

MODELE 1 : CONDITIONS GENERALES DE VENTE – MAGASINS

ATTENTION – PRECISIONS AVANT IMPRESSION :

L'encadré relatif aux garanties (article 9) est obligatoire.

Attention aussi aux remarques en italique à observer mais à ne pas reproduire à l'impression.

Le contenu des conditions générales de vente est défini par l'article L111-1 du Code de la consommation au titre de l'obligation générale d'information précontractuelle. Par conséquent, les CGV doivent obligatoirement être communiquées au consommateur, préalablement à la conclusion de la vente, sur un support durable. Il appartient au vendeur professionnel de prouver qu'il a communiqué les CGV avant la conclusion de la vente.

MODELE

Mentions obligatoires

Société : *Nom/Dénomination sociale*

Forme juridique

Capital social :

N°RCS (ville et numéro)

N° TVA

Adresse : (éventuellement adresse du siège social)

Adresse pour les réclamations (si elle diffère de l'adresse du siège social)

N° de téléphone :

N° de télécopie :

Adresse Electronique :

DATE DE DERNIERE MISE A JOUR :

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – MAGASINS

Les présentes conditions générales de vente régissent exclusivement les ventes réalisées dans le(s) magasin(s) situé(s) à l'adresse suivante : Le client déclare avoir pris connaissance et accepter les présentes conditions générales de vente avant la passation de sa commande. La validation de la commande vaut donc acceptation sans réserve par le client de ces conditions générales de vente.

1. DEVIS - BLOCTEL

La remise d'un devis ne constituera un engagement pour une exécution immédiate que s'il est suivi de la signature du bon de commande correspondant, sauf stipulation expresse sur le devis, de la mention "bon pour commande" avec signature du client et du vendeur.

Les devis ainsi que les dessins et maquettes qui les accompagnent éventuellement restent la propriété du vendeur. Ils ne sauraient être communiqués, même partiellement, à des tiers, sans autorisation du vendeur, à peine de dommages et intérêts. Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations, œuvres et images reproduits ou représentés sur le devis sont strictement réservés au vendeur au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle et pour le monde entier. Toute reproduction ou représentation totale ou partielle du devis ou de tout ou partie des éléments se trouvant sur le devis est strictement interdite.

Lors de la remise d'un devis, le client remettra au vendeur ses coordonnées téléphoniques et/ postales.

Le client a le droit de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site BLOCTEL (www.bloctel.gouv.fr).

Le client accepte toutefois explicitement d'être rappelé et/ou contacté par le vendeur au numéro téléphonique précisé sur le devis dans le délai maximum de 3 mois suivant la remise du devis, même si son numéro de téléphone a fait l'objet d'un enregistrement auprès de BLOCTEL. Le vendeur s'engage à utiliser ce numéro de téléphone uniquement pour le suivi des documents remis au client lors de son passage au magasin (devis, proposition tarifaire) et dans le délai maximum de 3 mois.

2. BIENS

Le client choisit le bien selon ses propres critères (dimension, couleur, fermeté, matériaux...). Le vendeur apporte des informations pour éclairer le choix du client mais il ne saurait se substituer au client dans le cadre de sa décision d'achat. Le client est informé qu'aucun bien ne sera repris par le vendeur en cas d'erreur du client sur le choix du bien, sauf accord exprès du vendeur.

3. COMMANDE

Le bon de commande a un caractère FERME ET DEFINITIF pour le client. Toute modification quantitative ou qualitative de commande ne pourra être acceptée par le vendeur que dans la limite où elle ne perturbe pas la fabrication ou l'approvisionnement. Elle pourra, le cas échéant, donner lieu à une majoration des prix tarifés et déterminer un nouveau délai de livraison.

Toute annulation de commande est soumise à l'accord exprès du vendeur. Dans tous les cas, en cas d'annulation de la commande par le client, non motivée par une faute du vendeur, et sauf accord contraire exprès du vendeur, l'acompte versé par le client sera conservé par le vendeur.

Les commandes qui font l'objet de la remise d'un bon numéroté de la part du vendeur ne lieront le vendeur qu'après l'encaissement d'un acompte dont le montant est déterminé par les parties, sauf renonciation de la part du vendeur.

Néanmoins, au cas où un crédit d'une durée supérieure à trois (3) mois serait sollicité par le client, la vente ne deviendrait définitive qu'au moment où l'offre préalable de crédit prévue par la loi deviendrait elle-même définitive.

