

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE POUR LE SITE ECOMMERCE FRONIUS SOLAR ENERGY (SHOP-SE.FRONIUS.COM) DE FRONIUS FRANCE S.A.R.L.

(“Conditions Générales de Vente”)

Date : 2025/02/04

1. Objet – Information sur le fournisseur .....	1
2. Contrat conclu à distance.....	2
3. Prix, Paiement, Facturation .....	3
4. Compensation, Droit de rétention .....	3
5. Droit de rétractation.....	4
5.1 Informations sur le droit de rétractation .....	4
5.1.1 Right of withdrawal .....	4
5.1.2 Conséquences du droit de rétractation.....	4
5.2 Exception du droit de rétractation .....	5
6. Réclamations, Résolution des litiges .....	5
7. Garanties légales .....	6
7.1 Garanties légales des Consommateurs.....	6
7.2 Garanties légales pour le Professionnel .....	8
8. Responsabilité.....	9
9. Protection des données à caractère personnel .....	9
10. Droit applicable, Juridiction compétente .....	9
11. Forme écrite, Clause de divisibilité .....	10

### 1. Objet – Information sur le fournisseur

- 1.1 Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « Conditions Générales de Vente » ou « CGV » ou « contrat ») s'appliquent à l'achat de produits numériques (par exemple : les logiciels) (ci-après les « Produits ») et de services (par exemple : garanties et garanties prolongées) (ci-après les « Services ») par l'intermédiaire de notre boutique en ligne accessible à l'adresse URL suivantes : <https://www.fronius.com> (ci-après le « Site »). Dans le cadre de ces CGV, seules nos propres conditions s'appliquent. Toute condition dérogeant ou additionnelle que vous appliquez ne nous engage pas, même si nous ne nous y opposons pas dans des cas spécifiques, à moins que nous ne les reconnaissons explicitement. Dans ce cas, elles ne s'appliqueront qu'au contrat individuel en question.

- 1.2 Sauf indication contraire, les CGV s'appliquent à la fois aux consommateurs et aux professionnels (ci-après les « Clients »). Un consommateur désigne toute personne physique qui conclut un acte juridique pour des buts qui n'entrent pas le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ou à son activité professionnelle indépendante (ci-après les « Consommateurs »). Un professionnel est une personne physique ou morale, publique ou privée, ou une société qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale, agricole ou professionnelle indépendante lors de la conclusion d'un acte juridique, y compris lorsqu'il agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel (ci-après les « Professionnels »).
- 1.3 Nos conditions générales de livraison et de paiement (accessible à l'adresse URL suivante : <https://www.fronius.com/fr-fr/france/conditions-generales>) s'appliquent également aux Professionnels. En cas de contradictions entre ces CGV et les conditions générales de livraison et de paiement, les dispositions des CGV prévaudront.
- 1.4 Nous sommes Fronius France S.A.R.L.  
ZAC du Moulin, 8 rue du Meunier BP 14061 | 95723 Roissy CDG Cedex | France,  
immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Pontoise sous le numéro 391 092 376  
T : +33/(0) 1 39 33 12 12 | E : [contact.france@fronius.com](mailto:contact.france@fronius.com)

## 2. Contrat conclu à distance

- 2.1 La présentation des Produits sur le Site constitue un catalogue en ligne non contraignant et non une offre juridiquement contraignante. L'indisponibilité d'un Produit sera, dans tous les cas, communiquée au Consommateur avant la finalisation de sa commande en ligne.
- 2.2 Les étapes techniques suivantes aboutissent à une commande contraignante, sous réserve de paiement, pour les Produits/Services que nous proposons à distance :
  - 2.2.1 Vous sélectionnez les Produits/Services que vous souhaitez acheter en cliquant sur le bouton de sélection. Vous avez ensuite la possibilité soit de sélectionner d'autres Produits/Services en cliquant sur le bouton de sélection correspondant, soit de poursuivre le processus de commande pour les Produits/Services sélectionnés en cliquant sur le bouton correspondant.
  - 2.2.2 En cliquant sur le bouton « Panier », vous voyez une liste de tous les Produits/ Services sélectionnés pour votre commande accompagnée de tous les détails de cette dernière. Vous avez la possibilité de corriger toute entrée incorrecte à tout moment avant de passer la commande. Juste avant de finaliser la commande, nous vous montrons une nouvelle fois le détail de votre commande, ainsi que le prix total, incluant toutes les taxes et charges, et dans le cas d'abonnements, les coûts totaux, la durée et les options d'annulation.
  - 2.2.3 En cliquant sur le bouton « Acheter maintenant » vous passez une commande contraignante pour les biens de votre panier.

