

# Conditions Générales de Vente (CGV) applicables à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2026

## I. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (ci-après, les « Conditions Générales de Vente » ou « CGV ») constituent, conformément à l'article L. 441-1 du Code de commerce, le socle unique de la relation commerciale entre les parties.

Les présentes CGV sont établies par la société Sto (ci-après « Sto ») (302 571 732 RCS Pontoise) et ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Sto fournit à ses clients professionnels (ci-après, le ou les « Client(s) »), à leur demande, via le site internet de Sto accessible à l'adresse [www.sto.fr](http://www.sto.fr) (ci-après, le « Site »), par contact direct ou via un support papier, les produits fabriqués et commercialisés (ci-après, le ou les « Produit(s) »).

Les présentes CGV sont applicables à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2026 ; elles s'appliquent sans restriction ni réserves à toutes les ventes conclues par Sto auprès des Clients, quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande auprès de Sto.

Toute commande de Produits implique, de la part du Client, l'acceptation des présentes CGV et, le cas échéant, dans le cas des commandes passées par le Client sur le Site, des conditions générales d'utilisation de ce Site.

Les renseignements figurant sur les catalogues, prospectus et tarifs de Sto sont donnés à titre indicatif et sont révisables à tout moment.

Sto se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment, sans préavis, les CGV applicables étant celles en vigueur à la date de la commande du Client.

Sto se réserve également le droit de déroger à certaines clauses des présentes CGV, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de Conditions Particulières de Vente.

Enfin, Sto est susceptible d'établir des CGV catégorielles, c'est-à-dire applicables à une catégorie déterminée de Clients, lesquelles pourront déroger aux présentes CGV et seront communiquées au Client concerné, au lieu et place des présentes CGV.

## II. COMMANDE

### II.1. Principe

Le Client devra transférer ses commandes en s'assurant qu'elles comportent tous les renseignements nécessaires pour une bonne exécution par Sto.

Les ventes ne sont parfaites qu'à partir de l'envoi par Sto au Client de l'accusé de réception de commande (« ARC ») ou par défaut après un début d'exécution de Sto. Toute commande acceptée par Sto sera réputée ferme et définitive et ne pourra être modifiée ou annulée postérieurement par le Client, notamment pour les Produits teintés, sauf accord de Sto. Dans cette hypothèse, les frais afférents à ces changements seront à la charge du Client. Pour les Produits de fabrication spéciale (cf. § V) pour les besoins du Client, qui sont indiqués au catalogue Sto en vigueur, les commandes sont fermes et définitives à compter de l'acceptation par le Client de l'ARC.

Les commandes digitales passées sur la boutique en ligne Sto via le site internet [www.sto.fr](http://www.sto.fr) font l'objet de conditions spécifiques, décrites sur le susnommé site internet.

### II.2. Commande produits sur la boutique en ligne [www.sto.fr](http://www.sto.fr)

Tout Client Sto peut demander l'ouverture de ses droits d'accès à la boutique en ligne. Une fois les droits d'accès ouverts, le Client aura accès depuis son compte à l'historique de l'ensemble des commandes qu'il aura passées sur les deux dernières années ; il pourra ainsi générer de nouvelles commandes sur la base de cet historique.

Les CGV sont accessibles à tout moment sur le Site à la rubrique « Conditions générales de ventes ». Le Client peut les imprimer et/ou les enregistrer pour son usage personnel. Les données enregistrées par le Client sur le Site pourront être utilisées comme preuve de l'ensemble des transactions passées avec le Client, dans la limite de la politique de protection des données personnelles du Client accessible sur le Site à la rubrique « Politique de confidentialité ».

Il sera précisé pour chaque Produit proposé sur le Site s'il est commandable en ligne ou non. Dans ce dernier cas, le Client sera invité à prendre contact avec son agence Sto.

Pour toute commande passée par le Client directement sur le Site, un panier sera généré pour le Client à chacune de ses commandes. Une fois la validation du panier effectuée par le Client, celui-ci sera engagé par la Commande correspondante.

Sto ne pourra pas être tenue responsable des erreurs de saisies commises par le Client au cours de la passation de sa Commande sur le Site. Sto sera en droit de refuser une Commande pour motif légitime (par exemple des quantités disproportionnées...), ce dont elle informera le Client par e-mail. L'acceptation de la Commande du Client par Sto sera matérialisée par un e-mail de confirmation accusant réception de la Commande (ARC) et reprenant les informations de celle-ci.

