

Condições que regem as vendas de produtos DRAG'EAU e as prestações associadas. O fabricante DRAG'EAU SARL assume a garantia dos produtos; estas condições regem-se pelo direito francês.

I. GENERALIDADES

As presentes condições gerais de venda têm por objeto reger todas as vendas de produtos e as prestações associadas realizadas pela Sociedade:

Sociedade — DRAG'EAU SARL

Sede social — 4 rue Marin La Meslée, ZA Passerelle 1, 68190 Ensisheim (França)

Telefone — +33 (0)3 89 23 60 33

Capital — 500 000,00 euros

RCS — Colmar 529 522 021

IVA intracomunitário — FR 82 529 522 021

No território de Espanha, Portugal e Andorra, estas condições são aplicadas pelo distribuidor **DRAGEAU-IBERICA, S.L.**, CIF B72705163, com sede em Calle Provença 281, 1-9, 08037 Barcelona (Espanha).

As presentes Condições Gerais de Venda (CGV) regem as relações comerciais entre a Sociedade DRAG'EAU SARL, doravante «a Sociedade», e os seus Clientes profissionais, que atuam no âmbito das suas atividades, doravante «os Clientes». Qualquer encomenda dirigida à Sociedade ficará sujeita às presentes Condições Gerais de Venda. Conforme previsto no artigo L 441-1 do Código comercial francês, estas CGV podem ser objeto de negociação.

A Sociedade reserva-se o direito de alterar as presentes Condições Gerais de Venda. Quaisquer outras condições só vinculam a Sociedade após confirmação escrita da sua parte.

II. PRODUTOS

Os produtos e serviços propostos para venda são os que constam dos catálogos da Sociedade, em suporte papel ou eletrónico, reservando-se a Sociedade a possibilidade de alterar a qualquer momento a gama de produtos propostos desde que as considerações estéticas ou técnicas não afetem o desempenho. Qualquer alteração interna dos produtos será notificada ao conjunto dos clientes, com um pré-aviso de 8 semanas.

As ofertas de produtos da Sociedade entendem-se sujeitas a disponibilidade.

As informações constantes de catálogos, suportes eletrónicos, manuais e documentos publicitários são fornecidas a título indicativo e podem ser alteradas a qualquer momento e sem pré-aviso, salvo os dados técnicos ou associados a uma regulamentação ou a um certificado. As características, dimensões, pesos, fotografias e representações gráficas especificadas nos catálogos têm apenas valor indicativo.

A Sociedade não fica vinculada pelos compromissos dos seus representantes ou empregados salvo confirmação escrita da sua parte.

Qualquer oferta de preço só é válida dentro do prazo de opção que é, salvo estipulação em contrário, de trinta dias.

Qualquer alteração da situação jurídica do Cliente deverá ser comunicada por escrito à Sociedade, que se reserva o direito de anular encomendas na falta de garantias financeiras: insolvência, cessão de exploração, cessão total ou parcial do estabelecimento comercial, permuta, entradas societárias, fusão, cisão ou mudança de controlo.

III. ENCOMENDAS

A encomenda do Cliente considera-se definitivamente aceite pela Sociedade após a receção por esta do adiantamento previsto e, em todos os casos, mediante o envio de uma confirmação escrita pela Sociedade ou mediante a expedição das mercadorias objeto da encomenda.

Uma encomenda anulada parcial ou totalmente pelo Cliente, sem consentimento prévio e escrito da Sociedade, será faturada ao Cliente. A encomenda poderá ser anulada nos seguintes casos:

- Impossibilidade de satisfazer a encomenda completa;
- Mais de 5 dias de atraso relativamente à data do aviso de receção.

Para qualquer encomenda inferior a 1 000 euros sem impostos, a Sociedade reserva-se a possibilidade de faturar despesas de envio de montante fixo de 30 € sem impostos.

IV. PREÇOS

A tarifa é anexada ao contrato, nos termos do artigo L 441-7 do Código comercial francês. O preço fixado no final da negociação comercial tem em conta a tarifa de referência fornecida pela Sociedade e o conjunto das condições comerciais —descontos, abatimentos e bonificações— negociadas conjuntamente e pela duração do contrato, conforme previsto na lei.

Os preços entendem-se sem impostos, com despesas acessórias à parte: participação em despesas administrativas, despesas de entrega, custos de embalagem e contribuição ambiental, em particular a decorrente da regulamentação REEE adotada em aplicação da Diretiva europeia 2002/96/CE.

O IVA é faturado à parte segundo as disposições fiscais em vigor.

V. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

As nossas faturas são, salvo menção específica em contrário na fatura, pagáveis a pronto sem desconto na sede da Sociedade. Quando a Sociedade aceitar o pagamento mediante título de crédito emitido pelo Cliente, este deverá chegar ao centro de tratamento de pagamentos da Sociedade no prazo máximo de dez dias a contar da receção do extrato de faturas. A criação de títulos de crédito, quaisquer que sejam, não constitui exceção nem novação do lugar de pagamento.

Qualquer pedido de pagamento a prazo implica a abertura prévia de uma conta pelos serviços administrativos da Sociedade, que é livre de a recusar, reduzir ou resolver a qualquer momento sem pré-aviso e sem necessidade de fundamentar a sua decisão.

As encomendas de material não armazenado são pagáveis no momento da colocação da encomenda, salvo acordo escrito em contrário.

Em caso algum o pagamento pode ser suspenso ou ser objeto de qualquer compensação. A Sociedade só aceitará reclamações após a receção do pagamento integral.

A Sociedade reserva-se a todo o momento o direito de recusar uma encomenda ou de exigir um pagamento antecipado ou uma garantia de pagamento em conformidade com os usos comerciais.

VI. ATRASOS E INCUMPRIMENTO DE PAGAMENTO

Em caso de falta de pagamento total ou parcial no vencimento, qualquer quantia devida pelo Cliente ao abrigo de uma encomenda ou de outras encomendas executadas ou em curso de execução tornar-se-á imediatamente exigível sem interpelação prévia, sem prejuízo da faculdade de resolução prevista adiante.

Além disso, sem prejuízo dos danos que a Sociedade se reserva o direito de reclamar ao Cliente, a falta de pagamento total ou parcial no vencimento implicará a suspensão pela Sociedade de qualquer nova entrega após interpelações infrutíferas.

Em caso de incumprimento de uma obrigação por parte da Sociedade ou do Cliente que gere a aplicação de uma penalidade, o montante definitivo será fixado no âmbito de um procedimento de verificação contraditória das ocorrências, a fim de garantir que nenhuma penalidade seja deduzida ou compensada sem que uma ou outra parte tenha podido verificar a materialidade dos factos que lhe são imputados e apresentar as suas observações.

A falta de pagamento na data de vencimento indicada na fatura implicará a aplicação cumulativa de:

- Uma indemnização de montante fixo de 40 euros por fatura não paga, montante suscetível de ser aumentado se a Sociedade justificar que as despesas de cobrança incorridas são superiores;
- Uma cláusula penal nos termos do artigo 1231-5 do Código civil francês. O montante desta indemnização será igual a 15 % do montante total faturado e não pago pelo Cliente;
- Penalidades de mora calculadas com base na taxa de juro aplicada pelo Banco Central Europeu na sua operação de refinanciamento mais recente, acrescida de dez pontos percentuais. A taxa aplicável é, para o primeiro semestre, a vigente em 1 de janeiro do ano considerado e, para o segundo semestre, a vigente em 1 de julho. Estas penalidades vencem-se a partir do dia seguinte à data de exigibilidade da fatura e até ao pagamento integral das quantias devidas.

VII. IMPUGNAÇÃO DA FATURA

Qualquer impugnação ou reclamação relativa às faturas dirigidas pela Sociedade ao Cliente só poderá ser examinada pela Sociedade se for feita por escrito registado no prazo máximo de 45 dias a contar da data de exigibilidade da fatura.

VIII. PRAZOS DE ENTREGA E DE EXECUÇÃO DAS PRESTAÇÕES ASSOCIADAS

Os prazos de entrega e, se for caso disso, de execução das prestações associadas são especificados no momento da aceitação da encomenda pela Sociedade. Contratualmente, os prazos médios de entrega são de 3 a 6 dias para os transportes nacionais e de 3 a 6 semanas para os internacionais.

A Sociedade reserva-se a possibilidade de efetuar entregas parciais acompanhadas de uma fatura distinta, no âmbito de uma encomenda especial ou de rutura de stock. O Cliente será avisado por correio eletrónico, através do seu aviso de receção de encomenda, ou a posteriori, antes da partida da sua entrega. Qualquer entrega parcial deve ser considerada um contrato separado. Em consequência, o Cliente não poderá invocar a espera do restante material encomendado para efetuar o pagamento das mercadorias entregues.

Em qualquer caso, a entrega no prazo só pode ocorrer na condição de o Cliente ter cumprido todas as suas obrigações para com a Sociedade.

