Conditions générales de vente

Version du 13 octobre 2026, en ligne depuis le 13 octobre 2026 à 13 h 15 (heure de Paris). Elles s'appliquent aux commandes passées sur koprodelta.fr à partir de ce moment ; une commande passée avant relève de la version qu'elle a acceptée (rappelée dans son e-mail de confirmation). Version imprimable : télécharger en PDF · versions précédentes : PDF du 6 octobre 2026, PDF du 5 octobre 2026.

1. Vendeur

KOPRO — Villemin Philippe, entrepreneur individuel (EI)
7 rue du Haut de Chaumont, 88500 Mirecourt
Téléphone : 06 09 65 83 91 · E-mail : kopro88200@gmail.com
SIREN 423 572 551 · RCS Épinal · TVA intracommunautaire : FR11423572551
Installateur conseil Delta Dore.

Hébergeur du site : OVH SAS, 2 rue Kellermann, 59100 Roubaix.

2. Objet et champ d'application

Les présentes conditions régissent la vente à distance, sur le site koprodelta.fr, de produits de domotique, de sécurité et de chauffage connecté de la marque Delta Dore. Elles s'appliquent aux clients particuliers (consommateurs) et aux clients professionnels.

Les règles propres aux consommateurs (droit de rétractation, garantie légale de conformité, médiation) sont signalées comme telles. Elles ne s'appliquent pas à un client qui commande pour les besoins de son activité professionnelle, sauf disposition légale contraire.

Le client accepte les présentes conditions en passant commande. Elles sont accessibles à tout moment sur le site, peuvent être enregistrées ou imprimées, et sont jointes à l'e-mail de confirmation de commande.

3. Produits et compatibilité

Les produits proposés sont des produits Delta Dore d'origine, vendus neufs dans leur emballage constructeur. Chaque fiche indique la référence du constructeur et, quand il est connu, le poids. Les photographies illustrent les produits proposés ; les accessoires inclus et les caractéristiques de la référence vendue sont précisés sur chaque fiche produit, et cette présentation ne limite pas l'obligation de livrer un produit conforme à la description contractuelle.

Le client choisit son produit à partir des informations communiquées avant la commande, sans préjudice des obligations légales d'information et de conseil de KOPRO. Pour un conseil sur la

compatibilité avec son installation, il contacte KOPRO au 06 09 65 83 91 avant de commander, en précisant les références des équipements déjà installés. Le formulaire de commande permet aussi d'indiquer le matériel en place (modèle, numéro de série) : KOPRO peut s'en servir pour signaler un doute de compatibilité par e-mail avant l'expédition.

L'installation et le paramétrage d'un produit d'alarme, de vidéosurveillance ou de chauffage connecté suivent la notice du constructeur ou relèvent d'un professionnel qualifié. Un dommage exclusivement causé par une mauvaise installation ou une mauvaise utilisation imputable au client ne relève pas de la garantie légale de conformité. KOPRO répond toutefois des défauts liés à une installation réalisée à sa charge ou sous sa responsabilité, ainsi que des défauts résultant d'instructions de montage ou d'installation erronées ou incomplètes fournies avec le produit.

4. Prix et paiement

Les prix sont indiqués en euros. Le catalogue affiche le prix toutes taxes comprises (TTC, TVA de 20 %) et, en dessous, le prix hors taxes (HT). Le récapitulatif de commande détaille le total HT, la TVA, les frais de livraison et le total TTC à payer.

Les frais de livraison sont affichés avant la validation de la commande (voir article 6). Un code promotionnel valide est appliqué au récapitulatif avant le paiement.

Le paiement se fait en ligne, au moment de la commande, sur la page de paiement sécurisée de notre prestataire Revolut. Moyens de paiement acceptés : carte bancaire, Apple Pay, Google Pay, Revolut Pay et virement bancaire, tels que proposés par cette page. KOPRO n'a jamais accès aux numéros de carte.

En cas de paiement par virement bancaire, la commande est enregistrée et la vente est conclue à la réception des fonds par KOPRO ; la préparation des produits et le délai de livraison de l'article 6 courent à compter de cette réception.

Une commande non payée n'est pas validée. KOPRO peut envoyer un seul e-mail de rappel pour une commande restée sans paiement.

5. Commande

Le client passe commande en quatre étapes :

1. il ajoute les produits à sa sélection ;
2. il renseigne ses coordonnées, son type de client (particulier ou société, avec le numéro de TVA pour une société) et choisit son mode de livraison : point relais Mondial Relay ou livraison à domicile ;
3. il vérifie le récapitulatif (produits, quantités, prix, livraison, total TTC) et le corrige si besoin ;
4. il valide en cliquant sur le bouton « Commande avec obligation de paiement », puis il paie sur la page Revolut.

