

# Conditions générales de vente

## 1. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de façon exclusive à toutes les commandes électroniques passées par des particuliers, agissant pour leur compte personnel, en qualité de consommateur auprès de la société SERVICE ELECTRONIQUE MENAGER, par l'intermédiaire de son site internet : [www.semboutique.com](http://www.semboutique.com).

On désignera par la suite :

- « **CGV** » : Les présentes conditions générales de vente
- « **Le Site** » : le site <https://www.semboutique.com> et l'ensemble de ses pages.
- « **Produits** » ou « **Services** » : l'ensemble des produits (pièces détachées et accessoires) et services (prestations) qu'il est possible d'acheter ou auxquels il est possible de souscrire sur le Site.
- « **Le Vendeur** » : la société SERVICE ELECTRONIQUE MENAGER, personne morale ou physique, proposant ses Produits ou Services sur le Site.
- « **Le Client** » : l'internaute particulier effectuant un achat de Produit(s) ou Service(s) sur le Site.
- « **Le Consommateur** », conformément à la définition de l'article préliminaire du Code de la consommation : « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ».

Les acheteurs professionnels sont invités à se rendre sur le Site internet rubrique « compte professionnel » et à consulter les conditions générales spécifiques ou à contacter le service client du Vendeur.

Les CGV sont mises à dispositions sur le Site du Vendeur et sont jointes à la facture.

Les présentes CGV sont susceptibles d'être modifiées à tout moment sans préavis par le Vendeur. Il vous appartient de les consulter et de les accepter formellement avant toute commande.

Les CGV applicables sont celles figurant sur le Site au jour de votre commande et jointes à votre email de confirmation de commande.

Toute commande passée auprès du site suppose l'acceptation entière, sans réserve et sans condition des CGV en vigueur au jour de ladite commande.

Le Client visitant le Site et intéressé par les Produits et Services proposés par le Vendeur est invité à lire attentivement ces CGV, à les imprimer et/ou à les sauvegarder sur un support durable, avant de procéder à une commande sur le Site.

Toute condition non conforme à aux conditions générales que le Client aurait formulée sera rejetée à moins que le Vendeur n'en ait expressément et par écrit reconnu l'applicabilité.

Les présentes conditions générales de vente, sont systématiquement portées à la connaissance du Client pour lui permettre de passer commande sur le présent site Internet à l'exclusion de toutes autres conditions. Pour toute commande, le clic sur le bouton VALIDER vaut signature électronique entre les parties, en conséquence, le Client reconnaît avoir été parfaitement informé que son accord concernant les présentes conditions ne nécessite pas de signature manuscrite.

Le Client, en créant son compte en acceptant les présentes CGV puis en confirmant sa commande, renonce à se prévaloir de tout document contradictoire, et notamment de vos propres conditions générales d'achat, l'acte d'achat entraînant acceptation des conditions générales de vente du Vendeur. Cette confirmation ainsi que l'ensemble des données que le Vendeur aura enregistrées constitueront la preuve des transactions.

L'acceptation des présentes CGV suppose de la part du Client qu'ils jouissent de la capacité juridique nécessaire pour cela. Si le Client est mineur ou ne dispose pas de cette capacité juridique, il déclare avoir l'autorisation d'un tuteur, d'un curateur ou de son représentant légal.

Le Client reconnaît la valeur de preuve des systèmes d'enregistrement automatique du Vendeur et, sauf pour lui d'apporter une preuve contraire, il renonce à les contester en cas de litige.

## 2. COMMANDE

### a. Généralités :

Le Client a la possibilité de passer sa commande directement sur le Site.

Les Produits et Services proposés sont ceux qui figurent dans le catalogue publié sur le Site. Chaque Produit est accompagné d'un descriptif établi par le Vendeur en fonction des descriptifs fournis par le fournisseur. À tout moment, le Vendeur peut réactualiser, améliorer les fiches de présentation et retirer de la vente des produits.