Le client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation pour les ventes en magasin.

Toutefois, le client dispose en cas de vente à crédit d'un droit de rétractation de 14 jours calendaires révolus à compter du jour de l'acceptation de l'offre de crédit. Le contrat de vente sera résolu de plein droit, sans indemnité, si le client, dans ce délai de 14 jours calendaires révolus, exerce son droit de rétractation relatif au crédit affecté dans les conditions prévues à l'article L. 312-19 du code de la consommation.

En cas de vente à crédit, si le client sollicite la livraison immédiate du bien sur demande écrite, datée et signée (L.312-47 du code de la consommation) sans attendre la fin de sa faculté de rétractation, la vente sera considérée comme définitive dans les 3 jours suivant l'acceptation de l'offre préalable de crédit si la livraison du bien intervient dans ce délai de 3 jours, ou le jour de la livraison du bien, si celle-ci intervient à partir du 4ème jour suivant l'acceptation de l'offre de contrat de crédit.

En cas de résolution du contrat de vente consécutive à l'exercice du droit de rétractation pour le crédit affecté, le vendeur sera tenu de rembourser sur simple demande toute somme que le client aurait versée d'avance sur le prix. A compter du huitième (8) jour suivant la demande de remboursement, cette somme sera productive d'intérêts, de plein droit au taux de l'intérêt légal majoré de moitié.

4. REASSORTIMENT

Le vendeur ne peut garantir le réassortiment des biens vendus et en être responsable que dans la mesure de ses possibilités ou des possibilités du fabricant.

5. MODALITES ET DELAI DE LIVRAISON – RETRAIT EN MAGASIN

Le vendeur s'engage à délivrer le bien (retrait en magasin ou livraison à domicile) au plus tard à la date ou dans le délai convenu sur le bon de commande (article L.216-1 et suivants du code de la consommation).

A NOTER : A défaut d'une date ou d'un délai défini au contrat, le vendeur disposera alors d'un délai de 30 jours à compter de la signature du contrat de vente pour délivrer le bien (retrait en magasin ou livraison à domicile). Si le délai contractuellement défini dépasse 3 mois, l'acompte versé produira intérêts au taux légal à l'expiration des trois mois à compter du versement jusqu'à la réalisation de la vente.

Si le bien n'est pas délivré au client (retrait en magasin ou livraison à domicile) à la date ou dans le délai prévu sur le bon de commande et que ce retard n'est pas dû au client, le client sera en droit de notifier au vendeur la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à ce que le vendeur s'exécute ou de résoudre le contrat en respectant la procédure suivante :

- dans un premier temps, le client devra adresser au vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception ou par un autre écrit sur support durable une mise en demeure de livrer le Produit dans un délai supplémentaire raisonnable ;
- dans un second temps, si le vendeur n'a pas livré le bien dans ce délai supplémentaire, le client pourra informer le vendeur, selon les mêmes modalités, qu'il met fin au contrat de vente.

Le contrat ne sera résolu qu'à la réception de cette lettre ou écrit informant le vendeur de cette résolution, à condition que la livraison ne soit pas intervenue entre l'envoi du courrier du client et sa réception.

Les sommes versées seront alors restituées au client, sans doublement, dans le délai de 14 jours à compter de la résolution du contrat. Les dispositions ci-dessus ne sont pas applicables en cas de survenance d'un cas de force majeure ou de cas fortuit.

Si le bien est retiré par le client en magasin, le transfert des risques interviendra dès que le client ou un transporteur mandaté par le client aura emporté le bien.

Si le bien est livré au client à son domicile, le transfert des risques interviendra à la signature du bon de livraison du bien par le client ou le tiers désigné par le client.

Les biens ne sont livrés que sur le territoire suivant :

A NOTER : il est important de prévoir toutes les restrictions territoriales de livraison

Le client est tenu de préciser au vendeur toutes les informations nécessaires à la livraison du bien à son domicile. Le vendeur exclut toute responsabilité en cas d'erreur ou d'imprécision dans l'adresse de livraison.

Le bien est livré au domicile du client, dans la pièce de son choix. Toutefois, si en raison de l'exiguïté des locaux ou des moyens d'accès, non précisé lors de la commande, le bien ne peut être livré dans la pièce choisie par le client, le bien sera alors livré au seuil du domicile du client. Le client fera son affaire personnelle de l'acheminement et du montage du bien dans son domicile, ou après acceptation d'un devis préalable, supportera le surcoût lié aux difficultés rencontrées du seuil du domicile à l'intérieur (location d'élévateurs, livraison par nacelle...).