No caso de fabrico especial, será solicitado ao Cliente um adiantamento de 50 %. Um atraso de fabrico ou de entrega não pode dar lugar a qualquer

anulação da encomenda, exceto após um prazo de 7 dias úteis de atraso.

A entrega considera-se sempre efetuada, salvo indicação em contrário, na receção em plataforma, com a assinatura da guia de entrega.

Qualquer impugnação e reclamação por faltas, entregas não conformes e avarias de transporte deverá ser formulada por escrito registado ou por correio eletrónico, com auto de não conformidade, no prazo de três dias após a receção das mercadorias, precisando o número de encomenda e de Cliente. Estas reclamações serão realizadas respeitando as formas e prazos dos artigos L 133-3 e L 441-17 do Código comercial francês.

IX. TRANSFERÊNCIA DE RISCOS

As mercadorias viajam por conta e risco do transportador e da Sociedade. A transferência do risco opera-se com a assinatura do documento de transporte, durante o trânsito e até à assinatura da guia de entrega pelo cliente destinatário.

X. DEVOLUÇÕES, RECICLAGEM E DESTRUIÇÃO

As mercadorias e materiais vendidos não são aceites em devolução nem trocados, salvo produtos não conformes. Salvo os casos de não conformidade, que darão lugar a substituição por produto idêntico, as devoluções aceites darão lugar exclusivamente à emissão de uma nota de crédito correspondente ao montante total do produto vendido, deduzida de um abatimento proporcional às despesas ocasionadas pelas operações de devolução.

Não será aceite qualquer devolução de mercadorias que tenham sido objeto de uma encomenda específica por parte da Sociedade junto dos seus próprios fornecedores.

Caberá ao utilizador dirigir-se ao fabricante ou ao fornecedor dos produtos para acordar as modalidades relativas ao cumprimento das obrigações inerentes ao decreto francês n.º 2005-829, de 20 de julho de 2005, e às suas evoluções e alterações, relativo ao tratamento dos resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos profissionais, e assegurar a recolha, a remoção, o tratamento ou o acondicionamento dos referidos resíduos profissionais.

XI. SERVIÇO PÓS-VENDA E REPARAÇÕES

Em caso de não conformidade comprovada, deve remeter-se para as nossas condições gerais de garantia e para os nossos protocolos de tratamento.

A partir de 2026, as nossas garantias serão objeto de registo no nosso sítio web. A perda da garantia pode ser invocada em caso de incumprimento do procedimento.

XII. CLÁUSULA DE RESERVA DE PROPRIEDADE

Em aplicação das disposições da lei francesa n.º 80-335, de 12 de maio de 1980, os bens vendidos permanecem propriedade da Sociedade até ao pagamento integral e efetivo do preço faturado e dos seus acessórios, entendendo-se por entrega a disponibilização material das mercadorias. Não constituem pagamentos, para efeitos da presente disposição, a entrega de letras ou de títulos que criem uma obrigação de pagamento.

Até à data do pagamento integral e efetivo, o material entregue será considerado em depósito, comprometendo-se o Cliente a conservar as mercadorias de modo a que não possam ser confundidas com outros materiais e a preservar intacta a marcação de identificação.

O Cliente suportará o risco dos danos que estes bens possam sofrer ou ocasionar, qualquer que seja a sua causa; ficará obrigado a pagar o mesmo preço em caso de desaparecimento por caso fortuito ou força maior, nomeadamente em caso de roubo, incêndio, destruição, greve, lock-out ou inundação. O Cliente não poderá dispor dos bens de forma alguma sem o acordo prévio e expresso da Sociedade.

Na falta de pagamento integral, o Cliente compromete-se a restituir as mercadorias com a maior brevidade e assumirá as eventuais despesas de recondição. Em todos os casos em que a Sociedade faça valer a presente cláusula, os adiantamentos eventualmente recebidos ficar-lhe-ão definitivamente adquiridos.

Todavia, o Cliente está autorizado, no âmbito da exploração normal do seu estabelecimento, a revender as mercadorias e materiais entregues, mas não pode dá-los em penhor nem transmitir a sua propriedade em garantia. São além disso impenhoráveis.

Em caso de cessação de pagamentos, a Sociedade reserva-se o direito de fazer valer a cláusula de reserva de propriedade a expensas do Cliente, que deverá restituir o material no prazo de dez dias.

Não obstante a presente cláusula de reserva de propriedade, o Cliente suportará o encargo dos riscos desde o envio das mercadorias, nomeadamente em caso de perda, roubo ou destruição. Suportará igualmente o encargo dos seguros.

