

MODELE 3 : CONDITIONS GENERALES DE VENTE – Vente à distance (hors démarchage à domicile)

A NOTER – PRECISIONS AVANT IMPRESSION

Les conditions générales doivent être acceptées par le client préalablement à la passation de la commande.

Les conditions générales de vente doivent être adressées au client sur un support durable au plus tard lors de la livraison de la commande. Un simple renvoi par lien hypertexte à une page internet contenant les conditions générales de vente ne constitue pas un support durable.

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

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

MODELE

Mentions légales (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

Nom et adresse du Directeur de publication

Coordonnées de l'hébergeur : nom adresse et numéro de téléphone

Date de dernière mise à jour

1. GENERALITÉS

Les présentes conditions générales de vente régissent exclusivement les ventes de produits
(*lister les produits*) (ci-après désignés **le(s) Produit(s)**) sur le site internet (ci-après désigné **le Site**).

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. Sauf preuve contraire, les données enregistrées sur le Site à l'occasion de la commande du client constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par le client sur le Site.

Le client devra imprimer et conserver les présentes conditions générales de vente.

2. PRODUITS

Le client est informé que pour des raisons techniques (différence de couleur liée à la qualité de l'ordinateur et/ou de l'imprimante, différence de taille du fait d'un effet visuel lié à la photo...) des différences peuvent exister entre les photos des Produits figurant sur le Site et les Produits eux-mêmes (couleur, taille...). Le client est invité à se reporter au descriptif de chaque Produit pour en connaître les caractéristiques précises.

3. COMMANDE- BLOCTEL

Le client remplit sous sa seule responsabilité le bon de commande en ligne en précisant les références des Produits choisis et leur quantité. Le client précisera également son nom (ou éventuellement son numéro de client) et l'adresse de livraison.

Le client communiquera au vendeur ses coordonnées téléphoniques et/ postales.

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

En cas d'erreur de saisie, le Site ne saurait être tenu responsable des conséquences en termes de retard ou d'impossibilité de livraison. Tous les frais liés à la réexpédition ou à l'organisation d'une nouvelle livraison des Produits dus à une erreur de saisie du client seront à la charge exclusive du client.

Le client pourra vérifier le détail de sa commande et le prix total avant son envoi. Le client a la possibilité de modifier, voire d'annuler sa commande avant son envoi. Le client recevra par courriel confirmation de sa commande sur le Site. La commande ne sera considérée comme validée qu'après paiement par le client dans les conditions précisées dans l'article 9 ci-dessous. Une commande pourra être refusée si un litige de paiement est en cours avec le client ou si ce dernier n'a pas réglé une commande en cours.

4. REASSORTIMENT

Les offres de Produits et de prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur le Site et dans la limite des stocks disponibles. Chaque Produit est accompagné d'une fiche descriptive établie par le fabricant. Dans l'éventualité d'une indisponibilité de Produit après passation de la commande, le client en sera informé par courriel ou téléphone selon son choix aux coordonnées indiquées sur le bon de commande. Il pourra être proposé au client un Produit similaire à un prix identique.

Si le client refuse le produit de remplacement, il pourra alors annuler sa commande en adressant un *courrier/ télécopie/ courriel* à l'adresse suivante Si le compte bancaire du client a été débité, le client sera remboursé par Le client sera remboursé dans un délai maximum de 14 jours à compter du paiement des sommes qu'il a versées.

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

5. MODALITES ET DELAI DE LIVRAISON

Le Site s'engage à livrer au plus tard à la date ou au délai de livraison convenu sur le bon de commande (article L.216-1 et suivants du code de la consommation).

N.B : A défaut d'une date ou d'un délai défini au contrat, le Site disposera alors d'un délai de 30 jours à compter de la signature du contrat de vente pour livrer le Produit. Si le délai de livraison 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 Produit n'est pas livré au client à cette date et que ce retard n'est pas dû au client, le client sera en droit de notifier au Site la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à ce que le Site s'exécute ou de résoudre le contrat en respectant la procédure suivante :

- dans un premier temps, le client devra adresser au Site 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 Site n'a pas livré le Produit dans ce délai supplémentaire, le client pourra informer le Site, 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 Site 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.

Le client est informé du coût associé à la livraison du Produit préalablement à l'envoi de sa commande. Le transfert des risques interviendra dès la signature du bon de livraison par le client ou le tiers désigné par le client.