La vente est conclue lorsque le paiement est accepté ou, pour un virement bancaire, lorsque les fonds sont reçus par KOPRO. KOPRO envoie alors au client un e-mail de confirmation récapitulant la commande, accompagné des présentes conditions et du formulaire de rétractation. La création d'un compte client est facultative ; elle permet de suivre ses commandes et de télécharger ses factures.

Produit indisponible. Si un produit payé se révèle indisponible, KOPRO en informe le client sans délai, par e-mail. Aucun remplacement ni report du délai de livraison n'est imposé sans son accord. Lorsque KOPRO ne peut pas livrer le produit, le client peut demander immédiatement la résolution de la vente concernée ; les sommes correspondantes lui sont remboursées, par le moyen de paiement utilisé, au plus tard quatorze jours après cette demande. Si toute la commande est résolue, le remboursement comprend les frais de livraison.

6. Livraison

Les produits sont livrés, au choix du client au moment de la commande, en point relais Mondial Relay choisi sur la carte, ou à l'adresse de livraison qu'il indique. **Zone de livraison : France métropolitaine, hors Corse.** Aucune commande ne peut être livrée en Corse ni outre-mer ; la page de commande refuse une adresse ou un point relais situé en Corse.

Frais. Livraison en point relais : 6,00 € TTC (5,00 € HT). Livraison à domicile : 9,60 € TTC (8,00 € HT). La livraison est offerte dès 100 € TTC de produits, remise déduite et hors frais de livraison.

Délai. *Expédition :* KOPRO s'engage à remettre la commande au transporteur dans les 24 heures ouvrées qui suivent la conclusion du contrat (heures comptées du lundi au vendredi, hors jours fériés). *Acheminement, à titre indicatif :* une fois remis au transporteur, le colis est en général disponible en point relais ou livré à domicile en 3 à 5 jours ouvrés. Le client reçoit un e-mail lors de l'expédition. *Livraison garantie :* au plus tard trente jours calendaires après la conclusion du contrat, sauf délai plus court expressément convenu avec le client.

En cas de dépassement de ce délai, le consommateur dispose des droits prévus aux articles L. 216-6 et L. 216-7 du code de la consommation : il peut notifier à KOPRO la suspension du paiement de ce qui resterait dû jusqu'à la livraison ; il peut demander à KOPRO, par écrit, de livrer dans un délai supplémentaire raisonnable, puis notifier la résolution du contrat si KOPRO ne s'exécute pas ; il peut résoudre immédiatement le contrat si KOPRO refuse de livrer, s'il est manifeste que la livraison n'aura pas lieu, ou si le délai non respecté était pour lui une condition essentielle du contrat. En cas de résolution, KOPRO rembourse la totalité des sommes versées, frais de livraison compris, dans les quatorze jours suivant la notification de la résolution, sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts.

Réception. Le client vérifie l'état du colis à la réception ou au retrait. En cas de colis abîmé ou incomplet, il le signale au transporteur ou au point relais et prévient KOPRO par e-mail dans les meilleurs délais, avec des photos si possible ; l'absence de réserves auprès du transporteur ou de photographies ne prive pas le consommateur de ses droits à l'égard de KOPRO. Pour un

consommateur, les risques de perte ou d'endommagement passent au moment où il prend possession du colis.

7. Facture

Une facture est établie pour chaque commande payée. Elle est disponible dans l'espace client pour les clients qui ont un compte, ou sur demande par e-mail.

8. Droit de rétractation (consommateurs)

8.1 Délai

Le consommateur dispose de quatorze jours pour se rétracter, sans donner de motif. Le délai court à compter de la réception du produit, ou du dernier produit si la commande est livrée en plusieurs fois.

Le jour de la réception n'est pas compté : le délai commence le lendemain à 0 h et prend fin le quatorzième jour à 24 h. S'il expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le droit de rétractation s'applique aux produits standards proposés dans cette boutique. La communication des caractéristiques de votre installation ou d'un numéro de série ne constitue pas une personnalisation du produit et ne supprime pas ce droit.

8.2 Comment se rétracter

Le consommateur informe KOPRO de sa décision avant la fin du délai, au choix :

- en ligne, gratuitement, par la fonctionnalité « Renoncer au contrat ici », accessible depuis le bas de chaque page du site et à l'adresse https://koprodelta.fr/retractation ;
- en envoyant le formulaire ci-dessous, ou toute déclaration sans ambiguïté, par e-mail à kopro88200@gmail.com ou par courrier à KOPRO, 7 rue du Haut de Chaumont, 88500 Mirecourt.

KOPRO accuse réception de la rétractation sur un support durable (e-mail), avec le contenu de la déclaration ainsi que la date et l'heure de son envoi.