## III. PRIX

Les Produits sont fournis aux tarifs de Sto en vigueur au jour de la passation de la commande et, le cas échéant, dans la proposition commerciale spécifique adressée au Client. Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiquée par Sto.

Ces prix sont nets et HT, départ usine et emballage en sus. Ils ne comprennent pas le transport, ni les frais de douane éventuels et les assurances qui restent à la charge du Client.

Des conditions tarifaires particulières peuvent être pratiquées en fonction des spécificités demandées par le Client concernant, notamment, les modalités et délais de livraison, ou les délais et conditions de règlement. Une offre commerciale particulière sera alors adressée au client par Sto.

En cas d'annulation de la commande par le Client après son acceptation par Sto moins de 30 jours au moins avant la date prévue pour la fourniture des Produits commandés, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, l'acompte versé à la commande, sera de plein droit acquis à Sto et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement. Les devis ou offres de prix de Sto ne constituent aucun engagement tant qu'ils n'auront pas été confirmés/validés par écrit. Sauf stipulation contraire, ces offres de prix ne sont valables que pendant une durée de 1 mois.

## IV. LIVRAISON, ASSURANCE TRANSPORT ET RETOURS

### IV.1. Livraisons et assurance

Les délais de livraison mentionnés par Sto sont donnés à titre indicatif. Les retards éventuels ne donnent pas au Client le droit d'annuler la vente, de refuser les Produits livrés ou de réclamer des frais à titre de dommages et intérêts.

Le transfert des risques a lieu au moment du chargement des Produits, lesquels voyagent donc aux risques et périls du Client.

Le Client ou son représentant doit s'assurer d'être présent le jour de livraison du ou des Produits et de disposer de l'équipement nécessaire pour les décharger.

Si le client n'a pas les moyens de décharger, il pourra faire la demande auprès de Sto qui lui proposera un service adapté. La disponibilité et le montant de ce service seront confirmés sur l'ARC qui lui sera adressé.

Lors de la livraison, il appartient au Client de constater ou de faire constater par le destinataire l'état et la quantité des Produits avant de procéder à leur déchargement.

Dans ses relations avec le transporteur, le Client devra effectuer, en cas d'avarie ou de manquants, des réserves précises et complètes sur les documents de transport.

Conformément aux dispositions de l'article L.133-3 du Code de commerce, l'indemnisation s'effectue selon le poids :

- pour les Envois inférieurs à trois (3) tonnes, cette indemnité ne peut excéder trente-trois (33) euros par kilogramme de poids brut de marchandises manquantes ou avariées pour chacun des objets compris dans l'Envoi, sans pouvoir dépasser mille (1 000) euros par Colis perdu, incomplet ou avarié quels qu'en soient le poids, le volume, les dimensions, la nature ou la valeur ;
- pour les Envois égaux ou supérieurs à trois (3) tonnes, elle ne peut excéder vingt (20) euros par kilogramme de poids brut de marchandises manquantes ou avariées pour chacun des objets compris dans l'Envoi, sans pouvoir dépasser, par Envoi perdu, incomplet ou avarié quels qu'en soient le poids, le volume, les dimensions, la nature ou la valeur, une somme supérieure au produit du poids brut de l'Envoi exprimé en tonnes multiplié par trois mille deux cents (3 200) euros.

Le Client devra confirmer lesdites réserves auprès du transporteur par lettre recommandée avec AR sous trois jours ouvrés (hors jours fériés) en adressant également sans délai une copie à Sto.

Toute livraison acceptée sans réserve de la part du Client est réputée définitive et ne saurait donner lieu à aucune réclamation de la part du Client contre Sto, de quelque nature que ce soit.

La livraison Sto s'effectue :

- sur le territoire national hors DOM TOM (hors Corse et autres îles),
- par camion sans moyen de déchargement,
- à une adresse précise fournie par le Client,
- dans un lieu facilement accessible par voie routière,
- avec un nom et numéro de téléphone du contact présent sur le lieu sus mentionné à joindre en cas de besoin.

Les prestations particulières de transport et leur tarification sont disponibles au sein de la rubrique « Notre service livraison », du document « Nos services et conditions générales de vente 2026 », disponible à la demande du Client.

Il appartient au Client de fournir à Sto les informations nécessaires et de s'assurer de la faisabilité de la livraison (horaires, accès réglementés, PTAC maximum, moyens de déchargement...) avec les moyens de livraison standard fournis par Sto.

