



# Conditions générales de Freen

Version : 2026-03-02

## 1. À propos du vendeur

Ces Conditions générales (les « Conditions ») régissent toutes les ventes de produits proposés directement par Freen aux utilisateurs finaux via la boutique en ligne exploitée sur [shop.freen.com](https://shop.freen.com), [freen.com](https://freen.com) ou d'autres plateformes exploitées par Freen, ainsi que par d'autres canaux de communication directs, y compris mais sans s'y limiter l'email, les formulaires sur le site web, les consultations à distance ou d'autres moyens de communication à distance.

Ces Conditions s'appliquent exclusivement aux ventes directes aux utilisateurs finaux et ne s'appliquent pas aux ventes effectuées à des distributeurs, revendeurs, concessionnaires ou autres intermédiaires agissant à des fins de revente. Freen se réserve le droit d'annuler les commandes lorsqu'elle estime raisonnablement que les produits sont acquis pour la revente.

**Vendeur :** Freen Systems OÜ

**Adresse enregistrée :** Arenduse tn 6, 30328 Kohtla-Järve, Estonie

**Numéro d'enregistrement :** 17415751

**Email :** [contact@freen.com](mailto:contact@freen.com)

**Coordonnées bancaires :**

Destinataire : Freen Systems OÜ

IBAN : LT02 3250 0164 6473 3473

BIC : REVOLT21

Banque : Revolut Bank UAB

Adresse commune : Konstitucijos ave. 21B, 08130, Vilnius, Lituanie

Le vendeur est appelé « Freen », « nous », « nous » ou « notre ».

## 2. Champ d'application

Ces Conditions s'appliquent à toutes les commandes passées directement chez Freen par :

---

### Freen Systems OÜ

Arenduse tn 6, Ida-Viru maakond, 30328, Kohtla-Järve, Estonie

Numéro d'immatriculation 17415751, numéro de TVA EE102945843

<https://shop.freen.com>

<https://freen.com>

[contact@freen.com](mailto:contact@freen.com)



- **Consommateurs (B2C)** – personnes physiques agissant à des fins extérieures à leur commerce, métier, artisanat ou profession ; et
- **Clients commerciaux (B2B)** – personnes morales ou personnes physiques agissant dans le cadre de leurs activités.

Les commandes peuvent être passées via la boutique en ligne à [shop.freen.com](https://shop.freen.com) ou par d'autres moyens de communication à distance directe, y compris, mais sans s'y limiter, la correspondance par courriel, les formulaires de demande sur le site web, les consultations à distance ou des canaux de communication similaires fournis par Freen.

Ces Conditions constituent un accord juridiquement contraignant entre Freen et le Client une fois le contrat conclu conformément à la Section 5.

Certaines dispositions de ces Conditions s'appliquent spécifiquement selon que le client soit un consommateur ou un client professionnel. Lorsque cette distinction est pertinente, elle est explicitement énoncée dans les sections respectives.

Rien dans ces Conditions n'exclut ou ne limite les droits obligatoires accordés aux consommateurs en vertu des lois applicables sur la protection des consommateurs. Lorsque de telles dispositions obligatoires s'appliquent, elles prévalent sur les dispositions contradictoires de ces Termes.

Freen peut céder ses droits ou obligations à un affilié sans le consentement du Client.

### 3. Définitions

Aux fins de ces termes, les définitions suivantes s'appliquent :

« **Client** » désigne tout consommateur (B2C) ou client professionnel (B2B) achetant des produits directement auprès de Freen via la boutique en ligne ou par d'autres moyens de communication à distance directe.

« **Consommateur (B2C)** » désigne une personne physique agissant à des fins extérieures à son commerce, son métier, son artisanat ou sa profession.

« **Client d'affaires (B2B)** » désigne une entité juridique ou une personne physique agissant dans le cadre de l'activité commerciale.

« **Utilisateur final** » désigne l'utilisateur final du produit qui l'acquiert pour son propre usage et non pour la revente.

« **Produits** » désigne tous les biens proposés à la vente par Freen via la boutique en ligne ou les canaux de communication directs, y compris les produits de marque Freen et les produits fabriqués par des tiers.

