



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Flownea – représenté par GEBEL SAS

Société immatriculée au RCS de Bordeaux

SIREN : 988026134

N° TVA : FR41988026134

Adresse : 1 Rue Jacques Brel, 33700 MERIGNAC

Email SAV : contact@flownea.fr

1. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent l'ensemble des ventes réalisées directement par Flownea (représenté par GEBEL SAS) auprès de clients particuliers ou professionnels.

Toute commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

2. Produits

Les produits proposés sont des WC intelligents et accessoires sanitaires associés.

Les caractéristiques essentielles des produits sont communiquées au client avant la commande (fiches techniques, notices, documents commerciaux).

Les photos sont non contractuelles mais représentatives.

3. Prix

Les prix sont indiqués en euros TTC, sauf mention contraire.

Ils incluent la TVA applicable au jour de la commande.

Les prix ne comprennent pas l'installation, sauf accord écrit.

Flownea peut modifier ses tarifs à tout moment, mais les produits sont facturés au prix en vigueur lors de la commande.

4. Commande

La commande est considérée comme ferme après confirmation écrite par Flownea (paiement validé, devis accepté ou confirmation email).

Flownea se réserve le droit de refuser toute commande présentant un caractère anormal ou un risque de fraude ou d'impayé.

Le produit reste la propriété de Flownea jusqu'au paiement complet.

5. Livraison & transport

- Les produits vendus sont **stockés en France**.
- La livraison est assurée par un transporteur externe.
- Flownea transmet au client les informations nécessaires au suivi de l'expédition (ex : numéro de suivi).
- Les délais de livraison sont indiqués à titre indicatif lors de la commande.
- En cas de colis endommagé, le client doit signaler toute anomalie **dans les 48h** avec photos justificatives.

Flownea ne peut être tenue responsable des retards, aléas ou difficultés liés au transport, ce service étant assuré par un prestataire indépendant.

6. Installation

Flownea n'assure pas l'installation, sauf accord express écrit.

Cet accord écrit correspond exclusivement à la mise en relation du client avec un installateur professionnel partenaire, lequel intervient directement auprès du client et sous sa propre responsabilité.

Le client peut faire installer le produit par tout professionnel de son choix.

Une installation incorrecte peut entraîner un refus de prise en charge si elle cause des dommages au produit.

7. Paiement

Le paiement est exigible intégralement à la commande.

Les moyens de paiement acceptés sont : virement bancaire, carte bancaire, ou tout moyen communiqué au client.

En cas d'impayé, Flownea pourra suspendre toute prestation ou expédition.

8. Garantie légale

Les produits bénéficient :

- de la **garantie légale de conformité de 2 ans** (Code de la consommation),
- de la garantie contre les **vices cachés** (Code civil).

La garantie couvre uniquement les défauts techniques ou de fabrication en usage normal.

Ne sont pas couverts :

- dommages dus à une installation incorrecte,
- chocs, mauvaise utilisation, surtensions, inondations,
- démontage par un tiers non autorisé,
- usure normale des pièces consommables.

Flownea procède d'abord à un **diagnostic technique à distance**.

Selon les conclusions, une réparation, un échange ou un remboursement peut être proposé.

9. Service après-vente (SAV)

Le SAV est basé en France et joignable par email ou via les moyens fournis lors de la vente.

Réponses sous **24 à 48h ouvrées**.

Flownea fournit assistance technique, envoi de pièces détachées (sous réserve de disponibilité) et accompagnement personnalisé.

10. Droit de rétractation & retours

Le client dispose d'un délai légal de **14 jours** pour exercer son droit de rétractation (article L.221-18 du Code de la consommation).

Conditions :

- produit non utilisé, non installé,
- emballage d'origine complet et intact,
- retour complet (accessoires, notice, visserie).

Le client doit informer Flownea de sa décision par écrit.

Les frais de retour sont à la charge du client, sauf erreur de Flownea.

Le remboursement intervient après réception et vérification du produit retourné.

11. Politique de reprise (DEEE – Take-back Policy)

Conformément à la réglementation, Flownea propose une **reprise gratuite “1 pour 1”** pour tout achat d'un **WC intelligent électrique**.

Conditions :

- La reprise concerne uniquement un **WC intelligent électrique équivalent**,
- La demande doit être formulée par le client **dans les 24h suivant la commande**,
- Le produit repris doit être débranché, propre et accessible.

Si la reprise n'est pas éligible ou pas demandée dans les délais, le client peut déposer son ancien appareil dans un **point de collecte DEEE**.

Flownea peut fournir la liste sur demande.

12. Responsabilité

Flownea ne saurait être tenue responsable des dommages résultant :

- d'une installation non conforme,
- d'un usage inapproprié du produit,
- d'un non-respect des notices,
- d'interventions effectuées par un tiers non autorisé.

13. Données personnelles

Les données collectées sont utilisées uniquement pour le traitement des commandes et dans le respect du RGPD.

Elles ne sont jamais transmises à des tiers non autorisés.

14. Litiges – Médiation de la consommation

En cas de litige, le client est invité à contacter en priorité Flownea afin de rechercher une solution amiable.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation relatives à la médiation des litiges de la consommation, après une démarche préalable écrite auprès de Flownea et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai raisonnable, le client peut recourir gratuitement au service de médiation suivant :

CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice

49 rue de Ponthieu

75008 Paris

Téléphone : 01 89 47 00 14

Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>

Email : litiges@cm2c.net

Le client peut également déposer sa demande de médiation en ligne via la plateforme européenne de règlement des litiges :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant les tribunaux compétents conformément au droit applicable.

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

15. Acceptation des CGV

Toute commande vaut acceptation complète des présentes Conditions Générales de Vente.