Il appartient au Client d'obtenir toutes les autorisations de stationnement, qui pourraient s'avérer nécessaires au regard de la livraison, notamment sur la voie publique via le formulaire Cerfa N° 14023\*01, et les dérogations nécessaires aux interdictions de circulation de Poids Lourd supérieur à 7,5 tonnes en Île de France via le site : <http://www.driea.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr/les-derogations-vos-contacts-en-ile-de-france-a3435.html>.

Pour les livraisons en Corse, DOM-TOM et Îles, le Client contactera préalablement Sto pour l'établissement d'un devis spécifique de transport.

À la demande du Client et à ses frais, Sto pourra souscrire toute assurance complémentaire contre les détériorations de la marchandise.

#### IV.2. Retours

Des matériaux peuvent être retournés à titre exceptionnel, après consultation préalable auprès du Service relations client, de l'agence de livraison, ou du service Qualité. À cet égard, il est expressément indiqué qu'aucun retour, annulation ou modification ne pourra être accepté(e) pour les Produits personnalisés dont les Produits teintés excepté les produits pré-teintés présents au catalogue, les Produits sur commande ou les Produits achetés par le biais d'une offre promotionnelle. Après accord par mail, avec photos justifiant l'état conforme des produits, les conditions de retour sont les suivantes : pour les produits non teintés dans des conditionnements fermés, propres et en bon état, une décote de 20 % par Produit retourné sera appliquée. Le coût du transport et des éventuels frais accessoires engagés par le Client resteront à sa charge. Le retour des Produits devra être réalisé par le Client, dans leur état d'origine, dans les 15 jours de suivant l'accord de Sto.

### V. CONDITIONS SPÉCIFIQUES LIÉES AUX COMMANDES ET LIVRAISONS DE PRODUITS DE FABRICATION SPÉCIALE

#### V.1 Commandes de fabrications spéciales

Pour toute commande de Produits mentionnés dans la rubrique « Notre service livraison » du document « Nos services et conditions générales de vente 2026 », Sto confirmera au Client un prix et un délai indicatif par envoi d'ARC.

Toute fabrication spéciale fait l'objet d'une tolérance de fabrication de plus ou moins 10 %, confirmée sur l'ARC.

Sto se réserve le droit de livrer et facturer conformément à cette tolérance.

Compte tenu du caractère spécial et « sur mesure » de la commande du Client, la commande devient ferme et définitive et sera lancée en production :

- après accord écrit par le Client sur l'accusé de réception de commande adressé par Sto pour toute commande < cent mille (100 000) euros HT, le versement et l'encaissement par Sto d'un montant de 30 % HT de la commande ;
- pour toute commande > cent mille (100 000) euros HT, la mise en place systématique d'une garantie bancaire.

Les retards éventuels ne donnent pas droit au Client d'annuler la vente, de refuser les Produits livrés et/ou de réclamer des frais à titre de dommages et intérêts.

#### V.2 Livraisons de fabrications spéciales

Nos livraisons de commandes spéciales font l'objet d'un coût de transport sur devis.

### VI. FORCE MAJEURE

Sto ne pourra être tenue responsable en cas d'inexécution partielle ou totale de ses obligations contractuelles en raison d'un cas de force majeure. Seront considérés comme des cas de force majeure, notamment, les grèves, perturbations de production ou d'approvisionnement, émeutes, conflits, catastrophes naturelles ou tout autre cause indépendante de la volonté de Sto qui rendrait impossible ou excessivement onéreuse l'exécution de ses obligations contractuelles.

Constatant l'événement, Sto en informera le Client de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifiera auprès de celui-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

### VII. MISE À LA TEINTE

#### VII.1 : Nuanciers / Échantillons

Sto utilise des nuanciers de teintés fabriqués par procédé d'imprimerie sur support plan. Ces nuanciers ou les échantillons sont susceptibles de présenter des tons légèrement différents du produit final appliqué compte tenu de la structure du produit.

Dans le cas d'une demande de contre-typage, Sto ne peut pas être tenue responsable d'un éventuel écart de teinte par rapport au nuancier de référence.

Des comparaisons de teintés ne peuvent s'opérer que sous des conditions identiques : la porosité ou la structure du support, les conditions d'environnement et la qualité de l'éclairage, modifient une teinte.