- 2.2.4 Une fois la commande reçue par notre serveur, nous vous envoyons un e-mail de confirmation technique automatisée qui contient également le texte du contrat pour votre commande. Nous conservons uniquement le texte du contrat sous la forme de cet e-mail.
- 2.2.5 La confirmation de réception de la commande est émise immédiatement après l'envoi de la commande et ne constitue pas encore une acceptation du contrat. Nous pouvons accepter votre commande en vous envoyant une confirmation de la commande par e-mail ou en rendant le contenu numérique commandé disponible pour téléchargement.
- 2.3 Nous nous réservons le droit de rejeter l'offre sans fournir de raisons. Nous pouvons le faire, en particulier, si les informations sur notre site Web étaient incorrectes ou si nous ne pouvons pas exécuter la commande pour des raisons quelconques. Dans ce cas, tout paiement déjà effectué sera remboursé sans frais. Toute autre réclamation en dommages-intérêts de la part du Client est exclue.
- 2.4 Vous devez vous assurer que l'adresse e-mail que vous fournissez est correcte afin que les e-mails envoyés par nous – en particulier en ce qui concerne les liens de téléchargement pour le contenu numérique – puissent être reçus à cette adresse à tout moment. En particulier, lors de l'utilisation de filtres anti-spam, vous devez vous assurer que tous les e-mails envoyés par nous peuvent être livrés. Vous vous engagez à nous informer immédiatement, au moins par écrit, de tout changement de votre adresse de livraison, y compris de l'adresse e-mail. Nous enverrons toute déclaration juridiquement pertinente à votre dernière adresse (e-mail) connue. Ainsi, la livraison sera considérée comme effectuée même si vous avez changé votre adresse e-mail sans nous en informer.

### **3. Prix, Paiement, Facturation**

- 3.1 Les prix en vigueur au moment de la commande s'appliqueront. Tous les prix incluent la taxe sur la valeur ajoutée applicable.
- 3.2 Les modes de paiement possibles sont spécifiés lors du processus de commande.
- 3.3 Nos créances sont exigibles et payables au moment de la passation de la commande. En cas de défaut de paiement, nous avons les droits auxquels nous avons droit en vertu de la loi.
- 3.4 Nous pouvons mettre une facture électronique (par exemple, sous forme de document PDF) à disposition pour téléchargement (par exemple, via votre compte utilisateur) ou vous en envoyer une par e-mail, sauf accord contraire. À notre discrétion, nous pouvons également envoyer une facture papier.

### **4. Compensation, Droit de rétention**

Vous avez le droit de compensation ou le droit de rétention seulement dans la mesure où votre créance en compensation est légalement établie ou non contestée, ou si votre créance en compensation découle de la même relation contractuelle.

## **5. Droit de rétractation**

Les dispositions de la section 5 s'appliquent uniquement aux Consommateurs.

### **5.1 Informations sur le droit de rétractation**

#### **5.1.1 Right of withdrawal**

**Vous avez le droit de vous retirer de ce contrat dans un délai de quatorze jours, sans avoir à fournir de raisons.**

**Le délai de retrait est de quatorze jours à compter de la date de conclusion du contrat pour les Services et de quatorze jours à compter de la date de réception des Produits pour les Produits.**

**Pour exercer votre droit de retrait, vous devez nous notifier :**

Fronius France S.A.R.L.  
ZAC du Moulin, 8 Rue du Meunier BP 14061  
95723 Roissy CDG Cedex  
France  
T: +33/(0) 1 39 33 12 12  
E: [contact.france@fronius.com](mailto:contact.france@fronius.com)

**de votre décision de vous retirer de ce contrat par une déclaration claire (par exemple, une lettre envoyée par la poste, un fax ou un e-mail). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-joint à cet effet, bien que cela ne soit pas obligatoire.**

**Pour respecter le délai, il suffit d'envoyer la notification de l'exercice de votre droit de rétractation avant la fin de la période de rétractation.**

#### **5.1.2 Conséquences du droit de rétractation**

**Si vous vous retirez de ce contrat, nous devons vous rembourser tous les paiements que nous avons reçus de votre part, y compris les frais de livraison (à l'exception des coûts supplémentaires résultant du choix d'un mode de livraison autre que le moins cher de nos offres standards), sans délai et au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle nous recevons votre notification de rétractation du contrat. Pour ce remboursement, nous utiliserons le même mode de paiement que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf accord explicite contraire de votre part ; en aucun cas, des frais ne vous seront facturés en rapport avec ce remboursement.**