XIII. GARANTIAS

Garantias legais (sem suplemento de preço)

Independentemente da garantia contratual definida a seguir, a Sociedade

continua obrigada pelos defeitos de conformidade do bem e pelos vícios ocultos nas condições previstas nos artigos 1604.º e seguintes e 1641.º e seguintes do Código civil francês.

Garantia contratual (sem suplemento de preço)

Natureza. A garantia contratual tem por objeto assegurar o bom funcionamento dos aparelhos em caso de avaria e de qualquer disfunção comprovada ligada a um defeito de fabrico. Não cobrirá os custos decorrentes da substituição dos aparelhos, salvo em caso de peritagem contraditória e estimativa de custos.

Duração. A garantia legal é adquirida por uma duração de 2 anos, acrescida de uma extensão de garantia de 8 anos adicionais na sequência de um registo de garantia através do sítio <https://www.drageau.com>, mediante os dados do cliente final ou do profissional em conformidade com o RGPD.

Objeto. A garantia contratual cobre todos os vícios de fabrico ou de materiais, bem como todos os defeitos de funcionamento interno não excluídos adiante. Dá lugar apenas à substituição dos aparelhos defeituosos e não confere direito a qualquer indemnização em espécie ou em numerário.

Condições da garantia contratual

A garantia contratual só pode aplicar-se na condição expressa de terem sido realizados e transmitidos à Sociedade os seguintes elementos:

- Uma cópia da fatura definitiva do produto na morada de instalação;
- A ficha de diagnóstico correspondente ao aparelho instalado, mediante pedido à Sociedade;
- Os dados do profissional identificado;
- As análises laboratoriais que permitam determinar as fontes de contaminação e de poluição exteriores.

Desfangador: pH, dureza total, condutividade, ferro dissolvido, cobre dissolvido, alumínio dissolvido, ferro total, cobre total, alumínio total, cloretos, sulfatos, molibdénio e fosfatos, com amostra de água de alimentação e de água de aquecimento.

Anticálcio: controlo com, no mínimo, uma fotografia dos equipamentos sensíveis à incrustação com periodicidade anual. Análises padrão ARS para França, ou padrão de potabilidade do país em causa, da água de alimentação bem como da água após tratamento químico —descalcificador, osmose, polifosfato, CO₂— no caso de água misturada.

Se a Sociedade o considerar útil, poderá enviar ao Cliente o técnico da sua escolha a fim de proceder a medições técnicas, comprometendo-se o Cliente a facultar, sob pena de recusa ou perda da garantia, todos os acessos necessários. Após o levantamento de informações e a receção dos elementos solicitados, a Sociedade pronunciar-se-á sobre as ações corretivas ou sobre as modalidades de tratamento.

Exclusões da garantia

A garantia contratual não cobre as avarias ou disfunções que resultem de um dos seguintes casos:

- Culpa do Cliente ou de um terceiro;
- Dimensionamento incorreto dos aparelhos relativamente à instalação do Cliente, quando este tenha determinado ele próprio o dimensionamento sem solicitar o aconselhamento da Sociedade, ou quando esse dimensionamento não tenha sido expressamente validado pela Sociedade mediante a elaboração de um processo técnico;
- Não transmissão à Sociedade dos relatórios de análise segundo as modalidades previstas nas condições da garantia;
- Ausência de rastreabilidade do controlo anual da qualidade da água por um agente de manutenção identificado, nos termos da portaria francesa de 24 de julho de 2020 relativa ao controlo das caldeiras;
- Incumprimento das frequências de manutenção das centrais térmicas conformes à portaria de 24 de julho de 2020;
- Causa exterior aos materiais;
- Utilização ou montagem dos aparelhos não conforme às prescrições e recomendações do fabricante ou da Sociedade tal como precisadas nos manuais de instalação;
- Produto desmontado, modificado ou reparado por um terceiro;
- Dano resultante de um desgaste do produto provocado por falta de manutenção, imperícia, negligência, inexperiência, contaminação química ou utilização não prevista ou não aceite pela Sociedade;
- Colocação de acessórios ou peças não homologados pela Sociedade;
- Contaminação química da rede: poluição da água, agente químico de tratamento, agente de limpeza, presença de um desincrustante químico, anticongelante degradado ou agente filmogénico —lista não exaustiva—;
- Vestígios e depósitos residuais que não sejam cálcio;
- Vestígios e depósitos residuais de cálcio não incrustante que exijam apenas uma limpeza superficial;
- Vestígios e depósitos residuais de cálcio incrustante resultantes de um defeito de manutenção;
- Transformação dos materiais não homologada pela Sociedade;
- Intervenção sobre os materiais não validada pela Sociedade, seja ou não obra de um profissional;
- Desgaste normal dos materiais;
- Quebra dos materiais na sequência de uma queda ou de uma má utilização;

- Roubo ou ato de vandalismo;
- Fenómeno natural tal como ciclone, tempestade, granizo, geada, sismo ou erupção vulcânica;
- Guerras ou atos de terrorismo.