Les Produits ne sont livrés que sur le territoire suivant :

NB : il est important de prévoir toutes les restrictions territoriales de livraison

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

Le Produit 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 Produit ne peut être livré dans la pièce choisie par le client, le Produit sera alors livré au seuil du domicile du client. Le client fera son affaire personnelle de l'acheminement et du montage du Produit 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...).

NB : il peut être associé à la livraison d'autres services (démontage de l'ancien Produit, montage du nouveau Produit, démonstration...).

En cas d'impossibilité de livraison, le Produit sera mis à la disposition du client au magasin et la facture deviendra immédiatement exigible.

Nous attirons particulièrement l'attention du client sur le fait que nos obligations (livraison, installation, reprise des meubles...) au titre des commandes passées pourront être suspendues pour répondre aux recommandations des organisations sanitaires et gouvernementales dans le cas d'une épidémie (exemple Covid-19), sans que cela ne puisse engager notre responsabilité.

NB : il peut également être prévu un retrait du Produit en magasin. Dans ce cas, il faudra prévoir le délai de livraison du Produit en magasin, l'information du client de la livraison du Produit en magasin, le délai de retrait du Produit par le client, les conditions de retrait du Produit (présentation d'une pièce d'identité....).

6. MAGASINAGE

Si après mise à disposition du Produit, la date de livraison était repoussée par le client, le Produit sera, sauf accord contraire des parties, considéré comme livré à la date de mise à disposition. La facturation sera faite à cette date. En ce cas, le Produit restera entreposé dans le(s) magasin(s) et pourra y demeurer pendant 15 jours aux frais du Site. A l'expiration de ce délai et après mise en demeure d'avoir à prendre possession du Produit par lettre recommandée avec accusé de réception, le Site sera alors en droit soit de facturer au client le coût du stockage du Produit 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 Site 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 Site se réserve également le droit de réclamer l'exécution forcée du contrat de vente.

7. 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.

8. PRIX

Les prix des Produits sont indiqués sur le Site en euros, toutes taxes comprises, dont éco-tax, emballage compris **hors participation aux frais de livraison**. Les prix figurant sur le Site pourront être modifiés à tout moment mais le Produit sera facturé au client sur la base du tarif en vigueur au moment de la validation de sa commande.

Sera facturée, sans marge ni remise, en sus du prix de vente, la taxe relative à la récupération et l'élimination des déchets d'ameublement. La taxe sera facturée au taux en vigueur au jour de la livraison du Produit, y compris en cas de variation de cette taxe entre la date de commande et la date de livraison.

9. PAIEMENT

Le paiement d'un Produit sur le Site peut s'effectuer :

NB : Prévoir les modes de paiement accepté : cartes bancaires acceptées, virement bancaire, chèque paiement différé....

10. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le client dispose d'un délai de 14 jours à compter du moment où le client ou son mandataire a physiquement pris possession du Produit pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité. En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé.....

NB : Préciser les sommes remboursées au client :

« Le prix du ou des Produits achetés, les frais d'envoi ainsi que les frais de retour seront remboursés par le Site » ou

« Seuls le prix du ou des Produits achetés et les frais d'envoi seront remboursés au client, les frais de retour restant à la charge du client ».

Le remboursement du client interviendra sans retard excessif et en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour où le Site est informé de la décision de rétractation du client. Le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui que le client a utilisé pour la transaction initiale, sauf si le client demande expressément un moyen différent. En tout état de cause, le remboursement n'entraînera pas de frais pour le client.

NB : Si vous n'avez pas proposé de récupérer le Produit en cas de rétractation, insérez le texte suivant :

« Le Site peut différer le remboursement jusqu'à ce que le Site ait reçu le Produit ou jusqu'à ce que le client ait fourni une preuve d'expédition du Produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits ».

Le client devra adresser la demande de rétractation soit en utilisant le formulaire qu'il trouvera sur le Site dans la rubrique « » soit en adressant une demande de rétractation dénuée d'ambiguïté.

NB : le formulaire type doit obligatoirement être disponible sur le Site ou être adressé avec la confirmation de commande. Un formulaire type est joint au décret 2014-1061 du 17 septembre 2014 relatif aux obligations d'information précontractuelle des consommateurs et au droit de rétractation.

