve des règles impératives de compétence territoriale et matérielle, tout litige opposant VOLALUX à un Client professionnel ayant la qualité de commerçant et relatif à la formation, l'interprétation ou l'exécution du contrat pourra être soumis à la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Fréjus, y compris en référé, appel en garantie, pluralité de défendeurs ou demande incidente.

Consommateurs : Le consommateur peut saisir les juridictions compétentes conformément aux règles légales applicables. Aucune clause des présentes CGV ne prive le consommateur du droit de saisir une juridiction compétente ou d'exercer un recours auquel il peut légalement prétendre.

ARTICLE 31 – NULLITÉ PARTIELLE

Si une disposition des présentes CGV est déclarée nulle, inapplicable ou réputée non écrite, les autres dispositions demeureront en vigueur dans la mesure permise par la loi. La disposition concernée sera, lorsque cela est juridiquement possible, remplacée ou interprétée de manière à préserver au maximum l'objectif économique et juridique initialement recherché, sans porter atteinte aux droits impératifs du Client.