

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## (mises à jour le 1<sup>er</sup> octobre 2022)

### 1 - OBJET

Les présentes conditions générales de vente (les «CGV») définissent les règles applicables à toute vente de produits contractuels relatifs à l'équipement du foyer et des loisirs, et plus généralement à l'électrodomestique, dans le cadre d'une **vente directe en magasin**, conclue entre notre société (le « Vendeur ») et tout consommateur (le « Client »), c'est à dire toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, artisanale ou libérale. S'agissant des services, le client est prié de se rapporter à notre contrat de services remis préalablement à la signature du bon de commande, et qui fait partie intégrante de nos CGV.

La vente est réputée conclue à la date d'acceptation de la commande par le Vendeur.

Préalablement à cette date, le Client reçoit les informations prévues aux articles L. 111-1 à L. 111-3 du Code de la consommation, notamment au moyen des présentes Conditions Générales de Vente qui sont mises à la disposition de tout acheteur.

Toute commande passée par le Client implique son adhésion aux présentes CGV et l'acceptation des prix et caractéristiques des produits disponibles à la vente.

### 2 - COMMANDE

Toute commande pour être valable, doit être établie sur les bons de commande du vendeur à la disposition de la clientèle dans ses magasins.

L'acceptation de la commande par le vendeur résulte de la livraison des produits commandés ou de leur remise aux clients en cas d'enlèvement direct par celui-ci. La Société s'engage à honorer les commandes dans la limite des stocks disponibles. A défaut de disponibilité du produit, la Société s'engage à en informer le Client.

Toute commande parvenue au vendeur est réputée ferme et définitive sauf dans les cas visés à l'article 5 ci-après.

### 3 - PRIX et CARACTERISTIQUES DES PRODUITS

Le prix et les caractéristiques de chaque produit, ainsi que la période de disponibilité des pièces détachées sont indiqués en magasin. Le prix figure en euros toutes taxes comprises, hors frais de livraison et de mise en service, lesquels sont à la charge du Client et renseignés en magasin. Ce prix n'inclut pas les options de garantie.

La Société se réserve le droit de modifier ses prix de vente à tout moment, avant la prise de commande. Ainsi, les produits sont facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande.

### 4 - PAIEMENT - CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

Le règlement est effectué au comptant au jour de la commande, ou à crédit au moyen de la souscription d'un crédit à la consommation auprès de l'organisme de financement selon les conditions et modalités déterminées par ledit organisme et notamment sous réserve de l'acceptation du dossier du Client. Une majoration de 10 % des sommes dues est appliquée à titre de clause pénale en cas de recouvrement amiable ou judiciaire.

Les produits livrés et facturés au Client restent la propriété de la Société jusqu'au plein et entier paiement et encaissement de leur prix. Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication des marchandises.

Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle au transfert au Client, à compter de la mise à disposition ou de la livraison, des risques de perte ou de détérioration des produits ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner.

### 5 - MISE A DISPOSITION ET LIVRAISON

La délivrance des produits au Client est effectuée :

- soit par la mise à disposition des produits au Client en magasin, matérialisée par la signature d'un bon de sortie par le Client, lequel supporte alors les frais et risques du transport,

- soit par la livraison aux frais du Client et au lieu indiqué par celui-ci par un transporteur affrété par la Société, laquelle supporte les risques du transport. La livraison se matérialise par la signature d'un bon de livraison par le Client. A compter de la livraison, les risques des produits sont transférés au Client.

Les frais et délais de livraison sont indiqués au Client par un préposé de la Société en magasin. A défaut, le délai maximum de livraison est de trente jours après la conclusion du contrat.

En cas de manquement du vendeur à son obligation de livraison à la date ou à l'expiration des délais prévus ci-dessus, le client peut résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le vendeur d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le vendeur de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins qu'il ne se soit exécuté entre-temps.

Néanmoins, le client peut immédiatement résoudre le contrat lorsque le vendeur refuse de livrer le bien ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de livraison à la date prévue, si cette date ou ce délai constitue pour le client une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du client avant la conclusion du contrat.

Le remboursement des produits s'effectuera au plus tard dans les 14 jours de la réception de la lettre susvisée.

### 6 - RECLAMATION ET RETOUR

Les réclamations concernant les vices apparents ou la non-conformité des produits par rapport à la commande doivent être faites en présence soit du préposé de la Société en cas de mise à disposition des produits au Client, soit du transporteur en cas de livraison en tout lieu indiqué par le Client.