**Si vous avez demandé que les Services commencent pendant la période de retrait, vous devez nous payer un montant approprié correspondant à la proportion de Services déjà fournis jusqu'au point où**

**vous nous notifiez votre exercice de votre droit de rétractation, par rapport à l'étendue totale des Services prévus dans le contrat.**

## **5.2 Exception du droit de rétractation**

### **5.2.1 Le Consommateur ne bénéficiera pas du droit de retraction dans les cas mentionnés à l'article L221-28 du Code de la consommation français, à savoir :**

- **De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, dont l'exécution a commencé avec son accord préalable et exprès et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la prestation aura été pleinement exécutée par le professionnel;**
- **De fourniture d'un contenu numérique sans support matériel dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, lorsque :** a) **Il a donné préalablement son consentement exprès pour que l'exécution du contrat commence avant l'expiration du délai de rétractation ; et** b) **Il a reconnu qu'il perdra son droit de rétractation ; et** c) **Le professionnel a fourni une confirmation de l'accord du consommateur conformément aux dispositions du deuxième l'alinéa de l'article [L. 221-13](#).**

## **6. Réclamations, Résolution des litiges**

- 6.1 Toute réclamation concernant nos services peut être envoyée en utilisant les coordonnées indiquées à la section 1.4 du présent contrat.
- 6.2 La Commission européenne propose une plateforme de résolution des conflits à l'amiable. Cela donne aux Consommateurs la possibilité de résoudre des litiges liés à une commande en ligne sans avoir à saisir les tribunaux. La plateforme de résolution des litiges en ligne de l'UE pour les contrats d'achat et de service en ligne est accessible à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 6.3 Les Consommateurs peuvent également contacter le médiateur français **AME Conso**, qui peut être joint par courrier à l'adresse suivante : **197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris**, par e-mail à [administratif@mediationconso-ame.com](mailto:administratif@mediationconso-ame.com), par téléphone au 09 53 01 02 69, ou en remplissant un formulaire sur le site accessible à l'adresse suivante : <https://www.mediationconso-ame.com/demande-de-mediation-ame.html>.
- 6.4 Notre adresse e-mail est : [support@fronius.com](mailto:support@fronius.com)
- 6.5 Nous nous efforcerons toujours de résoudre toute difficulté avec vous par un accord mutuel. Cependant, nous ne sommes pas disposés, et ne sommes pas non plus obligés, à participer à ces procédures de résolution alternative des conflits.

## 7. Garanties légales

### 7.1 Garanties légales des Consommateurs

7.1.1 En dehors des garanties commerciales que nous pouvons offrir pour certains Produits, chaque Consommateur bénéficie de garanties « légales » pour tous les Produits/Services, qui sont détaillées ci-dessous, conformément aux articles L.221-5 et L.224-25-5 du Code de la consommation français.

7.1.2 Pour le contenu numérique et les services numériques : lorsque le contrat prévoit une fourniture unique de contenu numérique ou d'un service numérique, ou une série d'opérations de fourniture distinctes :

*“Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant un délai d'un an à compter de la date de fourniture, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci. La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.  
« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.*

*Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :*

*1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;*

*2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;*

*3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;*

*4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;*

*5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.*

*Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.*

*Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.*

*Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.*

*Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des [articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation](#).*

*Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel ([article L. 242-18-1 du code de la consommation](#)).*

*Le consommateur bénéficie, en outre, de la garantie légale des vices cachés en application des [articles 1641 à 1649 du code civil](#), pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.*

### 7.1.3

Lorsque les CGV prévoient que le contenu numérique ou le service numérique est fourni de manière continue :

*« Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai correspondant à la durée du Produit commandé à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.*

*La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant la durée du Produit commandé.*

*La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.*

*Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :*

*1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;*

*2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;*

*3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;*

*4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;*

*5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.*

*Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.*

*Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.*

*Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.*

*Ces droits résultent de l'application des [articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation](#).*

*Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel ([article L. 242-18-1 du code de la consommation](#)).*

*Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des [articles 1641 à 1649 du code civil](#), pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique. »*

## **7.2 Garanties légales pour le Professionnel**

En cas de défauts, le Professionnel dispose des droits auxquels il a droit en vertu de la loi.