Les photographies des Produits du catalogue reflètent une image fidèle des Produits et Services proposés mais ne sont pas constitutives d'un engagement contractuel dans la mesure où elles ne peuvent pas assurer une parfaite similitude avec les Produits physiques suite à un changement du constructeur.

Les disponibilités des produits ainsi que les délais et restrictions de livraison sont affichés sur le Site sur chaque fiche produit.

Les Produits sont valables dans la limite des stocks disponibles.

Dans l'hypothèse ou postérieurement à votre commande, un produit ou un service deviendrait totalement ou partiellement indisponible, le Vendeur vous informera par email de cette indisponibilité et vous donnera la possibilité :

- Soit si vous l'acceptez, d'être livré d'un produit ou d'un service d'une qualité et d'un prix équivalent à celui commandé,
- Soit d'être remboursé du produit ou du service commandé.

Le français est la seule langue proposée pour la conclusion du contrat.

Le Vendeur archive les bons de commandes et les factures sur ses serveurs (une copie peut vous être délivrée sur demande moyennant paiement des coûts de reproduction et d'expédition).

Le Vendeur se réserve le droit de ne pas valider votre commande pour tout motif légitime notamment dans l'hypothèse où :

- elle n'est pas conforme aux présentes CGV,
- tout incident de paiement lors d'une précédente commande,
- toute fraude ou tentative de fraude.

### b. Passation de la commande :

Lors de la première commande sur le Site, tout nouveau Client doit créer un « compte client ». Une adresse email et un mot de passe d'au moins 6 caractères seront demandés.

Toutes les commandes passées sur le Site doivent être dûment remplies et doivent préciser ces informations nécessaires au bon déroulement de ces dernières.

Le contrat est valablement conclu du fait de la procédure dite du « double clic ». Elle se compose en deux étapes : après avoir sélectionné des produits dans votre panier (identification, quantité, prix total), vous avez la possibilité de contrôler le contenu de votre panier et ainsi vérifier d'éventuelles erreurs sur une page récapitulative avant de confirmer la commande totale en acceptant les présentes CGV et en procédant au paiement de la commande. La prise en compte de votre commande est confirmée par l'envoi d'un courrier récapitulatif généré automatiquement par le Site à l'adresse électronique indiquée lors de la création du compte client.

Si vous ne recevez pas cet email de confirmation, il est recommandé de prendre contact avec le service client.

## 3. TARIFS

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises, hors frais de livraison et autres éventuels services complémentaires auxquels le Client aurait éventuellement souscrit.

Les prix indiqués tiennent compte de la TVA Française ou Belge applicable à la date de publication de la fiche produit. Si un ou plusieurs taux venaient à être modifiés en hausse ou en baisse en cours de saison, ces changements pourront être répercutés sur les prix des articles.

Les prix indiqués en ligne sont modifiables à tout moment sans préavis dans le cadre des réglementations en vigueur. Pour toute livraison se faisant au sein de l'UE, la facture sera établie avec TVA Française ou Belge pour la Belgique uniquement. Les éventuels frais de douane, octroi de mer, frais de dédouanement ou taxes locales restent à la charge exclusive du client.

Les taxes de douane ou d'importation sont dues dès que le colis atteint son pays de destination. Le Client doit s'acquitter des éventuelles taxes supplémentaires de dédouanement. Le Vendeur n'a aucun contrôle sur ces taxes et ne peut les prévoir, les politiques douanières variant fortement d'un pays à l'autre. Veuillez contacter votre bureau des douanes local pour de plus amples informations.

## 4. PAIEMENT

Les commandes sur le Site ne sont enregistrées qu'après règlement total du paiement de la commande. Aucun paiement à réception du colis n'est possible.

Tout règlement versé au Vendeur ne saurait être considéré comme des arrhes.

Les moyens de paiement acceptés sont les suivants : PayPal, Carte bancaire, Chèque, Virement bancaire.