---

#### Freen Systems OÜ

Arenduse tn 6, Ida-Viru maakond, 30328, Kohtla-Järve, Estonie  
Numéro d'immatriculation 17415751, numéro de TVA EE102945843  
<https://shop.freen.com>  
[contact@freen.com](mailto:contact@freen.com)

<https://freen.com>



« **Commande** » désigne une demande d'achat soumise par le client soit :

- via le processus de paiement de la boutique en ligne ; ou
- via des canaux de communication directs tels que les e-mails ou les formulaires de demande sur le site web.

« **Offre** » désigne un devis, une proposition ou une configuration de produit fournie par Freen au client avant de passer une commande.

« **Acceptation d'Ordre** » signifie la confirmation par Freen d'une Commande, qui peut se faire par :

- émettant une confirmation d'ordre ;
- émettre une facture ; ou
- en envoyant les Produits.

« **Contrat** » désigne l'accord de vente juridiquement contraignant entre Freen et le client formé lors de l'acceptation de la commande conformément à la Section 5.

« **Date d'achèvement** » désigne la date à laquelle les produits sont destinés à être livrés, telle que confirmée par Freen, si cette date est spécifiée.

« **Documentation** » désigne les manuels d'exploitation, les instructions techniques, les guides d'installation et les documents connexes fournis avec ou liés aux Produits.

« **Spécification technique** » désigne la description standard de Freen concernant la fonctionnalité et les caractéristiques du produit.

« **Logiciel** » désigne tout programme embarqué ou associé fourni avec le Produit.

« **Services** » désigne tout service supplémentaire fourni par Freen en lien avec les Produits, le cas échéant.

« **Site** » désigne le lieu où les produits sont livrés, installés ou utilisés.

« **Garantie Limitée du Produit** » désigne la garantie du produit fournie avec le Produit ou mise à disposition par Freen.

« **Données personnelles** » désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable.

« **Informations confidentielles** » désigne toute information commerciale, financière, technique ou opérationnelle non publique divulguée par l'une ou l'autre des parties en lien avec un ordre ou un contrat.

---

## Freen Systems OÜ

Arenduse tn 6, Ida-Viru maakond, 30328, Kohtla-Järve, Estonie  
Numéro d'immatriculation 17415751, numéro de TVA EE102945843  
<https://shop.freen.com>  
[contact@freen.com](mailto:contact@freen.com)

<https://freen.com>



« **Événement de force majeure** » désigne un événement hors de contrôle raisonnable, y compris, mais sans s'y limiter, les catastrophes naturelles, la guerre, les grèves, les pandémies, les perturbations de la chaîne d'approvisionnement ou les actions gouvernementales.

« **Impôts** » désigne toute taxe applicable, y compris la TVA, les droits de douane ou des charges gouvernementales similaires.

« **PI** » désigne tous les droits de propriété intellectuelle, y compris les brevets, marques, droits d'auteur et savoir-faire.

## 4. Produits et informations sur les produits

Toutes les descriptions de produits, spécifications, dessins, images, manuels, données de performance, informations de compatibilité et tout autre contenu fournis sur le site web ou par communication directe sont destinés à des fins générales uniquement.

Bien que Freen prenne une attention raisonnable à s'assurer que les informations sur les produits sont exactes au moment de la publication, il ne garantit pas que ces informations soient complètes, sans erreurs ou à jour en permanence.

Des déviations mineures d'apparence, de dimensions, d'étiquetage, d'emballage ou de caractéristiques techniques peuvent survenir et ne constituent pas un défaut, à condition que ces déviations n'affectent pas négativement la sécurité ou l'utilisation normale du produit.

Certains produits peuvent être fabriqués, commercialisés ou garantis par des tiers. Dans de tels cas, la documentation technique, les logiciels, le firmware et les conditions de garantie peuvent provenir du fabricant concerné.

### Changement de produit, amélioration et cycle de vie

Freen se réserve le droit, à sa seule discrétion et sans encourir de responsabilité, de :

- modifier la conception, les composants ou la configuration technique de tout produit,
- améliorer la performance ou la fonctionnalité du produit,
- remplacer les composants par des alternatives fonctionnellement équivalentes,
- introduire des versions mises à jour, ou
- arrêter les produits ou services.

De tels changements ne doivent pas être considérés comme un défaut ou une non-conformité à condition que la fonctionnalité principale du Produit ne soit pas significativement réduite.

