

Conditions générales des produits Rointe

Chez Rointe, nous voulons vous offrir une expérience d'achat satisfaisante et sécurisée, pour cette raison, nous vous fournissons des informations complètes sur la transaction que vous êtes sur le point de réaliser.

Nous nous efforçons d'assurer un espace dédié aux droits de nos utilisateurs et clients, c'est pourquoi nous vous recommandons de lire attentivement ces conditions avant de finaliser votre processus d'achat et de nous consulter pour tout renseignement supplémentaire.

NOUS GARANTISSONS VOTRE CONFIANCE

Les présentes conditions générales, ainsi que les conditions particulières qui pourraient être établies, régissent la relation juridique dérivée des processus d'approvisionnement formalisés par : INDUSTRIAS ROYAL TERMIC, S.L., et les utilisateurs de sa boutique en ligne qui sont fournis par le site Rointe.com et ses liens associés : rointe.com/uk/, rointe.ie, rointe.com/fr/, rointe.com/pt/, rointe.com/ru/ et rointe.com/nl/ ; et pouvant être engagés par tout utilisateur à condition qu'il respecte toutes les conditions stipulées dans ces conditions et dans les conditions particulières des différents domaines.

Ce document est disponible à tout moment pour la lecture et l'impression sur ce site Web, facilitant la demande de téléchargement à partir d'ici, telle qu'établie par R.D. 1906/1999, organisme de réglementation de l'approvisionnement téléphonique ou électronique et de la loi 7/1996, sur la gestion du commerce de détail (telle que modifiée par la loi 47/2000, du 19 décembre) applicable aux dispositions relatives aux ventes à distance aux articles 38 et ci-dessous.

Données du vendeur

Responsable légal : Industries Royal Termic, S.L.

Nom commercial : Rointe

CIF/DNI B30537211

Adresse : Polg. Vicente Antolinos, Calle E Parc.43 C.P. 30140 Santomera (Murcie).

Données du registre du commerce : Commune : Reg. Mer. de Murcia Volume: 1271

Livre: 0 Section: 8e Dossier: 104 Feuille: MU 22737 Date: 14.02.97

Objet

Les présentes conditions contractuelles régissent la relation entre : INDUSTRIAS ROYAL TERMIC, S.L. et les clients qui achètent des produits par l'intermédiaire de leur site Web.

Ces conditions seront en vigueur à partir du moment où l'un ou l'autre des produits ou services offerts sur le site Rointe sera contracté.

Les caractéristiques principales de chaque produit sont décrites dans les fiches ou sections correspondantes. (Caractéristiques, prix, offres, remises, etc.).

Les offres seront dûment marquées et identifiées comme telles, indiquant de manière appropriée le prix antérieur et le prix de l'offre.

- CARACTÉRISTIQUES DES PRODUITS en promotion

Ce site propose des produits de chauffage :

- Radiateurs.
- Porte-serviettes électriques.
- Thermos électrique.
- Chauffage électrique au sol.
- Accessoires pour ces systèmes.

Services supplémentaires :

- Services de projets de chauffage électrique.

Rointe n'est pas tenue d'indemniser l'utilisateur ou des tiers pour les conséquences de l'utilisation de ses produits, qu'il s'agisse de dommages directs ou indirects, ni responsable des matériaux avec lesquels nos produits sont fabriqués.

Tous nos produits doivent être installés et utilisés en stricte conformité avec nos directives, qui doivent avoir priorité sur toute autre information et conseil. Ne pas le faire peut compromettre votre sécurité et invalider toute garantie accompagnant le produit.

Pour toutes les commandes, la facture correspondant à la commande sera jointe au colis ou à l'enveloppe. Si, pour quelque raison que ce soit, vous ne trouvez pas la facture à côté de l'envoi, vous devez en informer Rointe et nous vous l'enverrons par e-mail.