Le Vendeur se réserve le droit ne pas plus proposer un ou plusieurs des modes de paiement ci-dessous pour tout motif légitime notamment dans l'hypothèse où : le partenaire ne propose plus le service considéré, l'une des précédentes commandes n'aurait pas été intégralement payée à échéance ou aurait fait l'objet d'un litige, plusieurs éléments graves et concordant feraient peser un soupçon de fraude sur votre commande.

Dans le cadre de la lutte contre la fraude, le Vendeur peut vous demander de justifier votre identité, votre domicile et le moyen de paiement utilisé. Dans ce cas, le traitement de votre commande s'effectuera à réception de ces documents. A défaut de réception de ces justificatifs ou en cas de réception de justificatifs jugés non conformes, la commande pourra être annulée et le compte client bloqué.

Le Vendeur ne saurait être tenue pour responsable en cas de livraison différée ou annulée dans l'hypothèse où vous refuseriez de communiquer les documents demandés.

Pour pouvoir bénéficier du paiement PAYPAL, vous devez avoir un compte auprès de la société PAYPAL. En cas de paiement par PAYPAL, ce dont les conditions générales d'utilisation de PAYPAL qui s'appliquent.

Le Vendeur travaille en collaboration avec la société PayPal et la KOLB afin de vous assurer un paiement totalement sécurisé. Vous pouvez donc acheter et payer par carte bancaire en toute sécurité. Le protocole SSL (secure socket layer) applicable en l'espèce, vous certifie une confidentialité 100 % de vos informations bancaires. Vos coordonnées bancaires communiquées lors de votre commande ne transitent jamais en clair sur le réseau, elles sont toujours cryptées.

En cas de paiement par carte de crédit (Visa, Mastercard, ...) des vérifications aléatoires seront faites par le prestataire de paiement pour valider l'authenticité de la transaction. Ces contrôles utilisent le système de sécurité bancaire 3D Secure qui consiste à authentifier la transaction en mettant en relation le Client avec sa banque pour valider le paiement.

## 5. EXPEDITION ET LIVRAISON

Les produits commandés sont livrés à l'adresse que vous nous avez communiquée lors de la passation de la commande.

La livraison s'entend du transfert au Consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien. Les dates de livraison prévues d sont indiquées sur la fiche produit puis au moment de votre commande après la sélection du transporteur..

A défaut d'indication contraire sur la fiche produit présentée sur le Site, le Vendeur livre le bien commandé dans le délai de 30 jours après la conclusion du contrat de vente.

Toute commande passée le vendredi après 11h partira le lundi suivant. Aucune expédition n'est réalisée par le Vendeur lors des weekends et les jours fériés.

En cas de retard de livraison dans les délais indiqués, le Vendeur vous en informera. Le Vendeur s'engage à faire le nécessaire pour déterminer la cause du retard et à trouver une solution adéquate en vue de la livraison effective des produits commandés dans les meilleurs délais.

En tout état, dans l'hypothèse où postérieurement à la commande du client, un produit ou un service deviendrait totalement ou partiellement indisponible le Vendeur s'engage à vous en informer par email et vous donnera la possibilité de :

- Soit si vous l'acceptez, d'être livré d'un produit ou d'un service d'une qualité et d'un prix équivalent à celui commandé,
- Soit d'être remboursé du produit ou du service commandé.

En cas de manquement du Vendeur à son obligation de livraison du bien dans les délais indiqués ou à défaut au plus tard dans les 30 jours après la conclusion du contrat, vous pouvez résoudre le contrat, par lettre recommandés avec demande d'avis de réception ou par écrit sur un autre support durable, si après nous avoir enjoint selon les mêmes modalités, d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, le Vendeur ne s'est pas exécutée dans ce délai.

Les délais de livraison annoncés sur le Site ne peuvent malheureusement pas être honorés dans le cas de forces majeures, telles que des intempéries, catastrophes naturelles, défaillance d'un transporteur, ...