## **8. Responsabilité**

- 8.1 Notre responsabilité en cas de dommages et de remboursement de frais en cas de légère négligence est exclue, à moins que nous n'ayons enfreint une obligation contractuelle substantielle, c'est-à-dire une obligation qui doit être remplie pour que l'accord soit correctement exécuté ou sur laquelle vous pouvez généralement compter pour être remplie. Dans ce cas, notre responsabilité est limitée aux dommages qui sont typiques pour ce type d'accord et que nous aurions dû anticiper lors de la conclusion de l'accord en fonction des circonstances qui nous étaient connues, sauf si la loi, notamment les lois régissant les relations avec les Consommateurs, prévoit le contraire.
- 8.2 Notre responsabilité pour les dommages résultant de blessures corporelles, de perte de vie ou de préjudice à la santé, en cas d'intention et de négligence grave, en cas d'absence d'une caractéristique garantie, et en vertu de la loi sur la responsabilité du fait des produits est, cependant, illimitée, sauf si la loi, notamment les lois régissant les relations avec les Consommateurs, prévoit le contraire.

## **9. Protection des données à caractère personnel**

- 9.1 Les détails concernant la manière dont nous traitons les informations et les données à caractère personnel dans le cadre de l'exploitation du Site et du traitement des commandes sont fournis dans notre politique de confidentialité du Site, qui peut être consultée à tout moment à l'adresse <https://www.fronius.com/fr-fr/france/declaration-de-protection-des-donnees> et est disponible en téléchargement au format PDF.
- 9.2 Chaque consommateur français a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition BLOCTEL contre le démarchage téléphonique à l'adresse suivante : <https://www.bloctel.gouv.fr/>. Conformément à la loi française n° 2020-901 du 24 juillet 2020, visant à réguler le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, tout professionnel se réserve le droit de démarcher un consommateur français inscrit sur la liste d'opposition contre le démarchage téléphonique lorsqu'il s'agit de sollicitations liées à l'exécution d'un contrat en cours et en rapport avec l'objet de ce contrat, y compris lorsqu'il s'agit d'offrir au consommateur des produits ou services connexes ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou visant à améliorer sa performance ou sa qualité.

## **10. Droit applicable, Juridiction compétente**

- 10.1 Le droit français s'applique, à l'exclusion de ses règles de conflit de lois et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CISG). Si vous êtes un Consommateur, vous pouvez néanmoins vous prévaloir des règles de votre pays de résidence habituelle qui ne peuvent pas être écartées par accord.
- 10.2 Si vous agissez en tant que Professionnel, personne morale de droit public, ou bien spécial de droit public, le lieu de juridiction exclusif pour tous les litiges découlant de et en rapport avec les présentes CGV est celui des tribunaux compétents dans la circonscription de la Cour d'Appel de Versailles, à laquelle compétence est expressément attribuée. Il en va de même si votre siège social ou votre lieu de résidence habituelle se trouve



en dehors de la France et que les réclamations découlant de l'accord peuvent être attribuées à votre commerce ou profession. Cependant, dans les cas susmentionnés, nous aurons en tout état de cause le droit d'intenter une action en justice auprès du tribunal ayant compétence pour votre siège social.

## **11. Forme écrite, Clause de divisibilité**

- 11.1 Les modifications ou ajouts à ces CGV doivent être effectués par écrit. Cela s'applique également à toute révocation de cette exigence de forme écrite. Sauf stipulation contraire explicite dans ces CGV, l'exigence convenue d'utiliser la forme écrite est également remplie par l'utilisation de l'e-mail.
- 11.2 Si certaines dispositions s'avèrent inefficaces ou impraticables, ou le deviennent après la conclusion du contrat, l'efficacité des autres dispositions ne sera pas affectée. La disposition inefficace doit être remplacée par une autre qui correspond le mieux possible à l'objectif commercial de la disposition d'origine.



### Formulaire du droit de rétractation

(si vous souhaitez vous retirer du contrat, veuillez compléter le présent formulaire et nous le retourner)

A l'attention de :  
Fronius France S.A.R.L.  
ZAC du Moulin, 8 Rue du Meunier BP 14061  
95723 Roissy CDG Cedex  
France  
T: +33/(0) 1 39 33 12 12  
E: [contact.france@fronius.com](mailto:contact.france@fronius.com)

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de services (\*) ci-dessous :

Commandé le (\*)/reçu le (\*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Date :

\_\_\_\_\_  
Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

(\*) Rayez la mention inutile.