Au Royaume-Uni et en Irlande, les clients peuvent acheter certains produits et accessoires auprès de certains vendeurs. Si vous avez passé une commande auprès de l'un de ces vendeurs et que vous n'avez pas la facture, veuillez contacter directement le vendeur.

- VALIDATION D'ACHAT

Une fois l'achat effectué et dans les plus brefs délais, toujours dans les 24 heures suivant l'exécution de l'achat, Rointe enverra une confirmation de commande par e-mail. Si vous n'êtes pas d'accord avec les données saisies dans cette confirmation, vous pouvez demander leur modification ou l'annulation du contrat.

En tout état de cause, la communication doit être effectuée dans un délai de 24 heures suivant la confirmation de la commande, par e-mail : info@rointe.com et à condition que la commande n'ait pas été expédiée.

- DÉLAI DE LIVRAISON

Les envois seront effectués une fois que votre commande aura été confirmée et le paiement effectué sous la forme décrite dans les « Modes de paiement ».

Nous vous enverrons d'abord un e-mail confirmant d'achat en vous attribuant un numéro de commande.

Chez Rointe, nous prenons soin de nos produits pour garantir leur haute qualité, nos délais de livraison seront aussi rapides que possible, en tenant compte du fait que les délais de livraison peuvent varier en fonction de la commande, de l'emplacement de l'expédition et de l'agence de transport qui effectue l'expédition.

Au Royaume-Uni et en Irlande les clients peuvent acheter certains produits et certains accessoires de certains « fournisseurs » ou certains accessoires ou produits spéciaux directement auprès de Rointe.

Pour référence :

Espagne : Le délai de livraison est estimé entre 1 et 6 jours.

Royaume-Uni et Irlande (y compris les fournisseurs externes, l'expédition à partir de l'entrepôt du Royaume-Uni et l'expédition à partir d'Espagne): Un délai de livraison compris entre 3 -14 jours ouvrables est estimé.

Fournisseurs : Un délai de livraison compris entre 3 et 14 jours ouvrables est estimé.

Pour les produits spéciaux ou sur mesure : Pas plus de 4 semaines.

Les commandes seront considérées comme livrées une fois que le client aura signé le document de réception des marchandises. Il est de la responsabilité du client de vérifier l'état du colis et les éventuelles anomalies dues à des dommages sur le matériel ou que le contenu ne correspond pas au bon de livraison.

L'expédition sera effectuée à l'adresse et au nom du destinataire fournis dans le processus d'achat. Avant de passer votre commande, nous vous informerons des détails de livraison attendus.

Si le client ne reçoit pas la commande dans un délai légal maximum de 15 jours à partir de la confirmation de la commande, vous pouvez contacter Rointe en envoyant un e-mail à : info@rointe.com

Occasionnellement, la compagnie de transport renvoie dans nos locaux des commandes qui n'ont pu être livrées, soit parce que le destinataire de la commande était absent de l'adresse postale indiquée sur le colis, soit parce que l'adresse postale était mal indiquée, et que la compagnie n'a pas pu entrer en contact avec le destinataire par quelque moyen que ce soit. Dans ce cas de figure, notre société avertit l'utilisateur de cet incident, afin d'effectuer un nouvel envoi vers une adresse postale correcte et confirmée. Si un nouvel envoi est nécessaire, le client sera contacté en cas de frais supplémentaires.

Si l'utilisateur ne répond pas à nos appels, nous conserverons le colis dans nos locaux jusqu'à un délai de 6 mois maximum. Après ce délai, le colis retournera dans nos entrepôts sans possibilité de remboursement ou de remplacement.

Dans le cas d'un nouvel envoi par erreur à l'adresse du client, les frais d'expédition seront facturés à nouveau.

- **FRAIS D'EXPÉDITION**

Les frais d'expédition sont gratuits en Espagne, au Royaume-Uni et en Irlande.

Au Portugal et en France, le coût des frais de port sera calculé sur la base d'une estimation et déclaré avant la fin de l'achat.