8.3 Retour du produit

KOPRO indique au consommateur, par e-mail, l'adresse de retour du produit au plus tard le premier jour ouvré qui suit la réception de sa rétractation. Le consommateur dispose de quatorze jours à compter de la réception de cet e-mail pour renvoyer le produit à cette adresse ; un retard de KOPRO ne peut jamais lui être opposé. Si KOPRO n'a pas indiqué l'adresse de retour dans ce délai d'un jour ouvré, il ne peut plus différer le remboursement jusqu'à la récupération du produit et organise lui-

même, à ses frais, cette récupération. Aucune autorisation préalable de retour n'est nécessaire. Les frais directs de renvoi sont à la charge du consommateur.

Le consommateur peut manipuler le produit pour en vérifier la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement. Sa responsabilité peut être engagée en cas de dépréciation du produit résultant d'autres manipulations, par exemple une installation suivie d'un usage.

8.4 Remboursement

KOPRO rembourse la totalité des sommes versées, frais de livraison initiaux compris, au plus tard quatorze jours après avoir été informé de la rétractation. KOPRO peut différer le remboursement jusqu'à la réception du produit ou jusqu'à la preuve de son expédition, la première de ces dates étant retenue. Le remboursement se fait par le même moyen de paiement que la commande, sans frais pour le consommateur.

9. Formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de KOPRO — Villemin Philippe, 7 rue du Haut de Chaumont, 88500 Mirecourt — kopro88200@gmail.com :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

Modèle fixé par l'annexe à l'article R221-1 du code de la consommation. Indiquer aussi, si possible, le numéro de commande (K-…).

10. Garanties légales

Pour exercer une garantie, le client écrit à kopro88200@gmail.com en indiquant son numéro de commande, le produit concerné et le défaut constaté, avec des photos si possible. KOPRO indique au client comment renvoyer le produit. Pour un consommateur, la mise en œuvre de la garantie légale de conformité se fait sans frais pour lui, comme le rappelle l'encadré ci-dessous.

Le consommateur bénéficie des garanties légales décrites dans l'encadré ci-dessous.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

> Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.
>
> Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.
>
> Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.
>
> Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.
>
> Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).
>
> Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Clients professionnels. La garantie légale de conformité du code de la consommation ne s'applique pas. Le client professionnel bénéficie de la garantie des vices cachés des articles 1641 et suivants du code civil.

11. Garantie commerciale

KOPRO n'accorde pas de garantie commerciale supplémentaire en son nom. Les produits Delta Dore bénéficient de la garantie commerciale du constructeur, la société DELTA DORE (Le Vieux Chêne, 35270 Bonnemain, France), dont la durée, le point de départ, l'étendue, les exclusions et la procédure de mise en œuvre sont fixés par ses conditions de garantie, consultables à l'adresse https://www.deltadore.fr/conditions-garantie ; KOPRO les transmet sur simple demande, sur support durable. Pour en demander la mise en œuvre, le client peut écrire à kopro88200@gmail.com avec son numéro de commande. Cette garantie ne limite ni la garantie légale de conformité due par KOPRO ni la garantie légale des vices cachés (article 10).

12. Responsabilité

KOPRO répond de la bonne exécution du contrat dans les conditions prévues par la loi. Une exonération de responsabilité ne peut intervenir que dans les cas et conditions légalement admis, notamment en cas de force majeure. KOPRO demeure responsable de ses propres manquements, y compris en matière d'information, de conseil et, lorsqu'elle lui incombe, d'installation. Les droits du consommateur au titre des garanties légales restent intégralement applicables.

13. Données personnelles

Les données saisies lors de la commande servent au traitement de la commande, à la livraison, à la facturation et au service après-vente. Le détail figure dans les mentions légales et la politique de confidentialité.

14. Réclamations

Toute réclamation s'adresse d'abord à KOPRO : kopro88200@gmail.com, 06 09 65 83 91, ou par courrier à l'adresse de l'article 1.

15. Médiation de la consommation

Si la réclamation écrite adressée à KOPRO n'a pas abouti, le consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont KOPRO relève :

CM2C — Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice
49 rue de Ponthieu, 75008 Paris
Site internet : https://www.cm2c.net — le litige peut y être déclaré en ligne : https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php

16. Droit applicable et litiges

Les présentes conditions sont soumises au droit français. À défaut de solution amiable, le litige est porté devant la juridiction compétente.

Consommateur. Le consommateur peut saisir, à son choix, l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, ou la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable (article R. 631-3 du code de la consommation). Aucune clause des présentes ne lui impose une autre juridiction.

Clients commerçants — clause attributive de juridiction. Lorsque le client a contracté en qualité de commerçant, tout litige relatif à la commande, à son exécution ou à son paiement relève de la compétence exclusive du tribunal de commerce d'Épinal (article 48 du code de procédure civile). Cette clause ne s'applique ni aux consommateurs ni aux clients non commerçants.