#### VII.2 Application des produits teintés

Avant commande et application, le Client doit vérifier la conformité de la teinte vis-à-vis de la réglementation en vigueur, en particulier pour les teintés sombres.

Par ailleurs, l'utilisation de lots de fabrication différents sur une même façade est à proscrire : il conviendra de toujours prévoir une coupure visuelle (décroché de façade, descente d'eau pluviale, etc.). Des variations de couleur peuvent se produire au fil du temps et sont indépendantes de notre volonté.

Pour toute commande spécifique d'une même teinte relative à un suivi de chantier, le Client devra mentionner sur le bon de commande le numéro de la commande de référence.

Sto ne peut prendre en compte les réclamations au sujet des différences de teintés dues aux causes ci-dessus énoncées et sur lesquelles Sto n'a aucune influence.

Aucune réclamation ne sera admise en cas d'utilisation et/ou d'addition de tout composant et/ou produit qui ne seraient pas livrés et/ou fabriqués par Sto.

Les indications de faisabilité technique de fabrication des teintés indiquées dans les différents nuanciers et documents Sto sont données à titre informatif et ne constituent pas un engagement de la part de Sto.

### VIII. CONDITIONNEMENT

Les emballages des Produits ne sont pas repris. Seuls sont repris les emballages expressément spécifiés comme tels sur la facture.

### IX ECO-CONTRIBUTION

En application de l'article L. 541-10-13 du Code de l'environnement, et en tant qu'émetteur de Produits chimiques DDS, Sto SAS adhère à la filière REP EcoDDS pour les produits colles, peintures et enduits, dont l'identifiant unique est : FR217878\_07EPRN.

Et en tant que distributeur de matériaux de construction du secteur du bâtiment (PMCB), Sto SAS adhère à la filière REP Valobat, dont l'identifiant unique est : FR217878\_04DLMR.

La part du coût unitaire que Sto supporte pour la gestion des déchets de PMCB, telle que facturée par l'éco-organisme auquel Sto adhère, est intégralement répercutée à l'acheteur professionnel du produit sans possibilité de réfaction.

**X. RÉCLAMATIONS ET GARANTIES**

Avant toute mise en œuvre, le Client devra se conformer aux fiches techniques des Produits et aux normes professionnelles, ainsi qu'aux règles de l'art en vigueur.

Les fiches techniques sont à disposition du Client sur le site internet [www.sto.fr](http://www.sto.fr) ou sur demande.

La responsabilité de Sto est dérogée en cas d'utilisation du produit non conforme à sa fiche technique ou aux instructions d'emploi figurant sur l'emballage du Produit.

La préparation du support, vérification de son intégrité ou l'application d'un primaire (s'il y a lieu) relève de la responsabilité du Client. Les problèmes liés à des conditions météorologiques non anticipées par le Client (température trop haute ou trop basse, pluie...), ou au non-respect des spécifications techniques (épaisseur appliquée, temps de séchage intermédiaires entre couches successives, etc.) ne pourront pas être imputés à Sto. La garantie produit couvre tout défaut de matière ou de fabrication prenant effet à la date de livraison des Produits au Client.

En cas de non-conformité possible des Produits, le Client devra cesser leur utilisation immédiatement et adresser une déclaration motivée à Sto dans un délai de 5 (cinq) jours après la date de réception, soit directement à [qualite.fr@sto.com](mailto:qualite.fr@sto.com) ou soit via le Commercial de Sto en contact avec lui. Il restera tenu du règlement des produits dont la conformité n'est pas remise en cause.

Une intervention du Client pour corriger un défaut sur un chantier sans l'accord ni la présence de Sto ou de son assureur relèvera automatiquement de l'entière responsabilité du Client et ne pourra mener à aucun dédommagement.

Des éventuels vices cachés détectés après application sont à signaler immédiatement après constatation et sont garantis dans les termes de l'article 1641 et suivants du Code civil.

En toute hypothèse, les actions en garantie de vices cachés ne pourront plus être introduites à l'encontre de Sto à l'expiration d'un délai de 5 (cinq) années suivant la date de la livraison des Produits. Sto ne prendra pas en charge les réparations effectuées sans l'accord du service Qualité. Les désordres purement esthétiques liés à des conditions totalement extérieures à Sto (grêle, inondations, verdissements...) ne pourront faire l'objet de dédommagements.