- conditions et modalités DE PAIEMENT

L'utilisateur/acheteur s'engage à payer les produits achetés auprès de Rointe selon les méthodes de paiement acceptées et pour tout montant supplémentaire (y compris les taxes et frais de paiement tardif, selon le cas)

Modes de paiement acceptés :

- Carte de crédit par TPV Redsys.
- Les cartes autorisées sont Maestro, MasterCard et Visa.

Aucun autre mode de paiement n'est accepté.

Le paiement s'effectue toujours à l'avance de 100% de la commande et sera envoyé lorsque nous confirmons le paiement.

- VALIDITÉ DES PRIX ET DES OFFRES

Les produits et services offerts sur le site, ainsi que leurs prix, seront disponibles à l'achat tant qu'ils se trouvent dans le catalogue des produits affichés sur le site.

Les utilisateurs sont priés d'accéder aux versions mises à jour du site Web afin d'éviter les erreurs de prix. Dans tous les cas, les commandes en cours de traitement conserveront leurs conditions pendant 7 jours à partir du moment de leur officialisation.

Tous les prix incluent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), le cas échéant, au taux en vigueur.

- REmboursements ET désistement

Le désistement est la faculté pour un consommateur d'un bien de le retourner au commerce dans un délai légal, sans avoir à faire valoir, ni à donner aucune explication ou à subir une pénalité.

Le délai de rétractation commerciale est de 14 jours à compter de la réception du produit.

Nous disposons d'un formulaire pour gérer vos retours sur le compte client, vous pouvez demander le désistement ou le remboursement dans: <https://rointe.com/fr/mon-compte/> onglet de chaque pays. Le cas échéant, demandez le formulaire de rétractation du info@rointe.com

Retours:

Le délai maximum pour recevoir le montant d'un remboursement est de 14 jours calendaires suivant le mode de paiement utilisé dans la commande. Si, après cette date, vous n'avez pas reçu le montant de votre remboursement, veuillez nous contacter par e-mail devoluciones@rointe.com pour l'Espagne, le Portugal et la France et returns@rointe.co.uk pour le Royaume-Uni et l'Irlande.

Pour être admissible à un retour, l'article ne doit pas présenter de signes d'utilisation et doit être dans le même état dans lequel vous l'avez reçu. Il doit également être dans son emballage d'origine.

Produits non remboursables :

- Cartes-cadeaux

- Produits de logiciels téléchargeables
 - Articles sur demande ou spécialement fabriqués, tels que la gamme DESIGNLINE
- Pour compléter le retour des produits achetés via le portail <https://rointe.com/fr/> le client doit effectuer les étapes suivantes :
1. Accédez à <https://rointe.com/mi-cuenta/> avec votre nom d'utilisateur et mot de passe.
 2. Dans la section « Commandes », cliquez sur le bouton « afficher » du produit que vous souhaitez retourner.
 3. Remplissez le formulaire de retour, en joignant une preuve d'achat du produit.
- Le droit de rétractation ne peut être exercé dans les cas suivants :
- Le produit ou l'emballage est en mauvais état
 - Le produit n'est pas complet, les accessoires sont manquants ou manipulés et/ou cassés.
 - Instructions manquantes ou toute autre documentation
 - Aucune preuve d'achat et de livraison n'est fournie
 - Produits présentant des signes évidents d'utilisation et de manipulation.
 - Tout article qui n'est pas dans son état d'origine, qui est endommagé ou pour lequel il manque des pièces pour des raisons étrangères à l'entreprise.
 - Tout produit retourné plus de 14 jours après l'expédition.

Remboursement des montants

Une fois que nous réceptionnons votre retour, ce dernier sera inspecté et nous vous enverrons un courriel pour vous informer que nous avons reçu le retour. Nous vous informerons également de l'approbation ou du rejet du remboursement demandé.

Si le remboursement est approuvé, le remboursement sera traité et le montant sera remboursé en utilisant le mode de paiement original.