A NOTER : cette clause pourra être adaptée en fonction des choix de livraison proposés par le vendeur (livraison au pas de la porte, RDC...).

En cas d'impossibilité de livraison au domicile du client, le bien sera mis à la disposition du client en magasin et la facture deviendra immédiatement exigible, auquel pourront s'ajouter les frais éventuels de magasinage.

La livraison au domicile du client pourra inclure le montage du bien, si tel est convenu dans le bon de commande. Le montage d'un bien exclus, sauf contrat de pose spécifique, tous travaux de raccordement (plomberie, électricité) et toute fixation au sol ou au mur.

A NOTER : cette clause pourra être adaptée en fonction des services (gratuits ou payants) proposés par le vendeur.

En ce qui concerne les travaux d'installation, le transfert de propriété s'opère au fur et à mesure de la réception des travaux par le client ou l'architecte ou la remise des états d'avancement sous réserve du jeu de la clause de réserve de propriété prévue à l'article 13.

6. MAGASINAGE

Si après mise à disposition du bien, la date de retrait ou de livraison du bien était repoussée par le client, le bien sera, sauf accord contraire des parties, considéré comme délivré à la date de mise à disposition. La facturation sera faite à cette date. En ce cas, le bien restera entreposé dans le(s) magasin(s) et pourra y demeurer pendant 15 jours aux frais du vendeur.

A l'expiration de ce délai et après mise en demeure d'avoir à prendre possession du bien par lettre recommandée avec accusé de réception, le vendeur sera alors en droit soit de facturer au client le coût du stockage dans le(s) magasin(s), soit de mettre le bien en garde-meubles aux frais et risques du client.

A l'issue d'un délai de 15 jours supplémentaires de stockage du bien dans les conditions ci-dessus, et après une nouvelle mise en demeure de prendre possession du bien adressée au client par lettre recommandée avec accusé de réception, la vente sera purement et simplement résolue et le vendeur pourra alors disposer du bien librement, tout en conservant les sommes versées par le client à titre de réparation du préjudice subi.

La 1ère présentation du courrier recommandé ou le retour du recommandé pour défaut d'adresse fera courir le délai de 15 jours.

Le vendeur se réserve également le droit de réclamer l'exécution forcée du contrat de vente.

7. PAIEMENT

Le paiement est effectué dans les conditions prévues au moment de la commande. Toute réduction de prix, non acceptée par le vendeur, non justifiée ou non proportionnelle expose le client à des sanctions financières.

Tous les prix s'entendent nets, en Euros, toutes taxes comprises, emballages compris, au départ du point de vente.

Si le vendeur a accepté de livrer le bien, les frais de livraison seront facturés au client selon le tarif prévu par le bon de commande, sauf disposition contraire expresse. De même, des prestations de montage pourront être facturées au client en sus selon le tarif prévu par le bon de commande. Sera facturée, sans marge ni remise, en sus du prix de vente, l'éco-participation relative à la collecte, au tri et au recyclage des déchets d'éléments d'ameublement. Cette éco-participation est facturée au taux en vigueur au jour de la livraison du bien, y compris en cas de variation entre la date de commande et la date de livraison.

Attention : l'éco-participation doit être portée à la connaissance des consommateurs. Elle doit apparaître sur les sites internet, les catalogues, prospectus, étiquettes, devis et factures. Elle doit toujours être affichée séparément du prix de vente.

Sauf conventions contraires, le solde de la facture doit être réglé au plus tard à la livraison ou au retrait du bien (au vendeur ou au livreur pour une livraison à domicile). Dans le cas d'une livraison partielle demandée par le client, le client devra en sus de l'acompte déjà versé, effectuer le règlement du bien effectivement livré et ne pourra, en aucun cas, reporter ce règlement à la date de livraison du solde de la commande.

A NOTER : il faut déterminer les modalités de versement du solde : avant ou à la livraison du bien, au vendeur ou au livreur.

Dans le cas d'une livraison partielle demandée par le client, le client devra en sus de l'acompte déjà versé, effectuer le règlement du bien effectivement livré et ne pourra, en aucun cas, reporter ce règlement à la date de livraison du solde de la commande.

En cas de paiement par traite pour une durée qui ne soit pas supérieure à 3 mois, il est convenu qu'à défaut de paiement d'une seule des échéances prévues, toutes les sommes restant dues par le client deviennent immédiatement et de plein droit exigibles 8 jours après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception.

