

Dernière mise à jour : 15 novembre 2025

Commandes

Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente. Aucune clause portée sur les bons de commande ou correspondances du client ne peut y déroger, sauf accord écrit de SAS TRIOMPHE. Les présentes peuvent être complétées par des conditions particulières ou catégorielles. Le versement de tout acompte vaut acceptation ferme et sans réserve du devis et des conditions générales de vente.

Études-conseils

Les études et recommandations sont établies sur la base des informations communiquées par le client. Il lui appartient de les contrôler et de vérifier leur conformité aux règles de l'art, DTU, notices et prescriptions d'emploi des produits. Le client doit impérativement vérifier son bon de commande, les quantités, les références, la compatibilité et la faisabilité des produits commandés. Les marchandises ne sont ni reprises, ni échangées. Une variation de nuances peut exister entre les produits livrés et les produits exposés en showroom. Les nuances peuvent également différer entre différentes séries de production.

Prix-validité

Les prix TTC sont établis selon les taux de TVA en vigueur à la date de l'offre et seront ajustés en cas de variation. En cas de livraisons échelonnées ou différées, les prix peuvent être révisés en fonction des conditions d'approvisionnement et de la politique commerciale. Sauf convention écrite contraire, les prix s'entendent départ entrepôt ou showroom. Des frais de gestion, de livraison, de grutage, de consignment et autres prestations accessoires peuvent s'appliquer selon la politique tarifaire en vigueur en magasin.

Commande-formation du contrat

La commande n'est acceptée qu'à compter de la réception du règlement selon les modalités indiquées sur le bon. Le client doit vérifier son bon de commande. Avant la pose, il vérifie référence, format, nuance et dimensions, et mélange des boîtes d'une même série pour l'harmonie des teintes. AUCUNE RÉCLAMATION NE SERA ACCEPTÉE, dès lors que la pose sera effectuée.

Enlèvement – livraison – accès chantier

Les marchandises voyagent aux risques et périls du client, sauf convention écrite contraire. Pour toute livraison sur chantier, le client doit être présent à la date et à l'horaire convenus. L'aire de déchargement, indiquée sur le bon, doit être accessible par voie carrossable, sans danger ni risque. Le client dirige les manœuvres nécessaires à l'accès et à la circulation sur le chantier et supporte les conséquences d'un accès difficile ou d'un terrain inadapté. Le déchargement est à sa charge sauf stipulation contraire. En cas d'absence du client, la marchandise peut être déchargée à ses risques ou un nouveau rendez-vous est fixé et peut être facturé. Lors de l'enlèvement, le client doit vérifier l'intégralité des marchandises ; une fois le véhicule chargé et parti, aucune réserve ne sera admise ; il peut, sur demande expresse pendant le chargement, faire ouvrir et contrôler tous les colis/boîtes, cette opération n'étant pas proposée automatiquement.

Délais

Les délais sont donnés à titre indicatif et ne peuvent en aucun cas faire l'objet de réclamation pour donner suite à un quelconque retard de livraison.

Réserves – réclamations

À la livraison, l'état des marchandises doit être vérifié avant déchargement. Toute réserve précise doit être portée sur le document du transporteur. En cas d'anomalie, merci de nous adresser un email le jour même, accompagné de photos des produits concernés et d'une description précise du problème, afin de permettre la déclaration du litige. Aucune réclamation ne pourra être prise en compte sans ces éléments et passé le délai mentionné. Toute commande non réceptionnée lors de sa livraison entraînera des frais supplémentaires (retour en dépôt, relivraison et frais de stockage). Les réclamations sur non-conformités apparentes ne sont recevables qu'avant toute pose ou installation. À défaut de réserves précises et justifiées, la livraison est réputée conforme, sans préjudice des garanties légales et commerciales applicables.

Variations de matériaux

Pour certains matériaux (carrelage, pierre, bois et produits comportant du bois, etc.), des variations de dimensions, nuances, aspects, structures et poids peuvent intervenir dans les tolérances d'usage. Le stockage et la pose de produits comportant du bois imposent le contrôle de l'hygrométrie de l'atmosphère, du support et du produit.

Commandes spéciales – refus de prise de livraison

Les marchandises spécialement commandées pour le client ne sont ni reprises ni échangées. En cas de refus de prise de livraison, SAS TRIOMPHE pourra en disposer librement huit jours après une mise en demeure restée sans effet et conservera tout acompte versé. Pour ces marchandises, le client reste redevable de l'intégralité du prix et des frais annexes.

Pénalités de stockage

Si la commande n'est ni enlevée ni livrée dans les trente jours suivant sa disponibilité, des frais de stockage peuvent être facturés à hauteur de 2 % du montant TTC par mois de stockage, tout mois entamé étant dû.

Retour des produits

Hors dispositions légales d'ordre public, aucun retour n'est accepté, tous nos produits étant commandés spécialement pour le client auprès des usines ; seule exception : les produits consommables tenus en stock en point de vente, et uniquement intacts, non utilisés, dans leur emballage d'origine complet. Toute dérogation doit être prévue par écrit sur le bon de commande.

Réserve de propriété – transfert des risques

La propriété est transférée après paiement intégral du prix et de ses accessoires. Les risques de perte, vol ou détérioration sont transférés au client à la prise de possession, lors de la livraison ou de l'enlèvement. En cas de sinistre affectant des marchandises impayées, SAS TRIOMPHE peut revendiquer l'indemnité d'assurance.

Garanties

Les garanties commerciales du fabricant s'appliquent, le cas échéant, sur présentation de la facture, indépendamment des garanties légales. Elles sont valables sous réserve d'une utilisation normale, du respect des DTU, notices et recommandations. Sont exclus de la garantie commerciale les consommables, l'usure normale, et les défauts liés à un défaut d'entretien. Les droits du consommateur au titre des garanties légales de conformité et des vices cachés s'appliquent conformément aux textes en vigueur.