- GARANTIE ET REMPLACEMENT

La garantie des articles commercialisés par Rointe est de 2 ans pour les utilisateurs privés, comme le prévoit la loi du 23/2003 du 10 juillet sur les garanties de vente de biens de consommation, une période qui sera modulée en fonction de la nature du produit en question. Le consommateur et l'utilisateur doivent informer le vendeur du défaut de conformité dans un délai de deux mois à compter de la date à laquelle il en a eu connaissance.

Notre garantie couvre tout défaut existant sur le produit qui se manifeste dans un délai de: consulter les garanties sur la fiche produit de la boutique en ligne de rointe.com, les manuels et les instructions du produit, l'existence et les conditions des services après-vente et des garanties commerciales. Tous les articles commercialisés par Rointe sont garantis en termes de qualité.

La garantie n'est plus valide en cas de défauts ou de détériorations causés par des facteurs externes, des accidents, notamment des accidents électriques, l'usure, un lavage inadéquat et une utilisation non conforme aux instructions figurant sur l'étiquette du fournisseur.

La garantie ne s'applique pas aux défauts apparents et défauts de conformité du produit, pour lesquels toute réclamation doit être formulée par l'utilisateur concerné dans les 7 jours suivant la livraison des produits. La garantie ne couvre pas les produits endommagés par une utilisation inappropriée.

Les images sur le site ne sont pas contractuelles, mais elles se rapprochent autant que possible du produit fini en raison de la multitude de variantes que les produits peuvent

comprendre compte tenu de leur personnalisation, la garantie n'inclut pas le manque d'exactitude du produit reçu concernant l'image affichée sur le site.

La garantie n'entre en vigueur qu'avec la présentation de la facture, qui doit obligatoirement être datée du jour de son achat, avec la référence commerciale du produit en question. Toute réclamation devra être traitée par le service après-vente de ROINTE à l'adresse de messagerie info@rointe.com ou au numéro de téléphone suivant 900 103 061.

ROINTE, a le droit d'autoriser un professionnel tiers S.A.V. pour assurer les réparations de garantie. La responsabilité de l'expertise technique et des travaux de réparation incombe à ce dernier, qui déterminera, à l'issue d'un rapport : si le produit est effectivement endommagé, une forme de réparation le cas échéant et surtout la validité effective de la garantie.

La garantie est limitée au remplacement ou à la réparation du produit défectueux, si cela se révèle nécessaire, puis à l'expertise des services techniques officiels. En cas de remplacement de la pièce défectueuse ou de l'ensemble de l'appareil, les frais de transport, de démontage et d'assemblage sont exclus de la garantie. Est exclu toute compensation pour les dommages.

Les dommages causés par le service après-vente lors de la réparation ou du remplacement d'un produit seront réparés par celui-ci gratuitement sans reste à charge pour ROINTE. La garantie ne couvre que les produits qui ont fait l'objet d'une utilisation normale dans les conditions d'utilisation pour lesquelles ils sont prévus. La garantie ne s'applique pas en cas de force majeure ou fortuite.

La durée de la garantie commence à partir de la date d'achat par l'utilisateur.

Garantie de remplacement du sol chauffant.

Pour que la garantie de remplacement soit valable, toutes les procédures d'installation recommandées doivent être suivies dans le manuel d'installation. Si les instructions ne sont pas respectées, la garantie sera invalidée.

Si l'installateur commet une erreur et endommage le réseau avant de placer le revêtement, vous pouvez retourner le maillage endommagé dans les 30 jours suivant l'achat ainsi que la facture originale avec la date d'achat. **ROINTE REMPLACERA TOUTE MAILLE QUI N'A PAS ÉTÉ ENDUITE (1 MAILLE MAXIMUM) PAR UNE AUTRE MAILLE DU MÊME MODÈLE ET MÊME MESURE - GRATUITEMENT.**

Si des dommages se produisent pendant la pose du revêtement, veuillez contacter Rointe. Notre service après-vente vous offrira la meilleure solution pour chaque cas. N'oubliez pas que vous devrez envoyer la facture d'achat à Rointe.