---

#### Freen Systems OÜ

Arenduse tn 6, Ida-Viru maakond, 30328, Kohtla-Järve, Estonie  
Numéro d'immatriculation 17415751, numéro de TVA EE102945843  
<https://shop.freen.com>  
[contact@freen.com](mailto:contact@freen.com)

<https://freen.com>



Freen ne garantit pas la disponibilité continue d'aucun produit, pièce détachée, élément logiciel ou service.

Freen peut interrompre la production, la vente, le support ou la maintenance de tout produit ou composant conformément à ses politiques de cycle de vie produit.

Lorsqu'un produit a été arrêté (« Fin du marketing » ou statut similaire), Freen peut :

- proposer un produit mis à jour ou alternatif à sa discrétion ; ou
- refuser de fournir des configurations déjà disponibles.

Les clients n'auront aucune réclamation contre Freen fondée uniquement sur :

- Refonte du produit,
- évolution technique,
- mises à jour du cycle de vie, ou
- Arrêt du produit.

Les commandes déjà acceptées avant l'arrêt d'un produit continueront d'être honorées sauf circonstances dépassant le contrôle raisonnable de Freen.

## 5. Commande et formation du contrat

### 5.1 Commandes en ligne

En passant une commande via le processus de paiement de la boutique en ligne, le client soumet une offre juridiquement contraignante pour acheter les produits sélectionnés selon ces conditions.

Un contrat ne sera formé que lorsque le libre :

- délivre une confirmation électronique d'ordre ; ou
- expédie les produits au client,

ce qui arrive en premier.

La confirmation automatisée de la réception d'une commande ne constitue pas une acceptation de commande.

### 5.2 Ordres de distance directe

Les commandes peuvent également être passées par des canaux de communication à distance directe, incluant mais sans s'y limiter :

- Correspondance par e-mail

---

#### Freen Systems OÜ

Arenduse tn 6, Ida-Viru maakond, 30328, Kohtla-Järve, Estonie  
Numéro d'immatriculation 17415751, numéro de TVA EE102945843  
<https://shop.freen.com>  
[contact@freen.com](mailto:contact@freen.com)

<https://freen.com>



- Consultations à distance
- Formulaire de demande sur le site web
- Discussions sur la configuration

Dans ces cas :

- toute devis ou offre fournie par Freen sera considéré comme une invitation au client à passer une commande ;
- la confirmation de cette offre par le client constitue une commande juridiquement contraignante.

Un contrat ne sera formé qu'après acceptation de la commande par Freen, qui pourra se faire par :

- confirmation écrite ;
- émission d'une facture ; ou
- envoi des Produits.

### **5.3 Droit de refuser ou d'annuler**

Freen se réserve le droit, à sa discrétion, de refuser ou d'annuler toute commande (en tout ou en partie), y compris mais sans s'y limiter :

- Indisponibilité des produits
- Erreurs de tarification
- Configuration incorrecte du produit
- paiement émané, annulé ou suspecté de frauduleux
- Restrictions de contrôle à l'exportation ou de sanctions
- Préoccupations de conformité ou de risque
- Faisabilité logistique

L'annulation avant l'expédition ne créera pas de responsabilité pour Freen.

### **5.4 Langage du contrat**

La langue du contrat sera l'anglais, sauf accord écrit explicite sur le contraire.

Lorsque des traductions sont fournies, la version anglaise prévaut en cas de divergences.

### **5.5. Ordre de préséance**

En cas d'incohérence entre :

- ces Termes,

---

#### **Freen Systems OÜ**

Arenduse tn 6, Ida-Viru maakond, 30328, Kohtla-Järve, Estonie  
Numéro d'immatriculation 17415751, numéro de TVA EE102945843  
<https://shop.freen.com>  
[contact@freen.com](mailto:contact@freen.com)

<https://freen.com>



- toute offre,
- Confirmation de la commande,
- facture, ou
- Documentation produit,

L'ordre de préséance suivant s'applique :

1. Facture
2. Confirmation de commande
3. Ces Conditions
4. Informations sur le site web ou supports marketing

## 6. Prix, TVA, droits et taxes

### 6.1 Règles générales de tarification

Tous les prix sont exprimés en EUR sauf indication contraire.