Bien qu'établis en fonction de nos connaissances techniques ou pratiques, les conseils techniques de Sto ou préconisations pour l'utilisation des Produits ne sont pas contractuels et ne peuvent donner lieu à un recours juridique ni à des obligations secondaires du contrat de vente.

Ils ne dispensent pas le Client de vérifier, sous sa propre responsabilité, que les Produits sont compatibles avec l'utilisation qu'il envisage.

En toute hypothèse, la responsabilité de Sto en qualité de fabricant des Produits ne pourra être recherchée pour quelque cause que ce soit au-delà d'un délai de cinq (5) années à compter de la livraison du Produit.

Sto, en tant que fabricant et fournisseur, ne garantit pas le travail d'application réalisé avec les Produits et ne sera pas tenue responsable du non-respect des conditions de stockage décrites dans la fiche technique du Produit concerné.

**XI. PAIEMENTS**

Sauf conventions spéciales, toutes les factures sont payables comptant à réception.

Les moyens de paiement acceptés sont : virement bancaire et traite.

Les paiements en espèces au comptant ne sont pas possibles dans toutes les agences (se renseigner auprès de l'agence avant paiement). Les paiements en espèce sont possibles dans la limite légale de mille (1 000) euros TTC par commande conformément au décret n° 2015-741 du 24 juin 2015.

Les éventuels délais de paiement qui seraient consentis sont accordés à titre précaire et constamment révoqués sans préavis.

Un escompte de 0,5 % sera accordé en cas de paiement par virement 10 jours ouvrés maximum après la date de facturation.

En cas de retard de paiement, les intérêts de retard seront dus par le Client sans mise en demeure préalable à compter de la date d'exigibilité de la facture ou des sommes impayées. Le taux appliqué est égal au taux légal majoré de 10 %, prorata temporis, et ce, sans préjudice de l'indemnité forfaitaire de quarante (40) euros fixée par l'article D. 441-5 du Code de commerce.

Le non-respect des conditions de paiement convenues, même d'une seule échéance, emportera la déchéance du terme, la totalité des sommes dues devenant immédiatement exigibles.

**XII. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ**

Sto se réserve la propriété des Produits vendus au Client jusqu'au paiement intégral du prix par ce dernier. Toutefois, le Client supportera tous les risques relatifs aux Produits dès le jour de leur expédition.

La revendication des Produits pourra notamment être exercée par Sto, sans perdre aucun autre de ses droits, par LRAR, en cas de non-respect par le Client de l'une quelconque des échéances de paiement du prix. En cas de procédure collective du Client, Sto se réserve expressément le droit de revendiquer la propriété des Produits qui n'auraient pas été intégralement payés à la date du jugement d'ouverture de ladite procédure. En toute hypothèse, la restitution s'effectue aux frais et risques du Client, celui-ci devant en outre supporter tous les frais des services contentieux ainsi que les frais légaux ou judiciaires éventuels.

**XIII. DONNÉES PERSONNELLES**

Les données personnelles recueillies auprès des Clients font l'objet d'un traitement informatique réalisé par Sto. Elles sont enregistrées dans son fichier Clients et sont indispensables au traitement de sa commande. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des commandes et des garanties éventuellement applicables.

Le responsable du traitement des données est Sto. L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Client soit nécessaire.

Dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles.

En dehors des cas énoncés ci-dessus, Sto s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime.

Si les données sont amenées à être transférées en dehors de l'UE, le Client en sera informé et les garanties prises afin de sécuriser les données (par exemple, adhésion du prestataire externe au « Privacy Shield », adoption de clauses types de protection validées par la CNIL, adoption d'un code de conduite, obtention d'une certification CNIL, etc.) lui seront précisées.

Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse email suivante : [qualite.fr@sto.com](mailto:qualite.fr@sto.com).

En cas de réclamation, le Client peut adresser une réclamation auprès du délégué à la protection des données personnelles de Sto de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

**XIV. DIVERS**

Si certaines dispositions d'un contrat de vente ou de ces conditions de vente devenaient caduques, pour quelques causes que ce soient, les autres dispositions demeureraient valables.

Si l'une des dispositions de nos CGV devait être en contradiction avec des dispositions légales, ces dernières prévaudraient et la remplaceraient sans affecter les autres dispositions des CGV qui continueraient à produire leurs effets.

**XV. ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

Dans le cas où les parties ont la qualité de commerçants, tout litige relatif à un contrat conclu en application des présentes CGV sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Pontoise.