Note :

(i) Les mailles réparées ont une garantie de 5 ans seulement. Rointe ne sera en aucun cas responsable de la réparation ou du remplacement des carreaux endommagés pendant la réparation du maillage.

(ii) La garantie de remplacement ne couvre aucun autre dommage, mauvais usage ou installation inappropriée en raison d'un adhésif inapproprié ou de l'état du sous-sol. Limite maximale d'un réseau de remplacement gratuit par client ou installateur.

(Iii) Les dommages causés au réseau après le revêtement, comme le levage d'un carreau endommagée une fois que le revêtement a été placé ou le mouvement du sous-sol causant des dommages au sol, ne sont pas couverts par la garantie de remplacement.

- RÉDUCTIONS ET PROMOTIONS

Parfois, nous créons des codes afin que vous puissiez prendre un produit Rointe avec une réduction importante.

Pour appliquer les réductions, il suffit d'entrer dans notre boutique en ligne et d'acheter le produit auquel ce code est associé, une fois dans le processus d'achat, vous aurez la possibilité d'inclure le code promotionnel avant d'effectuer le paiement, une fois que vous l'aurez saisi, immédiatement, la réduction sera appliquée à l'article.

Il se peut également qu'un code promotionnel signifie une réduction sur l'achat en ligne, dans ce cas, lorsque vous entrez le code dans le processus d'achat, il sera automatiquement appliqué à tous les achats effectués.

Pour connaître les conditions complètes des promotions, réductions et coupons, veuillez visiter <https://rointe.com/fr/reductions-et-promotions/>

- RÉCLAMATIONS

Les réclamations faites pour toutes circonstances et produits commercialisés par ROINTE doivent être faites de manière à ce que le dossier complet de leur réalisation soit envoyé par les voies officielles fournies par ROINTE à cet effet. (<https://rointe.com>, info@rointe.com, 900 103 061).

Dès réception de la réclamation qui pourrait être officialisée, ROINTE s'engage à régler la réclamation dans les plus brefs délais en tenant compte du contenu et du contexte de la réclamation.

L'utilisateur pourra faire des réclamations en envoyant un courriel à info@rointe.com indiquant son prénom et son nom de famille, le produit acheté et en indiquant les raisons de sa réclamation.

L'utilisateur/acheteur peut nous informer de la déclaration soit par e-mail à : info@rointe.com ou par téléphone 900 103 061 en utilisant, si désiré, le formulaire de réclamation suivant :

À l'attention de: INDUSTRIAS ROYAL TERMIC, S.L.

Courrier électronique : info@rointe.com

Adresse: POLG. VICENTE ANTOLINOS, CALLE E PARC.43 C.P. 30140 SANTOMERA (MURCIA).

Adresse: POLG. VICENTE ANTOLINOS, CALLE E PARC.43 C.P. 30140 SANTOMERA (MURCIA).

- Le produit :
- Acheté le (jour) :
- Nom de l'utilisateur :
- Adresse utilisateur :
- Signature de l'utilisateur (seulement si elle est présentée sur papier) :
- Date :

- Motif de la réclamation :

Rointe est responsable de la collecte gratuite du produit sur les retours de produits défectueux dans le cadre de la garantie une fois qu'il a été vérifié par le service technique et constaté que le produit se trouve dans les hypothèses qui s'appliquent à la garantie. Pour tout autre type de retour, l'utilisateur sera responsable du paiement des frais d'expédition de l'article. Les frais d'expédition ne sont pas remboursables.

Rointe n'est pas tenu responsable des pertes ou égarements lors du processus d'acheminement du produit retourné.

Le remboursement du montant sera effectué dans les 14 jours calendaire à partir de la date à laquelle nous approuvons votre remboursement.