8. RECLAMATIONS

Le client ou son mandataire est tenu de vérifier le Produit au moment de la livraison et, en cas d'avarie apparente, de mentionner sur le bon de livraison les réserves qu'il entend faire au sujet de l'état du Produit reçu, toute réserve générale du type « sous réserve de déballage, emballage intact » n'ayant aucune valeur.

Le client pourra formuler des réserves, notamment en cas de défaut du bien ou de défaut de remise de la notice d'emploi ou des instructions d'installation.

Le client doit faire ses éventuelles réserves, précises et détaillées, sur le bon de livraison remis au livreur. Le client est informé que l'absence de réserves écrites sur le bon de livraison vaut présomption de livraison conforme du Produit. Le client devra informer le Site des réserves dans les 48 heures de la livraison du Produit. Le client ne pourra pas invoquer à l'encontre du Site un défaut apparent de conformité du Produit ou un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a acquis le Produit.

9. GARANTIE COMMERCIALE

Si le fabricant et/ou vendeur fournit au client une garantie commerciale, elle sera décrite sur un support écrit remis au client au moment de la délivrance du bien. Il y sera décrit le contenu de la garantie, les modalités de sa mise en œuvre, son prix, sa durée, son étendue territoriale ainsi que le nom et les coordonnées postales et téléphoniques du garant.

10. GARANTIES LEGALES

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.

A NOTER : les mentions visées ci-dessus résultent du décret 2022-946 du 29 juin 2022 doivent obligatoirement figurer dans un encadré.

Le vendeur indiquera au client les modalités pratiques de renvoi du bien si sa mise en conformité ne peut intervenir sur le lieu où le bien se trouve. Si le bien peut faire l'objet d'un renvoi par voie postale, sans entraîner pour le client des frais disproportionnés au regard de sa valeur, il pourra être demandé au client d'expédier ce bien au vendeur par cette voie.

Afin de faire valoir ses droits au titre de la garantie légale de conformité ou contre les défauts cachés de la chose vendue, le client devra sous peine de perdre ses droits, restituer au vendeur un bien en bon état de propreté et d'hygiène et ne présentant pas de tâches.

La garantie ne couvre pas :

- Les modifications d'aspects des recouvrements et rembourrage dues à l'usure et à l'utilisation du siège (assouplissement ou rodage des mousses) dans des conditions d'usage normal
- La distension résiduelle du cuir au niveau des places les plus utilisées qui est lié aux contraintes que subit le recouvrement des sièges à l'utilisation.
- Les décolorations, l'altération ou toute modification ou détérioration d'aspects dues :
 - - à l'action excessive de la lumière naturelle ou artificielle.
 - - à l'emploi de tout produit d'entretien non adapté au revêtement, ainsi que le non-respect des conditions d'entretien.
 - - à des causes extérieures : accidents domestiques, dégâts des eaux, taches, brûlures, éraflures, animaux, etc...
 - - à un mauvais montage, calage ou réglage ou autres interventions réalisées par des personnes non agréées par le vendeur
 - - à l'action de la sudation et de la transpiration naturelle du corps ou à l'action de la séborrhée.
- Les migrations de teintes et de couleurs provenant d'articles mis en contact avec le cuir des sièges dont la couleur n'est pas stabilisée (vêtement, plaid, coussins « déco », ceintures, sac à main etc...).
- Les déformations des sièges, de structures mécaniques fixes ou mobiles, la casse de structures consécutives à une mauvaise utilisation ou des surcharges intensives concentrées sur un point donné liées à un usage caractéristique particulier ou inhabituel.
- Les dégradations affectant des éléments tels que les fermetures éclair, les fixations inter-éléments, les crémaillères de têtes ou accoudoirs et divers accessoires provenant d'un usage inapproprié.

- Les détériorations provoquées intentionnellement par un utilisateur.
- Les utilisations dans les lieux publics ou professionnels, à moins qu'il ne s'agisse d'un modèle adapté à cet usage et précisé sur le bon de commande
- Les réparations ou modifications qui auraient été effectuées à l'initiative du client par lui-même ou pas une entreprise de son choix sans qu'il y ait un accord express écrit du service Clients du vendeur.

A NOTER : ces exclusions de garantie doivent être adaptées en fonction du bien et/ou de la politique de la marque.