La demande de rétractation doit être adressée

NB : Prévoir les modalités d'envoi de la demande de rétractation (courrier courriel, télécopie)

Si vous donnez au consommateur la faculté de remplir et de transmettre électroniquement les informations sur sa rétractation du contrat sur votre site internet, insérez le texte suivant :

« Le client peut également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur le Site [insérer l'adresse du site internet]. Si le client utilise cette option, Le Site lui vous enverra sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel) ».

Le client sera informé par courriel ou téléphone des modalités de reprise du Produit.

NB : Prévoir les modalités de reprise du Produit

« Le Site récupère le Produit » ; ou

« Le client doit renvoyer ou rendre le Produit, à ... [insérer le nom et l'adresse géographique, le cas échéant, de la personne habilitée par le Site à réceptionner le Produit] sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours après que le client ait communiqué sa décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si le client renvoie le Produit avant l'expiration du délai de 14 jours. »

NB : Si le Site ne propose pas de prendre en charge les frais de retour du Produit et que le Produit, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste : il faudra mentionner :

« le client doit prendre en charge les frais directs de retour du Produit, ... EUR [insérer le montant]. » ;

ou, si le coût de retour du Produit ne peut raisonnablement être calculé à l'avance :

« le client doit prendre en charge les frais directs de retour du Produit. Ces frais sont estimés à un maximum d'environ ... EUR [insérer le montant]. »

Le Produit doit être récupéré dans son état d'origine et complet (emballage, accessoires, notice...) permettant sa recommercialisation à l'état neuf et accompagné de la copie de la facture d'achat.

Les Produits en mauvais état, tâchés ou incomplets ne sont pas repris.

La responsabilité du client n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du Produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce Produit.

NB : le droit de rétractation ne s'applique pas aux produits fabriqués sur mesure pour le client. Dans ce cas, il est possible d'exclure le droit de rétractation

En cas de commande de Produits dont la fabrication est exécutée spécifiquement, le client ne pourra demander l'annulation de sa commande conformément à l'article L 221-28 du Code de la consommation qui écarte la possibilité pour le client de se prévaloir de son droit de rétractation

11. GARANTIE COMMERCIALE

Si le Site 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.

Article L.217-4 du code de la consommation : " Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat.

Article L.217-5 du code de la consommation : ". En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II. Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III. Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

Article L.217-7 du code de la consommation : Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué. Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Article L.217-8 du code de la consommation : En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

Article L.217-9 du code de la consommation : Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur.

Article L.217-10 du code de la consommation : La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur. La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur

Article L. 217-12 du code de la consommation : Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;

2° De l'importance du défaut de conformité ; et

3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil. Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.

Article L. 217-13 du code de la consommation : Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur.

Article 1641 du code civil : " Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus".

Article 1644 du code civil : « l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix, telle qu'elle sera arbitrée par experts.

Article 1648 alinéa 1 du code civil : " L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice."

A NOTER : Les règles de présentation de la garantie légale de conformité pourront prochainement évoluer en fonction d'un décret d'application, non encore paru. Les textes visés ci-dessus sont les nouveaux textes issus de l'ordonnance 2021-1247 du 29 septembre 2021, applicables à compter du 1er janvier 2022.

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.

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 Site
- - 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 Site.

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

13. PIECES 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 Produit par voie d'affichage sur le Site et par une mention écrite sur un support écrit lors de l'achat.

NB : le support écrit peut être sur la facture

14. RETOURS

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

15. CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

Le Site se réserve le droit de propriété des Produits livrés jusqu'au paiement intégral des Produits.

Pour prétendre se prévaloir de la présente clause, il suffira au Site de faire connaître sa volonté formelle de se voir restituer les Produits 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 Site.

Il est néanmoins expressément précisé que sauf application de la clause de garantie prévue à l'article 11 ci-dessus, le client sera responsable des Produits 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 Produits quelle qu'en soit l'origine.

16. SÉCURISATION

Le Site fait l'objet d'un système de sécurisation qui utilise le protocole de sécurisation SSL (Secure Socket Layer) pour crypter les informations bancaires du client. Tout impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec la commande au fichier incident de paiement.

Par souci de limiter les fraudes, le Site peut être amené à demander au client tous les justificatifs nécessaires à l'exécution de la commande (pièces d'identité, justificatifs de domicile...). Ces demandes seront effectuées par courriel ou téléphone. Le refus par le client de fournir ces documents entraînera l'annulation de la commande.