- PLATEFORME DE RÉOLUTION DES CONFLITS

Dans le cas où il pourrait vous intéresser, pour soumettre vos réclamations vous pouvez également utiliser la plateforme de règlement des litiges fournie par la Commission européenne et disponible sur le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

- SERVICE APRÈS-VENTE

Nous disposons d'un service après-vente pour résoudre tous les problèmes avec nos produits ou expéditions à travers lequel l'attention la plus rapide et la plus efficace est offerte à nos clients.

Pour nous contacter ou nous poser toute question ou réclamation, le client peut utiliser l'un des moyens suivant :

* Téléphone : (+34) 900 103 061. info@rointe.com (de L à V de 9h00 à 18h00).

* E-mail : info@rointe.com

- LIMITATION DE LA RESPONSABILITÉ

Rointe®, se réserve le droit de faire, à tout moment et sans préavis, des modifications et mises à jour des informations contenues sur le site, la configuration et la présentation du site, les conditions d'accès, les conditions de contrat, etc. Par conséquent, l'UTILISATEUR doit accéder aux versions mises à jour de la page.

L'utilisateur est seul responsable du maintien de la confidentialité et de la sécurité de la page web et de toutes les activités qui se produisent sur la page web une fois livré par Rointe.com, L'utilisateur s'engage à aviser immédiatement Rointe.com de toute violation de la sécurité du portail.

Rointe ne sera pas responsable des pertes résultant de l'utilisation abusive ou non autorisée de votre page Web.

L'utilisateur est seul responsable du maintien de la confidentialité du mot de passe et seul responsable de toutes les activités qui résultent de l'utilisation du mot de passe sur les pages développées par Rointe.com.

L'utilisateur s'engage à garder Rointe.com indemne de toutes réclamations, pertes, dépenses, dommages et intérêts (y compris des dommages-intérêts directs, accessoires, consécutifs, punitifs, exemplaires et indirects), et des honoraires raisonnables des avocats à la suite de toute violation par l'utilisateur/acheteur de ces conditions, qu'elles soient ou

non considérées comme importantes ou immatérielles; l'utilisation ou le détournement des Services par vous ou toute personne agissant en votre nom ou utilisant votre compte Rointe.com, ou pour toute violation matérielle ou immatérielle de tout droit, titre ou intérêt de tiers.

Rointe n'est en aucun cas responsable de toute rupture de contrat de votre part, négligence à l'égard du site, du service ou de tout contenu, pour toute perte de profits, perte d'utilisation ou dommages réels, spéciaux, indirects, accessoires, punitifs ou corrélatoires de quelque nature que ce soit découlant de votre utilisation abusive des outils fournis.

Notre seule responsabilité sera de fournir le produit selon les termes et conditions énoncés dans la présente politique contractuelle.

Rointe n'est pas responsable des conséquences, dommages ou préjudices qui pourraient résulter de l'utilisation abusive des produits fournis.

- COMPÉTENCE ET LOIS APPLICABLES

Ces conditions d'utilisation sont régies par la loi espagnole. Les présentes conditions d'utilisation sont soumises aux dispositions de la loi 7/1998, sur les conditions générales contractuelles, au décret législatif royal 1/2007, des consommateurs et des utilisateurs, au décret royal 1906/1999, réglementant les marchés téléphoniques ou électroniques, la loi 7/1996 sur la gestion du commerce de détail et la loi 34/2002, sur les services de la société de l'information et du commerce électronique.

Conformément à l'article 29 de la loi 34/2002 du 11 juillet sur les services de la société de l'information et le commerce électronique, les contrats conclus par voie électronique dans lesquels un consommateur intervient en tant que partie sont présumés avoir été conclus à l'endroit où le consommateur a sa résidence habituelle.

Les contrats électroniques entre entrepreneurs et professionnels et utilisateurs sont présumés avoir été conclus à l'endroit où le prestataire de services est établi. En cas de litige découlant des présentes conditions générales et pour la résolution des conflits, les parties soumettent, à leur libre choix et en renonçant à toute autre juridiction, aux tribunaux du domicile de l'utilisateur.