En cas de livraison, les réclamations susvisées sont portées par le Client sur le bon de livraison et confirmées par lettre recommandée avec avis de réception à la Société dans les trois (3) jours de la livraison des produits.

En cas de vice apparent et/ou de non-conformité avérés des produits, ceux-ci seront repris par un transporteur affrété par la Société, laquelle fixera, en accord avec le Client, une nouvelle date de livraison.

A défaut de réclamations selon les modalités susvisées, les produits seront réputés acceptés par le Client.

### 7 - MISE EN SERVICE, MONTAGE ET INSTALLATION

Le Client effectue sous sa propre responsabilité le montage et/ou la mise en service des produits retirés par ses soins, après avoir pris connaissance préalablement à la signature du bon de commande, des installations nécessaires pour assurer le branchement des produits selon les règles de l'art soit auprès d'un préposé de la Société en magasin, soit sur les fiches descriptives des notices et guide d'installation du fabricant accompagnant le produit.

La livraison des produits s'entend hors mise en service, laquelle fera l'objet, à la demande du Client, d'une facturation supplémentaire selon les tarifs en vigueur dans le magasin.

### 8 SERVICE APRÈS-VENTE PAYANT

Le magasin propose un service SAV pour ses clients.

Ce service ne pourra être proposé que pour des biens ne bénéficiant plus de la garantie commerciale du fabricant.

Le SAV ne pourra être appliqué qu'à des biens en bon état de propreté et d'hygiène.

Ordre de réparation

Lorsque le client dépose un bien au SAV du magasin, il lui sera remis un ordre de réparation. L'ordre de réparation précisera un prix plafond de réparation en dessous duquel la réparation du bien est acceptée par le client.

L'ordre de réparation devra être signé par le client. L'ordre de réparation précisera l'origine de la panne, la nature de l'intervention envisagée et les pièces à remplacer. Une fois l'ordre de réparation signé, le bien sera pris en charge par le SAV du magasin et le client s'engage à régler les frais de réparation à hauteur du prix plafond. Si le diagnostic par le SAV du magasin fait apparaître que les frais de réparation seront supérieurs au plafond figurant dans l'ordre de réparation, un nouvel ordre de réparation sera adressé au client par mail ou par voie postale pour acceptation.

Les frais de réparation figurant dans ce nouvel ordre de réparation resteront valables 1 mois. Passé ce délai, le client devra demander au SAV du magasin un nouvel ordre de réparation.

Le SAV du magasin se réserve le droit de demander un acompte à la signature de l'ordre de réparation correspondant à 1 heure de main d'œuvre. Cet acompte sera déduit du montant de la réparation du bien.

Conformément à l'article L. 214-2 Code de la consommation, les sommes versées d'avance portent intérêt au taux légal à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du versement jusqu'à l'exécution de la prestation de réparation. Ces intérêts sont déduits du solde à verser au moment de la réalisation.

En cas de refus de l'ordre de réparation initial ou rectificatif par le client :

- Le bien lui sera restitué en l'état ou détruit (si le client a décidé d'abandonner son bien avec son accord préalable et écrit pour sa destruction) ;
- des frais administratifs de devis refusé seront facturés, correspondant à un montant égal à 1 heure de main d'œuvre selon les grilles tarifaires affichées en magasin. L'acompte éventuellement versé sera intégralement restitué au client. Toutefois dans cette hypothèse, le client convient expressément que les deux sommes se compenseront conformément aux dispositions de l'article 1347 du Code Civil.

Le magasin se réserve la possibilité de refuser la prise en charge d'un bien notamment si ce bien est manifestement obsolète ou contrefaisant.

Il appartient au client préalablement au dépôt du bien de sauvegarder l'ensemble des données. Le magasin ne saurait en aucune façon être tenu pour responsable de toute perte ou altération de données qui pourrait éventuellement survenir.

**Immobilisation du bien**

Les délais d'immobilisation du bien, indiqués sur l'ordre de réparation, sont indicatifs.

En tout état de cause, conformément aux dispositions légales, en cas de retard par rapport au délai qui a été indiqué au client, le client bénéficie de la possibilité de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou de résoudre le contrat après l'envoi d'une lettre recommandée ou sur tout autre support écrit demandant la réalisation du service dans un délai raisonnable, dans les conditions et modalités définies à l'article L. 216-6 du Code de la consommation.

Le dépôt d'un bien au SAV du magasin n'entraîne pas une obligation de résultat à la charge du vendeur quant à la réparation de l'appareil, notamment en cas d'impossibilité technique d'y procéder ou d'indisponibilité de pièces détachées.