Sauf indication explicite, les prix n'incluent pas :

- Droits d'importation
- Frais de douane
- Frais de compensation
- ou les impôts locaux hors de l'UE

La TVA applicable et les coûts de livraison sont déterminés sur la base de :

- Type de client (grand public ou professionnel)
- Lieu de livraison
- Méthode de commande (Boutique en ligne ou commande à distance directe)

### 6.2 Tarification des boutiques en ligne

Pour les commandes passées via la boutique en ligne :

- Les prix sont affichés sur le site web au moment du paiement.
- La TVA est incluse ou appliquée conformément aux règles applicables de la TVA de l'UE.

Pour les clients privés de l'UE :

- Les prix incluent la TVA calculée selon le pays de destination dans le cadre du régime One Stop Shop (OSS), le cas échéant.

Pour les clients commerciaux enregistrés à la TVA dans l'UE :

---

#### **Freen Systems OÜ**

Arenduse tn 6, Ida-Viru maakond, 30328, Kohtla-Järve, Estonie

Numéro d'immatriculation 17415751, numéro de TVA EE102945843

<https://shop.freen.com>

<https://freen.com>

[contact@freen.com](mailto:contact@freen.com)



- La TVA peut être appliquée à 0 % dans le cadre du mécanisme de facture inversée, à condition qu'un numéro d'identification de la TVA valide soit fourni lors du paiement.

### 6.3 Tarification directe des commandes à distance

Pour les commandes passées par communication directe (par exemple par email ou consultation à distance) :

- Les prix sont spécifiés dans un devis ou une facture émise par Freen.
- Les frais de livraison sont indiqués séparément, sauf indication explicite.
- La TVA est appliquée lorsque la loi l'exige sur la base de :
  - Statut client
  - Destination de livraison
  - Réglementations fiscales applicables

La facture émise par Freen doit définir :

- Prix du produit
- TVA applicable
- Frais d'expédition
- et le montant total à payer

### 6.4 Conditions de livraison, droits d'importation et taxes

Pour les commandes passées via une boutique en ligne, les conditions de livraison sont les suivantes, sauf indication contraire :

**Livré le Duty Paid (DDP)** pour les destinations légalement et opérationnellement possibles.

Sous DDP :

- La TVA à l'importation et les droits de douane sont inclus dans le prix lorsque cela est applicable.

**Livré sur place (DAP) pour** des livraisons à :

- Royaume-Uni (GB)
- Suisse (CH)
- Norvège (NO)
- Islande (EI)
- Liechtenstein (LI)

Sous DAP :

---

#### Freen Systems OÜ

Arenduse tn 6, Ida-Viru maakond, 30328, Kohtla-Järve, Estonie  
Numéro d'immatriculation 17415751, numéro de TVA EE102945843  
<https://shop.freen.com>  
[contact@freen.com](mailto:contact@freen.com)

<https://freen.com>



Le client est seul responsable de :

- TVA à l'importation
- Droits de douane
- Frais de compensation
- et toute autre accusation imposée par les autorités locales ou les transporteurs.

Pour les commandes passées en commandes à distance directe, les conditions de livraison sont fixées selon la facture. Tous les droits de douane, de dédouanement et d'importation sont soumis aux responsabilités exclusives du client.

## 6.5 Responsabilité douanière et d'importation

Freen ne sera pas responsable de :

- Retards
- Défaillance de la livraison
- ou des coûts supplémentaires

résultant de :

- Procédures douanières
- Besoins locaux d'importation
- ou le fait que le client ne fournisse pas la documentation nécessaire.

## 7. Paiement

### 7.1 Commandes en ligne

Les méthodes de paiement disponibles pour chaque commande sont affichées lors du paiement.

Sauf indication contraire expresse lors du paiement, le paiement intégral du montant de la commande doit être reçu avant l'expédition des produits.

Si un paiement est :

- Refus
- Annulé
- annulé
- ou renvoyée

Freen se réserve le droit de :

- suspendre le traitement des ordres

---

### Freen Systems OÜ

Arenduse tn 6, Ida-Viru maakond, 30328, Kohtla-Järve, Estonie

Numéro d'immatriculation 17415751, numéro de TVA EE102945843

<https://shop.freen.com>

<https://freen.com>

[contact@freen.com](mailto:contact@freen.com)



- retenir la livraison
- ou annuler la commande

Sans responsabilité.