Le contrat de vente est considéré comme résolu à la réception par le Vendeur de lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution à moins que le Vendeur ne se soit exécutée entre-temps.

Le Vendeur vous propose différents services de livraison (LA POSTE, COLISSIMO, COLISSIMO Point retrait, GLS).

Les conditions de livraison notamment le coût et les délais diffèrent en fonction du mode de livraison choisi et de la destination.

La livraison de certains produits ou dans certaines zones peut donner lieu à une facturation complémentaire. Dans de tels cas, cette information est clairement indiquée sur la page d'information dédiée à la livraison et accessible sur le Site rubrique « Informations sur le transport »

Le montant des frais de livraison est calculé automatiquement en fonction de chaque commande, il figure sur le récapitulatif de votre commande avant enregistrement définitif.

Pour les livraisons en dehors du territoire français les dispositions du code général des impôts relatives à la TVA sont applicables.

Tout risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré à l'acheteur au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui prend physiquement possession de ces biens.

Lorsque l'acheteur confie la livraison du bien à un transporteur autre que celui désigné par le Vendeur, le risque de perte ou d'endommagement du bien est transféré à l'acheteur à la remise du bien au transporteur.

Si le Client a refusé par erreur le colis, a renseigné une adresse de livraison erronée ou incomplète, ou n'a pas récupéré son colis dans le bureau de poste ou point de retrait dans un délai de 14 jours calendaires, le colis du Client sera retourné au Vendeur par la Poste ou par d'autres prestataires postaux. Le Vendeur contactera le Client à réception du colis en retour pour lui demander la suite à donner à sa commande. Si le Client a refusé par erreur le colis, ou a renseigné une adresse de livraison erronée ou incomplète, il pourra en demander le renvoi en s'acquittant au préalable du paiement des frais postaux pour le nouvel envoi. Les frais postaux devront être acquittés même pour les commandes dont les frais de port étaient offerts lors de la commande.

## 6. RECEPTION DU PRODUIT PAR LE CLIENT

Lors de la livraison du colis, si la réception se fait en main propre, le Client doit impérativement vérifier le contenu du colis en présence du représentant de la société de transport.

Si à cette occasion, il est constaté que le colis ou son contenu est abîmé, le colis doit être refusé ou si le Client l'accepte un constat de détérioration doit immédiatement être rempli par les deux parties présentes (le Client et le représentant de la société mandatée). Il en va de même pour tout colis "suspect" (emballage déchiré, contenu s'échappant de l'emballage...). Une copie de ce constat devra être conservée par le Client et transmise dans les 3 jours au service client du Vendeur via le formulaire du site internet, à défaut le Client ne pourra exercer son droit de refus.

Si le colis est déposé directement en boîte aux lettres, le Client doit se rendre le jour même au bureau de poste le plus proche afin d'ouvrir le colis en présence d'un représentant de la Poste et de remplir un constat de détérioration si besoin est.

Si vous acceptez le colis en ne vérifiant pas l'état de son contenu, sans émettre de réserves et qu'après ouverture, il s'avère endommagé, nous déclinons toute responsabilité : les éléments endommagés ne seront pas remplacés car non couverts par l'assurance.

Conservez toujours l'emballage et le bordereau d'expédition collé en cas de litige. Le transporteur pourra vous le demander ultérieurement pour constat.

## 7. DROIT DE RÉTRACTATION ET RETOUR

Préalablement à tout retour d'un produit ou rétractation d'un service, le Client devra notifier son intention de se rétracter.

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, et si le droit de rétractation est applicable, le Client Consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours ouvrables à compter de la date de réception du Produit de sa commande ou de la conclusion du contrat pour les prestations de services, pour se rétracter.