Dans l'hypothèse où le bien serait déclaré irréparable par le SAV du magasin, l'acompte éventuellement versé sera intégralement restitué au client.

**Mise à disposition du bien réparé**

Lorsque le bien réparé est disponible, le client sera prévenu de sa mise à disposition par le magasin, par e-mail, sms ou courrier postal.

La date d'émission de l'information de mise à disposition sera considérée comme date de fin d'immobilisation de l'appareil.

Le bien sera restitué au client sur présentation de l'ordre de réparation et d'une pièce d'identité. Si la personne effectuant le retrait n'est pas la même que celle ayant fait le dépôt, la restitution ne pourra s'effectuer que sur remise d'une photocopie de la carte d'identité de la personne déposante et d'une attestation écrite de cette dernière autorisant la restitution du bien à cette tierce personne.

La restitution se fait après complet paiement au comptant du prix de la réparation restant à payer.

Les risques de perte ou d'endommagement du bien sont transférés au client dès prise de possession du bien par le client ou son mandataire.

Les réparations sont garanties dès leur date de mise à disposition pendant une période de 3 mois.

Les pièces détachées et fournitures fournies à titre accessoire dans le cadre de la prestation effectuée ne bénéficient pas de la garantie légale de conformité, à moins que celles-ci constituent l'objet principal du contrat conclu ou qu'elles n'aient été acquises par le client dans le cadre d'un contrat de vente distinct.

## 9 - GARANTIES

### 9.1 Garantie contractuelle ou dite « commerciale »

Les produits sont garantis contre tout vice de fabrication et tout dysfonctionnement dans des conditions normales d'utilisation par une garantie commerciale dont l'objet, les modalités de mise en œuvre, les clauses d'exclusion, la durée, l'étendue territoriale figurent dans un contrat écrit de garantie et de service après-vente dont un exemplaire est remis au client. Une extension de la durée de la garantie commerciale peut être choisie en option payante. En cas d'immobilisation du produit supérieure à 7 jours, la garantie constructeur ou optionnelle sera prorogée de la durée équivalente à celle de l'immobilisation.

### 9.2. Garanties légales

Le client 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 client 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 client 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 vendeur, 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 client 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 client bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le client 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 client 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 vendeur 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 client, notamment lorsque le client 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 client 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 client n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le client 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 portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le client 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.

## 10 - INTERVENTION AU DOMICILE DU CLIENT

Le vendeur ne peut recevoir aucun paiement ou contrepartie du client avant l'expiration d'un délai de 7 jours à compter de la conclusion du contrat, sauf en cas de travaux d'entretien ou de réparation réalisés en urgence à la demande du client, et dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

## 11 - LITIGES

Le présent contrat est soumis à la loi française.

En cas de contestation, le client pourra recourir à la procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends dans les conditions de l'article 1528 et suivants du code de procédure civile.

Concernant la médiation à la consommation et conformément à l'article L. 612-1 du code de la consommation, le client peut gratuitement recourir au service du médiateur de la consommation dont les coordonnées sont indiquées ci-après pour toutes les réclamations déjà déposées par écrit auprès du service clientèle du vendeur depuis moins d'un an et non satisfaites.

Coordonnées du service de médiation à la consommation : AME CONSO - 197, boulevard Saint Germain - 75007 PARIS ([www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)).

## 12 - INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Le traitement de données à caractère personnel a pour finalité la gestion et le suivi des commandes du client, le suivi des livraisons et des facturations, le suivi de la relation client, y compris pour la mise en œuvre de la garantie ou la réalisation d'études, sondages et tests produits. Les données collectées sont exclusivement réservées au vendeur.

Les données collectées sont : nom, prénom, adresse postale, adresse mail, n° de téléphone.

Le caractère obligatoire ou facultatif des données est précisé au client lors de la collecte des données par une astérisque. Certaines données sont obligatoires car nécessaires à la gestion de la commande. Le défaut de réponse pourra entraîner l'annulation de la commande.

Les données seront conservées en base active 5 ans après la fin de la relation commerciale avec le client (fin de la garantie). Les données pourront ensuite être archivées pour une durée supplémentaire de 5 ans avec un accès restreint pour des raisons limitées et autorisées par la loi. Passées ce délai, les données seront supprimées.

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, Le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition sur l'ensemble des données personnelles qui le concernent. Pour exercer ses droits, le client doit écrire par courrier à l'adresse du Vendeur.