## 7.2 Ordres de distance directe

Pour les commandes passées par des canaux de communication directs, les modalités de paiement doivent être spécifiées dans la facture émise par Freen.

Selon la nature de l'Ordre, le paiement peut être structuré comme suit :

- Paiement anticipé complet
- Remboursement partiel anticipé
- Paiements étape-l'œil (par exemple 50/50)
- ou d'autres arrangements de paiement convenus

L'expédition des produits peut être conditionnée à la réception de l'échéance de paiement convenue.

## 7.3 Obligations de paiement

Tous les paiements doivent être effectués conformément aux termes de facture lorsque cela est applicable.

Les clients professionnels n'ont pas droit à :

- Départ
- Retenue
- ou déduction

sauf si la loi obligatoire l'exige.

Le non-respect des conditions de paiement convenues peut entraîner :

- Suspension de l'exécution des ordres
- Retard de livraison
- ou Annulation de l'ordre

à la discrétion de Freen. Freen se réserve le droit de facturer des intérêts sur les paiements en retard lorsque la loi applicable le permet.

## 8. Livraison, expédition et risque

---

### Freen Systems OÜ

Arenduse tn 6, Ida-Viru maakond, 30328, Kohtla-Järve, Estonie

Numéro d'immatriculation 17415751, numéro de TVA EE102945843

<https://shop.freen.com>

<https://freen.com>

[contact@freen.com](mailto:contact@freen.com)



Les produits doivent être livrés à l'adresse d'expédition fournie par le client au moment de la commande. Freen peut livrer des produits en plusieurs versements lorsque cela est raisonnable.

Le client est seul responsable de s'assurer que l'adresse de livraison et les coordonnées sont complètes et exactes.

Délais de livraison fournis :

- Sur le site web,
- Pendant le paiement,
- ou dans la correspondance

sont uniquement des estimations et ne constituent pas des dates de livraison contraignantes.

## 8.1 Transfert de risque

Le risque de perte ou d'endommagement des produits est transmis au client lors de la livraison, c'est-à-dire lorsque les produits sont remis à :

- le client ; ou
- une personne désignée par le client ; ou
- le transporteur engagea la livraison.

Le risque se transmet à la livraison même lorsque la propriété n'a pas encore été transférée.

## 8.2 Refus d'accepter la livraison

Le refus de la part du client d'accepter la livraison peut entraîner :

- Coûts de stockage supplémentaires
- Frais de redistribution
- Frais de manipulation

qui peuvent être facturés au client.

## 8.3 Conservation du titre

La propriété des produits ne sera transférée au client qu'après que Freen aura reçu le paiement intégral.

---

### Freen Systems OÜ

Arenduse tn 6, Ida-Viru maakond, 30328, Kohtla-Jarve, Estonie

Numéro d'immatriculation 17415751, numéro de TVA EE102945843

<https://shop.freen.com>

<https://freen.com>

[contact@freen.com](mailto:contact@freen.com)



Jusqu'à ce que la propriété ait été transférée :

- les produits restent la propriété de Freen ;
- le client ne doit pas les engager, les revendre, les encombrer ou les disposer autrement.

Freen se réserve le droit de récupérer les produits non payés lorsque cela est légalement autorisé.

## 8.4 Propriété logicielle

La propriété de tout logiciel, y compris les logiciels embarqués, ainsi que tous les droits de propriété intellectuelle associés, resteront à Freen ou à ses licenciés en permanence.

Le client ne bénéficie que d'un droit limité d'utiliser ce logiciel tel que prévu avec le produit.

Freen se réserve le droit de révoquer les droits d'utilisation du logiciel en cas de non-paiement ou de violation importante de ces Conditions.

## 9. Inspection, dommages au transport et morts au décès

### 9.1 Inspection de livraison

Dès réception des produits, le client doit les inspecter rapidement afin de vérifier :

- complétude
- absence de dommages visibles
- et conformité à l'Ordre.

Tout dommage visible lors du transport, article manquant ou défaut d'emballage doit être signalé à Freen sans délai injustifié et au plus tard trois (3) jours après la livraison.

Si aucune notification n'est reçue dans ce délai, les produits seront considérés comme ayant été livrés dans des conditions acceptables.