Le délai de transmission au Site des pièces sollicitées peut décaler d'autant la livraison du Produit commandé.

17. SERVICE CLIENT

Pour toute information ou question relative à un Produit avant commande ou toute question relative à l'exécution d'une commande ou à la garantie, le Service Client est à la disposition du client :

- par courriel via
- par téléphone :

NB : les appels relatifs au suivi de commande et/ou à la garantie ne peuvent être surtaxés.

Les appels téléphoniques avant commande peuvent être surfacturés. Les coûts de l'appel doivent être précisés.

- par courrier postal à l'adresse suivante pour toute réclamation ou demande d'information :
.....

18. GESTION DES MOTS DE PASSE

Il sera transmis au client un mot de passe pour accéder à son compte client. Ce mot de passe est personnel et confidentiel. Le client est seul responsable de l'utilisation et de la confidentialité de ce mot de passe. Le Site exclut toute responsabilité en cas d'utilisation frauduleuse de ce mot de passe.

19. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations, œuvres et images reproduits ou représentés sur le Site sont protégés par le droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle et pour le monde entier. Toute reproduction ou représentation totale ou partielle du Site ou de tout ou partie des éléments se trouvant sur le Site.

20 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 SITES DE VENTE EN LIGNE

D'électroménager :

Reprise des anciens équipements :

Pour tout achat d'appareil électrique ou électronique sur [xxx.com],

- Vous pouvez bénéficier de la reprise de l'ancien équipement à la livraison [conditions à détailler avec renvoi vers adresse du site de l'enseigne
- Vous pouvez rapporter votre ancien équipement dans un magasin du réseau [xxx] le plus proche de chez vous muni de votre facture
⇒ Pour consulter la liste de nos magasins, cliquez [ici].
- Vous pouvez également vous rendre à la déchèterie de votre commune ou bien trouver un point de collecte en vous connectant sur www.eco-systemes.fr

D'ameublement :

Pour tout achat de produits d'ameublement sur [xxx.com],

- *Vous pouvez bénéficier de la reprise de l'ancien équipement à la livraison [conditions à détailler avec renvoi vers adresse du site de l'enseigne*
- *Vous pouvez rapporter votre ancien produit dans un magasin du réseau [xxx] le plus proche de chez vous muni de votre facture*
 - ⇒ *Pour consulter la liste de nos magasins, cliquez [ici].*
- *Vous pouvez également vous rendre à la déchèterie de votre commune ou bien trouver un point de collecte en vous connectant sur www.ecomobilier.com.*

21. 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 :

- IDXXXXXXXXXXXXXXXXX attestant de l'enregistrement au registre des producteurs de la filière Ameublement
- IDXXXXXXXXXXXXXXXXX attestant de l'enregistrement au registre des producteurs de la filière DEEE
- IDXXXXXXXXXXXXXXXXX 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..

22. DROIT APPLICABLE/TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Le présent contrat est soumis à la loi française. Toutefois, le client, consommateur, ne peut être privé de la protection que lui assurent les dispositions prises par un Etat membre de l'Union européenne en application de la directive 2011/83/ UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/ CEE du Conseil et la directive 1999/44/ CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/ CEE du Conseil et la directive 97/7/ CE du Parlement européen et du Conseil, lorsque le contrat conclu à distance ou hors établissement présente un lien étroit avec le territoire de cet Etat.

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

NB : choisir un organisme de médiation

Plateforme de Règlement en Ligne des Litiges : Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

A défaut d'accord amiable entre les Parties, le litige sera soumis aux Tribunaux français.

23. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS/COOKIES

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 : il est important 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

Il est également important d'informer le client si des cookies sont installés sur le Site et prévoir pour certains types de cookies une procédure d'acceptation de ces cookies. Le client doit également être informé des moyens de refuser les cookies (désactivation des cookies).

La FNAEM met à la disposition de ses adhérents des modèles de clauses INFORMATIQUE ET LIBERTÉS et COOKIES.

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

Cette garantie commerciale ne couvre pas non plus les conséquences de l'usure normale du Produit 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 Site, le Produit à l'adresse suivante, accompagné de toute preuve d'achat (facture, bon de livraison, bon de commande, etc....) »].**