Le Produit devra obligatoirement être retourné en parfait état de revente. Le montage d'un Produit neuf sur un bien fini défini comme « en panne » pouvant alors engendrer une anomalie ou mauvais fonctionnement sur ce dit Produit pourra se voir être redéfini en tant que produit « d'occasion ». Il devra être accompagné de tous ses accessoires. Le Client Consommateur peut trouver ci-dessous un formulaire type de rétractation pour une commande passée sur le Site, à adresser au Vendeur. Il est entendu que le Client n'a pas à justifier de motif, ni à payer de pénalité, mais il supportera les frais de renvoi du Produit en cas de rétractation, ainsi que le coût de renvoi du Produit si celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la Poste. Sa décision de rétractation doit être claire et précise. Le Client doit être en capacité de prouver que sa volonté a été exprimée dans le délai légal.

Le Produit devra obligatoirement être retourné en parfait état de revente. Le cas échéant, il devra être accompagné de tous ses accessoires. Le Client Consommateur peut trouver ci-dessous un formulaire type de rétractation pour une commande passée sur le Site, à adresser au Vendeur. Il est entendu que le Client supportera les frais de renvoi du Produit en cas de rétractation, ainsi que le coût de renvoi du Produit si celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la Poste.

Le transport des produits ainsi retournés est de la responsabilité du client ; tout dommage subi par les produits à cette occasion étant de nature, comme rappelé ci-après, à faire échec à l'exercice du droit de rétractation.

Pendant une période de quatorze (14) jours ouvrables à compter de la réception du Produit, le Client pourra faire une demande de retour sur le Site, dans son espace client. Lorsque la demande de retour sera validée par le Site, celui-ci transmettra par courrier électronique un bon de retour. Le Client devra imprimer ces documents et retourner le colis en le déposant à la Poste. Les retours par le biais ne point relais ne sont pas acceptés. Dans le cas où le Client décide de faire le retour en dehors de ce processus, il est recommandé au Client d'effectuer le retour par une solution permettant un suivi du colis. Si le colis retourné ne parvenait pas directement à l'adresse indiquée du Vendeur, il ne sera pas possible de lancer une enquête auprès des services postaux afin de leur demander de localiser ce dernier.

A réception de votre demande de rétractation, vous nous adresserons un accusé de réception contenant un numéro de retour et précisant les modalités de retour de votre colis (ex : adresse...). Nous vous recommandons d'imprimer et de coller ce numéro de retour sur le colis afin de permettre un traitement plus rapide de la demande.

A compter de la notification de sa rétractation, le Client a un délai de 14 jours pour renvoyer à ses frais la marchandise à l'entrepôt du Vendeur à l'adresse suivante : la SEM- Service Retours - Zone du Val d'Ornel Chemin de la Vacquerie-52100 Bettancourt-la-Ferrée.

Conformément à l'article L221-5 du Code de la consommation, ("loi Hamon") de juin 2014, le Client Consommateur peut trouver ci-dessous un formulaire type de rétractation pour une commande passée sur le Site :

**MODELE FORMULAIRE DE RETRACTATION :**

A l'attention de la SEM - Service Retours - Zone du Val d'Ornel Chemin de la Vacquerie- 52100 Bettancourt-la-Ferrée.  
Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous

N° client :

N° commande :

Commandé le :

Reçu le :

Nom :

Prénom :

Adresse :

Signature :

Date :

Lorsque la responsabilité du Vendeur est engagée, les frais de port retour seront pris à sa charge, vous recevrez alors un bon de retour prépayé envoyé par le service retours du Vendeur.

Le remboursement sera effectué dans les 14 jours suivant la réception du retour, dans la mesure du possible, en utilisant le même moyen de paiement que celui choisi par le Client pour la transaction initiale, et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client. Dans le cas d'impossibilités d'utiliser le moyen de paiement utilisé lors de la commande (carte bancaire ou transaction expirée, ...) le Vendeur proposera des méthodes de remboursement alternatives, sans surcoût pour le Client.