### 9.2 Refus d'accepter la livraison

Si le client ne reçoit pas la livraison, Freen peut, à sa discrétion :

- organiser le stockage des produits dans un entrepôt approprié ; et
- Considérez ce stockage comme une livraison achevée.

---

## Freen Systems OÜ

Arenduse tn 6, Ida-Viru maakond, 30328, Kohtla-Järve, Estonie  
Numéro d'immatriculation 17415751, numéro de TVA EE102945843  
<https://shop.freen.com>  
[contact@freen.com](mailto:contact@freen.com)

<https://freen.com>



Tout coût supplémentaire lié au stockage, à la relivraison ou à la manipulation sera supporté par le Client.

### **9.3 Livraison des licences logicielles**

Le cas échéant, les licences logicielles doivent être livrées électroniquement à l'adresse e-mail fournie par le Client.

### **9.4 Mort à l'arrivée (DOA)**

Un produit peut être considéré comme mort à l'arrivée (« DOA ») si :

- il ne présente aucun dommage physique apparent lorsqu'il est déballé ; et
- ne fonctionne pas au démarrage initial conformément à la documentation applicable.

Les rayures de surface ou les imperfections esthétiques qui n'affectent pas la fonctionnalité ne sont pas considérées comme mortes en état de mort.

Les demandes de décès doivent être soumises :

- immédiatement après l'identification ; et
- au plus tard trente (30) jours après la livraison,

avec des preuves pertinentes.

Si une demande valide de décès est confirmée, Freen doit, dans un délai raisonnable, fournir un produit de remplacement.

### **9.5 Exclusions du DOA**

La loi morte ne s'applique pas à :

- Des produits fournis pour des essais, des démonstrations ou des prototypes ;
- Des produits avec des dommages physiques ;
- Produits avec un emballage endommagé (par exemple, déchiré, cassé ou écrasé) ;
- Dommages résultant d'une installation inappropriée, d'une mauvaise utilisation, d'un système incompatible ou du non-respect de la documentation.

## **10. Utilisation, manipulation et responsabilité réglementaire**

---

### **Freen Systems OÜ**

Arenduse tn 6, Ida-Viru maakond, 30328, Kohtla-Järve, Estonie  
Numéro d'immatriculation 17415751, numéro de TVA EE102945843  
<https://shop.freen.com>  
[contact@freen.com](mailto:contact@freen.com)

<https://freen.com>



Après la livraison, le client est responsable du bon stockage, manipulation, installation, intégration et utilisation appropriés des produits conformément à :

- Documentation applicable ;
- Spécifications techniques ;
- et toute instruction pertinente fournie par Freen.

Le client est seul responsable de :

- s'assurer que les produits sont adaptés à leur usage prévu ;
- compatibilité système et intégration ;
- obtenir et maintenir tout permis, approbation ou consentement requis ;
- et se conformer aux lois, réglementations et normes applicables relatives à l'installation, à la connexion ou à l'utilisation.

Le client reconnaît que la performance et le fonctionnement sûr des produits peuvent dépendre de facteurs hors du contrôle de Freen, notamment les conditions d'installation et la configuration du système.

Freen n'est pas responsable des dommages, pertes ou non-performances résultant de :

- une manipulation ou une utilisation inappropriée ;
- intégration incorrecte ;
- le non-respect de la documentation ;
- ou un non-respect réglementaire survenant après la livraison.

## **11. Droit de retrait (consommateurs)**

Lorsque cela est applicable en vertu des lois obligatoires sur la protection des consommateurs, les consommateurs peuvent avoir le droit de se retirer d'un contrat de vente à distance dans les quatorze (14) jours suivant la réception des produits, sans en fournir de raison.

Lorsque ce droit s'applique :

- le consommateur doit informer Freen du retrait par une déclaration écrite claire ;
- les produits doivent être retournés au plus tard quatorze (14) jours après l'avis de retrait.

Sauf indication contraire de la loi obligatoire, le consommateur assume le coût direct du retour des produits.

Ce droit ne s'applique pas :

---

### **Freen Systems OÜ**

Arenduse tn 6, Ida-Viru maakond, 30328, Kohtla-Järve, Estonie  
Numéro d'immatriculation 17415751, numéro de TVA EE102945843  
<https://shop.freen.com>  
[contact@freen.com](mailto:contact@freen.com)

<https://freen.com>



- aux clients professionnels ; ou
- dans les situations où le retrait est exclu par la législation applicable (par exemple, biens faits sur mesure ou scellés).