11. PIÈCES DÉTACHÉES

Le client sera informé le cas échéant, de l'existence et de la durée de disponibilité des pièces détachées indispensables à l'utilisation du bien sur tout support adapté avant la conclusion du contrat et sur le bon de commande s'il existe ou sur tout autre support durable constatant ou accompagnant la vente.

12. RETOURS

Aucun bien ne peut être renvoyé au vendeur sans son information préalable et dans le respect de ses instructions de réexpédition.

13. CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

Le vendeur se réserve le droit de propriété des biens livrés jusqu'au paiement intégral des biens.

Pour prétendre se prévaloir de la présente clause, il suffira au vendeur de faire connaître sa volonté formelle de se voir restituer les biens par une simple lettre recommandée avec accusé de réception adressée au client.

La vente sera résolue de plein droit et les acomptes déjà versés resteront acquis au vendeur.

Il est néanmoins expressément précisé que sauf application de la clause de garantie prévue à l'article 9 ci-dessus, le client sera responsable des biens déposés entre ses mains dès leur remise matérielle, le transfert de possession entraînant le transfert des risques.

Le client devra en conséquence prendre toutes dispositions et le cas échéant toutes assurances pour pallier la destruction éventuelle, partielle ou totale, des biens quelle qu'en soit l'origine.

14 REPRISE DES ANCIENS MEUBLES

A adapter à chaque entreprise en fonction des produits vendus (ameublement et/ou électroménager) , des obligations dont elle relève (Reprise 1 pour 1 ou reprise 1 pour 0) et de la politique de son enseigne.

Les textes n'exigent pas expressément l'information du consommateur sur la reprise dans les CGV (même si c'est mieux en pratique en cas de litige) sauf pour les sites de vente en ligne, l'information devant être fournie en phase précontractuelle avant la conclusion de la vente.

SUGGESTION DE CLAUSE POUR MAGASINS

pour magasin soumis à obligation de reprise 1 pour 1

Pour les commandes effectuées à compter du 1^{er} janvier 2022, le client peut, s'il ne souhaite pas conserver ses anciens produits d'ameublement et d'électroménager :

- Soit les donner à une association locale de l'économie sociale et solidaire (ex Emmaüs, Envie etc,...) ;
- Soit les déposer en déchèterie ou dans un point de collecte de proximité (pour les produits transportables sans équipement) localisables sur :

- <https://www.eco-mobilier.fr/vos-points-de-collecte-dedies/> (Ameublement)

- <https://www.ecosystem.eco/fr/recherche-point-de-collecte> (Electroménager)

- Soit en confier la reprise gratuite à son magasin d'ameublement/électroménager ou au prestataire que le magasin indiquera contre l'achat de produits de même type et dans la limite de la quantité des produits vendus (« Reprise 1 pour 1 »), conformément Articles L.541-10 et suivants et articles R.541-158 et suivants du code de l'environnement.

Pour magasin soumis à obligation de reprise 1 pour 0

Pour les commandes effectuées à compter du 1^{er} janvier 2022, le client peut, s'il ne souhaite pas conserver ses anciens produits d'ameublement et d'électroménager :

- Soit les donner à une association locale de l'économie sociale et solidaire (ex Emmaüs, Envie etc, ...) ;
- Soit les déposer en déchèterie ou dans un point de collecte de proximité (pour les produits transportables sans équipement) localisables sur :

- <https://www.eco-mobilier.fr/vos-points-de-collecte-dedies/> (Ameublement)
- <https://www.ecosystem.eco/fr/recherche-point-de-collecte> (Electroménager)

- Soit en confier la reprise gratuite à son magasin d'ameublement/électroménager ou au prestataire que le magasin indiquera.

15. NUMEROS D'IDENTIFICATIONS UNIQUE AU REGISTRE NATIONAL DES PRODUCTEURS

En application de l'article L. 541-10-13 du Code de l'environnement, notre Société (code SIRET.....) s'est vu attribuée par l'ADEME les identifiants uniques suivants :

- IDUXXXXXXXXXXXXX attestant de l'enregistrement au registre des producteurs de la filière Ameublement
- IDUXXXXXXXXXXXXX attestant de l'enregistrement au registre des producteurs de la filière DEEE
- IDUXXXXXXXXXXXXX attestant de l'enregistrement au registre des producteurs de la filière Emballages-Papier
- A compléter d'autant d'identifiants uniques que d'Eco-Organismes auxquelles la société adhère et pour lesquels elle a reçu de l'ADEME un numéro d'identifiant unique.