Data de efeito da garantia

A garantia produz efeitos na data de instalação dos produtos do fabricante e, o mais tardar, 36 meses a contar da faturação do produto ao cliente final ou a um fornecedor. Será validada por uma data de faturação ligada à instalação dos produtos, ou mesmo a data de compra junto de um fornecedor no caso de uma instalação efetuada por um particular.

XIV. RESPONSABILIDADE

Os nossos aparelhos não podem causar dano e não substituem a vetustez das redes nem as consequências ligadas à corrosão ou à incrustação anteriores à sua instalação. Seria então necessário determinar a responsabilidade direta dos nossos aparelhos em casos muito precisos e após aplicação estrita do protocolo de tratamento em garantia.

No caso de a responsabilidade da Sociedade ser questionada por culpa, esta ficará estritamente limitada, à escolha da Sociedade, à redução correspondente do preço sem impostos faturado do fornecimento litigioso ou à substituição gratuita das peças reconhecidas contraditoriamente como defeituosas, sendo faturados o porte e a mão de obra, e sendo rejeitada qualquer outra parcela de prejuízo do Cliente, salvo peritagem contraditória e declaração às respetivas companhias de seguros.

A cobertura em garantia está sujeita à declaração de instalação e à ativação da garantia em linha pelo profissional ou pelo próprio cliente particular, na ausência da qual pode ocorrer a perda da garantia (2026).

Se a responsabilidade da Sociedade devesse ser acionada pelos produtos vendidos, qualquer que seja a causa do dano ou a sua natureza, essa responsabilidade não poderá em caso algum exceder o pagamento pela Sociedade de um montante superior ao preço sem impostos faturado da mercadoria na origem do dano, com exclusão de qualquer outra indemnização de qualquer natureza e, em particular, com exclusão da indemnização de qualquer prejuízo imaterial que fosse consequência, direta ou indireta, do defeito dos produtos, salvo peritagem contraditória e declaração às respetivas companhias de seguros.

XV. DADOS E INFORMAÇÕES PESSOAIS

Nos termos das disposições da ordonnance francesa 2018-1125, o Cliente dispõe de direitos de acesso, retificação e supressão dos seus dados pessoais, bem como de um direito de oposição, por motivo legítimo, ao seu tratamento, junto da Sociedade.

A finalidade deste tratamento é a exploração para fins comerciais no âmbito do objeto social da Sociedade, incluindo a gestão, o financiamento e a cobrança dos créditos da carteira de clientes.

Estes dados são suscetíveis de ser transmitidos a qualquer contratante de qualquer entidade que tenha uma ligação de capital direta ou indireta com a Sociedade, para as necessidades de execução dos contratos em causa. O presente pedido de recolha de dados tem caráter obrigatório. Na falta de recusa expressa decorrido o prazo de um mês, esse silêncio valerá como aceitação da recolha.

XVI. CONFIDENCIALIDADE

O Cliente reconhece o caráter confidencial das informações ou documentos de qualquer natureza a que tenha ou venha a ter acesso por ocasião da relação comercial que o liga à Sociedade e compromete-se, em seu nome e no dos seus colaboradores e subcontratados, a tomar todas as precauções necessárias para impedir a sua divulgação.

Não estão abrangidas por esta obrigação de confidencialidade as informações caídas no domínio público ou cuja revelação tenha sido expressamente autorizada pela Sociedade.

XVII. DIREITO APLICÁVEL E ATRIBUIÇÃO DE JURISDIÇÃO

O conjunto das relações comerciais da Sociedade com os seus Clientes está sujeito ao **direito francês**.

Por convenção expressa, todos os litígios relativos à interpretação ou à execução das presentes condições, mesmo em caso de pluralidade de réus ou de chamamento à garantia, serão da exclusiva competência do **Tribunal judicial de Colmar, Secção Comercial**, ao qual é atribuída jurisdição.

As letras ou aceitações de pagamento, não obstante quaisquer estipulações sobre o lugar efetivo de pagamento, bem como as expedições com portes pagos, não constituem novação nem exceção a esta cláusula atributiva de jurisdição.