## 12. Retours et remboursements

Les produits ne peuvent être retournés que lorsque :

- un droit légal de retrait s'applique ; ou
- Freen a expressément accepté un retour.

Les produits retournés doivent :

- être inutilisé ;
- complet ;
- et dans un état permettant la revente.

Les produits installés, mis en service ou autrement utilisés ne sont pas éligibles au retour et doivent être traités exclusivement selon le processus de garantie applicable.

### 12.1 Procédure de retour

Lorsqu'un retour est autorisé :

- le client doit prévenir Freen à l'avance ;
- les instructions de retour peuvent être fournies par Fren ;
- les produits doivent être retournés dans la période de retour applicable.

Sauf obligation légale, le client assume les frais de retour.

### 12.2 Remboursements

Lorsqu'une déclaration est acceptée, les remboursements doivent être effectués dans les quatorze (14) jours suivant :

- réception des produits retournés ; ou
- preuve de retour,

ce qui arrive en premier.

Les remboursements doivent être effectués en utilisant le mode de paiement d'origine, sauf convenance contraire.

---

#### Freen Systems OÜ

Arenduse tn 6, Ida-Viru maakond, 30328, Kohtla-Järve, Estonie

Numéro d'immatriculation 17415751, numéro de TVA EE102945843

<https://shop.freen.com>

<https://freen.com>

[contact@freen.com](mailto:contact@freen.com)



Freen se réserve le droit de réduire le montant du remboursement afin de refléter toute valeur diminuée résultant d'une manipulation au-delà de ce qui est nécessaire pour établir la nature et le fonctionnement des produits.

### **12.3 Produits d'occasion**

Si un produit a été :

- installé
- activé
- connecté
- ou autrement utilisé

Toute réclamation relative à la performance ou à la fonctionnalité doit être traitée dans le cadre du processus de garantie applicable et non par retour.

## **13. Clause de non-responsabilité garantie et référence**

Les garanties produit sont régies exclusivement par des documents de garantie séparés, spécifiques au produit, fournis avec le produit ou disponibles sur la page produit concernée.

Ces Conditions ne créent, n'étendent ni ne modifient aucune garantie, qu'elle soit expresse ou implicite.

Sauf indication contraire expresse dans le document de garantie applicable :

- La garantie s'applique au produit lui-même et non aux performances du système, à l'intégration ou aux conditions externes ;
- Les obligations de garantie découlent indépendamment des arrangements d'installation et ne sont pas conditionnées à l'installation par Freen.

Pour les produits tiers, les obligations de garantie peuvent revenir uniquement au fabricant concerné.

Sauf indication contraire dans la documentation de garantie applicable, Freen ne fournit aucune garantie supplémentaire concernant :

- la performance dans un système spécifique ;
- l'adéquation à un but particulier ;
- ou la compatibilité avec des composants externes.

## **14. Produits tiers**

---

### **Freen Systems OÜ**

Arenduse tn 6, Ida-Viru maakond, 30328, Kohtla-Järve, Estonie  
Numéro d'immatriculation 17415751, numéro de TVA EE102945843  
<https://shop.freen.com>  
[contact@freen.com](mailto:contact@freen.com)

<https://freen.com>



Lorsque les produits sont fabriqués ou fournis par des tiers, Freen agit en tant que vendeur mais ne contrôle pas les décisions concernant le cycle de vie du produit, les mises à jour de la documentation ou les conditions de garantie émises par le fabricant.

Freen n'est pas responsable des modifications, de l'arrêt ou des limitations de support imposées par des fabricants tiers.

## **15. Propriété intellectuelle et logiciels**

Tous les droits de propriété intellectuelle sur les produits, logiciels embarqués, documentation, contenu du site web et marques déposées restent la propriété exclusive de Freen ou de ses licenciants.

Les logiciels inclus dans ou intégrés aux Produits sont sous licence, non vendus, et ne peuvent être utilisés qu'en conformité avec leur but prévu et les termes de licence applicables.

L'ingénierie inverse, la modification ou l'utilisation non autorisée de logiciels sont interdites, sauf si la loi obligatoire l'autorise.