Le Vendeur se réserve également le droit de différer le remboursement jusqu'à réception du Produit ou aussi longtemps que le Client n'aura pas démontré qu'il a fait l'expédition du Produit, si une telle démonstration n'a pas eu lieu précédemment.

L'ensemble des produits proposés à la vente sur le Site du Vendeur est soumis au droit de rétractation à l'exception des articles listés à l'article L 121-21-8 du Code de la Consommation :

- De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du Consommateur ou nettement personnalisés, telles que notamment les pièces assemblées à la demande de l'acheteur
- De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmier rapidement comme par exemples les cartouches d'encre, les boîtiers de CD ou DVD ...
- De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles

Conformément à l'article L.221-28 3° du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du Consommateur, ou nettement personnalisés.

Il est entendu que le Client n'aura pas de droit de rétractation lors de l'achat des Produits personnalisés à la demande du client. Par exemple, les cartes électroniques ayant fait l'objet d'une programmation par le service technique du Vendeur ne seront pas prises en charge par la garantie.

Une dépréciation des biens pourra être retenue à l'encontre du client si d'aventure, le bien retourné a été défini comme « d'occasion » suite à sa réception ou bien que cette dernière ne soit pas complète.

Seuls les articles retournés dans un état permettant leur remise en vente par le Vendeur (ceci supposant qu'ils soient retournés dans leur emballage d'origine ou à tout le moins dans un emballage permettant une protection équivalente desdits articles au cours de leur transport retour) seront acceptés.

En conséquence les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés ou salis ne seront pas repris.

## 8. GARANTIES

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le Vendeur s'engage à respecter ses obligations en matière de garanties attachées aux produits vendus sur son site.

### a. Garantie commerciale

Les produits bénéficient d'une garantie commerciale du Vendeur couvrant les défauts de conformité pendant une durée de 2 ans à compter de la date de livraison, sauf pour des conditions particulières expressément significées.

## **b. Garanties légales de conformités**

La garantie commerciale du Vendeur ne fait pas obstacles aux bénéfices de la garantie légale de conformité mentionnée dans les articles suivants du Code de la consommation :

### **Aux termes de l'article L. 217-4 du Code de la consommation :**

« Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

### **Aux termes de l'article L. 217-5 du Code de la consommation :**

« Le bien est conforme au contrat :

- 1) S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
  - s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle
  - s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage
- 2) Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

### **Aux termes de l'article L.217-6 du Code de la consommation :**

« Le vendeur n'est pas tenu par les déclarations publiques du producteur ou de son représentant s'il est établi qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître. »

### **Aux termes de l'article L. 217-12 du code de la Consommation :**

« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

### **Aux termes de l'article L. 217-16 du code de la Consommation :**

« Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

## **Garantie légale des vices cachés sur les produits vendus**

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie légale contre les défauts cachés de la chose vendue prévue (article 1641 du Code civil). Dans cette hypothèse, le Client peut choisir entre rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix (article 1644 du Code civil), sous réserve des conditions prévues par l'article L. 217-9 du Code de la Consommation.

### **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 1648 alinéa 1<sup>er</sup> 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. »

## **c. Mise en œuvre des garanties légales**

Dans l'hypothèse où le Client souhaite la mise en jeu des garanties légales, il doit en faire la demande via le formulaire de contact disponible sur le Site et suivre la procédure de retour en garantie prévue à cet effet.

Le Vendeur attire l'attention du Client sur le fait que la mise en œuvre des garanties légales suppose que le Produit soit utilisé dans des conditions normales de fonctionnement. A cet égard, le Vendeur rappelle au Client qu'il est

nécessaire de procéder à une lecture attentive des notices jointes aux Produits afin que les Produits fassent l'objet d'une utilisation conforme à leur destination, et dans le respect des précautions élémentaires de sécurité.

#### **d. Exclusion de garanties**

Toutes les pièces montées par le Client ou par toute autre personne non recommandée par le Vendeur.