Responsabilité

La responsabilité de SAS TRIOMPHE, pour tout dommage matériel direct dûment prouvé, est limitée au montant de la commande litigieuse ou, en cas de livraisons multiples, à la partie de la commande à l'origine du litige. Sont exclus tout préjudice immatériel ou indirect, pertes d'exploitation, de chiffre d'affaires ou de bénéfices.

Force majeure – circonstances exceptionnelles

Aucune partie n'est responsable en cas de force majeure ou d'imprévision au sens des textes applicables. En cas d'épidémie ou de pandémie rendant l'exécution impossible ou sensiblement plus onéreuse, chaque partie peut notifier la suspension de l'exécution par lettre recommandée ou courriel avec accusé de réception. Seules les prestations exécutées à la date de suspension restent dues. Si la situation perdure au-delà de soixante jours sans accord permettant la reprise, chaque partie peut résilier la commande par notification, hors commandes spéciales.

Facturation – règlement

SAS TRIOMPHE peut exiger un acompte. Les factures sont payables au comptant, sans escompte. Toute contestation de facture doit être formulée par écrit dans les quinze jours suivant sa réception. En cas de défaut de paiement à l'échéance ou de refus d'acceptation d'effets, l'intégralité des créances devient exigible de plein droit. Les sommes échues produisent des pénalités de retard au taux du dernier refinancement de la Banque centrale européenne majoré de 10 points, exigibles dès le lendemain de la date d'échéance, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement due par tout client. Les frais de recouvrement complémentaires restent à la charge du client. Les modes de paiement acceptés sont le virement bancaire, la carte bancaire et les espèces dans les limites légales.

Clause pénale – clause résolutoire

Tout défaut de paiement peut entraîner de plein droit une indemnité égale à 15 % du principal impayé. En cas d'impayé, SAS TRIOMPHE peut suspendre ou résoudre tout ou partie des commandes en cours et refuser toute nouvelle vente, sans préjudice de dommages et intérêts.

Médiation – compétence

Pour toute question ou réclamation, le client s'adresse par écrit au point de vente. Le client consommateur peut recourir gratuitement à un dispositif de médiation de la consommation pour tout litige non résolu dans les douze mois suivant sa réclamation écrite. Pour les clients professionnels, compétence exclusive est attribuée au Tribunal de commerce du siège social de TRIOMPHE, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Données à caractère personnel (RGPD – Informatique et Libertés – Bloctel)

Responsable de traitement : SAS TRIOMPHE.

Finalités : gestion des devis et commandes, livraisons, facturation, paiements, comptabilité, service après-vente, suivi de la relation client, prévention de la fraude, statistiques internes, et, le cas échéant, prospection commerciale (newsletter, SMS, offres SAS TRIOMPHE).

Bases légales : exécution du contrat et mesures précontractuelles (art. 6-1-b RGPD), respect d'obligations légales (comptabilité, garanties : art. 6-1-c), intérêt légitime (amélioration du service, prévention de la fraude, prospection B2B : art. 6-1-f), consentement pour la prospection électronique B2C (art. 6-1-a).

Destinataires : services internes habilités de SAS TRIOMPHE et prestataires intervenant pour l'exécution des commandes (transporteurs, logisticiens, assureurs, comptable, hébergeur informatique), strictement pour les finalités ci-dessus ; pas de cession à des tiers à des fins commerciales. Les données ne sont pas transférées hors UE/EEE, sauf garanties adéquates conformes au RGPD.

Durées de conservation : données de commande et de facturation conservées pendant la durée légale (pièces comptables jusqu'à 10 ans) ; données de relation commerciale et prospection conservées au plus 3 ans après le dernier contact émanant du client ou la fin de la relation, puis archivées/anonymisées.

Droits des personnes : accès, rectification, effacement, limitation, opposition (notamment à la prospection), portabilité ; directives post-mortem. Les demandes s'exercent via le formulaire <https://triomphe-home.fr/contactez-nous/>

ou par courrier à l'adresse du point de vente ; une pièce d'identité pourra être demandée. Vous pouvez retirer à tout moment votre consentement à la prospection électronique sans porter atteinte à la licéité du traitement antérieur. Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

Prospection et Bloctel : conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, vous pouvez vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL (www.bloctel.gouv.fr). Vous pouvez également vous opposer à la prospection à tout moment par les liens de désinscription présents sur nos messages ou via le formulaire de contact.

Sécurité : SAS TRIOMPHE met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données contre la perte, l'altération ou l'accès non autorisé.

Déchets – filières REP

Les prix peuvent inclure des éco-contributions. SAS TRIOMPHE applique les obligations REP applicables et informe sur les modalités de reprise des déchets concernés. La part des coûts unitaires PMCB supportés par TRIOMPHE est répercutée au client sans refaction.

Réclamations – Contact

Pour toute question, réclamation ou mise en œuvre des présentes CGV, le client peut contacter SASTRIOMPHE via le formulaire en ligne : <https://triomphe-home.fr/contactez-nous/> ou par courrier à l'adresse du point de vente figurant sur le bon de commande/la facture. TRIOMPHE s'engage à accuser réception et à apporter une réponse dans les meilleurs délais. À défaut de résolution amiable dans un délai raisonnable, le client consommateur conserve la possibilité de recourir au dispositif de médiation indiqué à la rubrique « Médiation – compétence ».

Date de mise à jour le 15-11-2025

Les présentes CGV sont applicables à compter du 15-11-2025.