## **16. Limitation de responsabilité**

Rien dans ces Conditions n'exclut ou ne limite la responsabilité qui ne peut être exclue en vertu de la loi applicable, y compris la responsabilité en cas de décès, de préjudice corporel ou de fraude.

Dans la mesure maximale autorisée par la loi, Freen n'est pas responsable des dommages indirects, accessoires ou consécutifs, y compris la perte de profit, la perte de revenus, la perte d'activité ou la perte de données, y compris les interruptions du système ou les pertes d'énergie.

La responsabilité totale de Freen en lien avec toute Commande sera limitée au montant effectivement payé par le Client pour cette Commande.

## **17. Force majeure**

Freen ne sera pas responsable des défaillances ou retards de performance résultant d'événements dépassant son contrôle raisonnable, y compris les catastrophes naturelles, les actes gouvernementaux, la guerre, les grèves, les pandémies, les perturbations de la chaîne d'approvisionnement ou les retards des transporteurs.

## **18. Conformité, contrôle des exportations et sanctions**

---

### **Freen Systems OÜ**

Arenduse tn 6, Ida-Viru maakond, 30328, Kohtla-Järve, Estonie  
Numéro d'immatriculation 17415751, numéro de TVA EE102945843  
<https://shop.freen.com>  
[contact@freen.com](mailto:contact@freen.com)

<https://freen.com>



Le client représente et garantit le respect de toutes les lois applicables sur le contrôle des exportations, sanctions et restrictions commerciales.

Les produits ne doivent pas être exportés, réexportés ou utilisés en violation de ces lois ou à des fins interdites.

Freen se réserve le droit d'annuler les commandes lorsque la conformité ne peut être assurée.

Les produits sont destinés à un usage civil, commercial ou résidentiel, sauf accord express.

## 19. Protection des données

Les données personnelles sont traitées conformément aux lois applicables sur la protection des données.

Pour les commandes passées via la boutique en ligne, les données personnelles sont traitées conformément à la politique de confidentialité de Freen, disponible sur le site web.

Pour les commandes passées par des canaux de communication directs (comme les e-mails ou les formulaires de demande), les données personnelles sont traitées dans la mesure nécessaire pour :

- gérer l'Ordre ;
- livrer les produits ;
- assurer un support client ;
- et respecter les obligations légales.

Lorsque cela est nécessaire pour l'exécution de services ou de support technique, Freen peut traiter des données personnelles liées au client ou à l'utilisateur final uniquement dans le but de remplir ses obligations contractuelles.

Si un traitement supplémentaire des données est nécessaire au-delà de l'exécution standard des ordonnances, les parties peuvent conclure un accord de traitement des données distinct le cas échéant.

## 20. Droit et juridiction

Ces Conditions et tout litige qui en découle sont régis par les lois de la République d'Estonie.

---

### Freen Systems OÜ

Arenduse tn 6, Ida-Viru maakond, 30328, Kohtla-Jarve, Estonie  
Numéro d'immatriculation 17415751, numéro de TVA EE102945843  
<https://shop.freen.com>  
[contact@freen.com](mailto:contact@freen.com)

<https://freen.com>



Les tribunaux d'Estonie ont compétence exclusive sauf disposition contraire des lois obligatoires sur la protection des consommateurs.

## 21. Contact

Pour toute question concernant les commandes, la livraison, les retours, la garantie ou le support technique, les clients peuvent contacter Freen en utilisant les informations ci-dessous.

**Assistance client et demandes de retours :**

[support@freen.com](mailto:support@freen.com)

**Demandes générales et communication commerciale :**

[contact@freen.com](mailto:contact@freen.com)

Ces canaux de contact s'appliquent à :

- Commandes en ligne ; et
- Commandes passées par communication directe.

Les clients sont encouragés à inclure les détails pertinents de la commande dans leur correspondance afin de faciliter un traitement efficace des demandes.

---

### **Freen Systems OÜ**

*Arenduse tn 6, Ida-Viru maakond, 30328, Kohtla-Jarve, Estonie*

*Numéro d'immatriculation 17415751, numéro de TVA EE102945843*

<https://shop.freen.com>

<https://freen.com>

[contact@freen.com](mailto:contact@freen.com)