Sont exclus de garantie les Produits modifiés, réparés, dégradés, non utilisés dans les conditions normales d'usage par le Client ou toute autre personne non agréée par le fabricant dudit Produit.

Sont également exclues de la garanties les pièces détachées faisant l'objet d'une usure normale liée à leur utilisation par le Client.

Les programmeurs, modules et platines électroniques, moteurs commandés par erreur suite à un mauvais diagnostic de la panne. Si le Client monte cette pièce pour faire un test de panne, du moment que la pièce est montée 1 fois, il n'y aura aucun remboursement ni retour possible. Les détériorations et défauts provoqués par l'usure naturelle ou par accident extérieur (montage erroné, entretien défectueux, utilisation anormale..)

L'état des piles fournies avec les Produits vendus n'est pas garanti. Aucune réclamation à ce sujet ne sera prise en compte par le Vendeur.

Les batteries ne seront pas garanties au-delà de la durée de garantie initiale fixée par le fabricant de ladite pièce.

Le remplacement des piles, des pièces d'usure et consommables n'est pas couvert par les garanties.

La garantie du vendeur est limitée à la réparation, au remplacement ou à un remboursement en valeur des marchandises reconnues comme défectueuses par le Vendeur en tenant compte de l'usage qui en a été fait. Le Vendeur s'engage uniquement à assurer le remplacement des pièces défectueuses et la réparation des dommages des marchandises fournies au client par ses soins. La garantie ne couvre donc pas les frais de main d'œuvre, ni ceux qui résultent des opérations de démontage, de remontage et de transport, sauf dans le cas de l'échange standard.

Si le matériel ne peut être remplacé par un matériel identique, il sera proposé au client un matériel équivalent ou supérieur, ou un avoir.

Le Vendeur ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des dommages matériels et immatériels qui interviendraient au cours du dépannage dans le cas où l'acheteur retournerait des produits qui n'ont pas été fournis par le Vendeur.

Le Vendeur ne peut être responsable au titre de la garantie des pannes ou dommages résultant directement ou indirectement des cas suivants : - Tout entreposage sans protection ou prolongé. - Toute négligence, erreur de raccordement ou de manipulation, entretien et usage d'équipement non-conforme aux spécifications techniques du vendeur ou du fabricant ou, plus généralement une utilisation défectueuse ou maladroite. - Tout ajout de dispositif complémentaire ou accessoire de l'équipement ou utilisation de toutes pièces nécessaires pour l'exploitation de l'équipement non conformes aux spécifications techniques du vendeur ou fabricant. - Toute modification ou transformation mécanique, électronique, électrique ou autres apportées à l'équipement ou à ses dispositifs de raccordement par toute tierce personne.

En cas de faillite ou impossibilité de fourniture du constructeur, le Client ne peut se retourner contre le Vendeur, laquelle n'assumera aucune responsabilité en matière de garantie sur les produits bénéficiant d'une garantie constructeur.

## **9. RESPONSABILITE**

Le Vendeur ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution d'une de ses obligations issues du contrat de vente dès lors que cette inexécution est liée à la survenance d'un événement de force majeure.

La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure, ou la présence de virus informatiques.

Le choix et l'achat d'un Produit ou d'un Service sont placés sous l'unique responsabilité du Client. L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les Produits notamment pour cause d'incompatibilité du matériel ne peut donner lieu à aucun

dédommagement, remboursement ou mise en cause de la responsabilité du Vendeur, sauf dans le cas d'un vice caché avéré, de non-conformité, de défectuosité ou d'exercice du droit de rétractation si applicable, c'est à dire si le Client n'est pas Client Consommateur et que le contrat passé pour acquérir le Produit ou le Service permet la rétractation, selon l'article L 221-18 et suivants du Code de la consommation.