Ces identifiants attestent que notre société s'est acquittée de ces obligations d'enregistrement aux registres des Producteurs des catégories de produits précitées et de ces obligations de déclarations de mises en marché auprès des éco-organismes agréés pour chacun de ces catégories de produits..

16. DROIT APPLICABLE/TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

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 :

Coordonnées et site internet du médiateur.

Chaque professionnel doit obligatoirement indiquer le nom d'une plateforme de médiation à la consommation ou d'un centre de médiation à la consommation. Certains médiateurs sont adossés à une fédération ou à une association par secteur d'activité, d'autres sont regroupés en association ou sociétés de médiateurs.

Ces plateformes et centres sont référencées sur le site de la CECMC (Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation) : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references>.

17. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les informations en rapport avec la commande du client font l'objet d'un traitement automatisé de données. Ce traitement automatisé de données a pour finalité la gestion et le suivi des commandes du client ainsi que la lutte contre la fraude aux moyens de paiement.

NB : si le vendeur conserve les données de ses clients sur un fichier manuel ou informatisé, il sera tenu de respecter les dispositions sur la protection des données personnelles prévue par la loi 78-17 Informatique et Liberté et le Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données personnelles (RGPD).

Le client doit disposer d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de portabilité pour les données personnelles le concernant. Le client peut également transmettre ses instructions post-mortem concernant les données personnelles le concernant.

La FNAEM met à la disposition de ses adhérents un modèle de clause INFORMATIQUE ET LIBERTÉS.

En plus (optionnel)

GARANTIE COMMERCIALE (facultative mais si elle est offerte, elle doit être plus favorable que la garantie légale, soit dans la durée, soit dans le contenu). Elle peut être gratuite ou non.

Les dispositions relatives à la garantie commerciale doivent figurer dans les conditions générales avant celles relatives aux garanties légales. Dans ce cas il sera nécessaire d'ajouter dans l'article relatif aux garanties légales la mention suivante : « nonobstant les dispositions sur la garantie commerciale ci-dessus...

Elle doit faire l'objet d'un contrat écrit dont un exemplaire est remis au client. Le contrat précise le contenu de la garantie, les modalités de sa mise en œuvre, son prix (ou sa gratuité), sa durée, son étendue territoriale, le nom et l'adresse du garant, l'existence de la garantie légale de conformité et celle relative aux défauts de la chose, la reproduction de plusieurs articles, à savoir : L217-4, L217-5, L217-7, L217-8, L217-9, L217-10, L217-12 et L217-13 du code de la consommation et 1641 et 1648 premier alinéa du code civil.

L'encadré suivant devra obligatoirement figurer dans la garantie commerciale :

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.

La garantie commerciale doit mentionner le nom, adresse postale, numéro de téléphone et adresse électronique du garant.

La garantie commerciale est limitée à **(à compléter selon la politique commerciale de votre société, mais en principe pour une durée supérieure à 24 mois, la garantie légale étant de 2 ans)**, à compter du jour de la livraison. **L'échange du bien ou sa réparation pendant la durée de la garantie commerciale n'aura pas pour effet de proroger sa durée.**

Elle ne peut s'appliquer que si le bien a été utilisé après usage normal, dans des conditions normales. Le vendeur décline donc toute responsabilité dans le cas où le bien serait notamment soumis à l'influence d'un chauffage ou d'une humidité excessif ; le vendeur ne peut évidemment appliquer cette garantie dans le cas de détériorations provoquées par des causes étrangères aux qualités intrinsèques du bien.

Cette garantie commerciale ne couvre pas non plus les conséquences de l'usure normale du bien au moment de la réclamation.

De même ne sont pas couverts, les dommages provenant d'erreurs de montage ou d'assemblage lorsque les instructions d'installation lui ont été communiquées et que le client s'est chargé lui-même ou a chargé un tiers de ce montage ou de cet assemblage.

NB : la garantie commerciale doit mentionner tous les facteurs d'exclusion de la garantie commerciale.

Afin de pouvoir bénéficier de cette garantie commerciale, le client devra **[à compléter selon politique de l'entreprise : énumérer les éléments nécessaires à la mise en œuvre de la garantie : ex: "le client devra retourner, après avoir obtenu l'accord du vendeur, le bien dans le magasin, accompagné de toute preuve d'achat (facture, bon de livraison, bon de commande, etc...)]**

La garantie commerciale ne pourra être mise en œuvre que dans le magasin dans lequel le bien a été acheté **(ou dans tous les magasins du réseau situés sur le territoire national, par exemple).**