Le Client admet expressément utiliser le Site à ses propres risques et sous sa responsabilité exclusive. Le Site fournit au Client des informations à titre indicatif, avec des imperfections, erreurs, omissions, inexactitudes et autres ambivalences susceptibles d'exister. En tout état de cause, le Vendeur ne pourra en aucun cas être tenu responsable :

- de tout dommage direct ou indirect, notamment en ce qui concerne les pertes de profits, le manque à gagner, les pertes de clientèle, de données pouvant entre autres résulter de l'utilisation du Site, ou au contraire de l'impossibilité de son utilisation
- d'un dysfonctionnement, d'une indisponibilité d'accès, d'une mauvaise utilisation, d'une mauvaise configuration de l'ordinateur du Client, ou encore de l'emploi d'un navigateur peu usité par le Client
- du contenu des publicités et autres liens ou sources externes accessibles par les Clients à partir du Site.

Les photographies et visuels des Produits présentés sur le Site n'ont aucun caractère contractuel, la responsabilité du Vendeur ne saurait donc être engagée si les caractéristiques des Produits diffèrent des visuels présents sur le Site ou si ces derniers sont erronés ou incomplets.

La partie conseil est dispensée par les techniciens à titre commercial, sans aucun engagement du Vendeur. De même, les informations sur le niveau de difficulté indiquées sur chaque fiche produit sont données à titre indicative. La responsabilité du Vendeur ne peut être engagée concernant ces informations et les conseils techniques. Le Client prend la responsabilité du diagnostic et des réparations qu'il effectue sur son appareil.

## 10. RESERVE DE PROPRIETE

Les marchandises qui seront livrées et facturées au client resteront la propriété du Vendeur jusqu'au paiement intégral de leur prix. Le défaut de paiement intégral de la somme pourra entraîner la revendication des marchandises par le Vendeur, la restitution étant immédiate et les marchandises livrées à vos frais, risques et périls. Durant la période s'écoulant de la livraison au transfert de propriété, les risques de perte, vol ou destruction, ainsi que les dommages que vous pourriez occasionner restent à votre charge.

## 11. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Conformément à la loi informatique et libertés du 6/01/78 (modifiée par la loi du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel), le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification ou d'opposition sur vos données nominatives collectées. Ces droits peuvent être exercés en écrivant à la SEM, Chemin de la Vacquerie Zone du Val d'Ornel, 52 100 BETTANCOURT LA FERREE

Le Vendeur recueille des informations concernant le Client lors de la création de son Compte Client. Ces informations permettent d'effectuer notamment les opérations relatives à la gestion des clients, à la prospection, à l'élaboration de statistiques commerciales, à la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition, la gestion des impayés et du contentieux, à la gestion d'opérations promotionnelles, à la gestion des avis.

Ces données peuvent être utilisées pour l'envoi d'informations et offres promotionnelles de la part du Vendeur. Si le Client souhaite être désinscrit de ce service, il lui suffit de nous le signaler (en indiquant vos noms, prénom et adresse) et ce à tout moment.

## 12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les droits de propriété intellectuelle sur les documents contenus dans le Site et chacun des éléments créés pour ce site sont la propriété exclusive du Vendeur ou de ses fournisseurs, celle-ci ou ceux-ci ne concédant aucune licence, ni aucun autre droit que celui de consulter le Site.

Toute reproduction, représentation, adaptation des logos, contenus textuels, pictographiques ou vidéos, sans que cette énumération ne soit limitative, est rigoureusement interdite et s'apparente à de la contrefaçon.

Toute autre utilisation est constitutive de contrefaçon et sanctionnée au titre de la Propriété Intellectuelle sauf autorisation préalable du Vendeur.

## 13. DECHETS D'EQUIPEMENTS ELECTRONIQUES ET ELECTRIQUES

Le Vendeur reprend ou fait reprendre gratuitement les équipements électriques et électroniques usagés dont le Consommateur se défait, dans la limite de la quantité et du type d'équipement vendu. A cette fin, contactez le service client. Il vous informera de - l'obligation de ne pas jeter les DEEE avec les déchets ménagers, - qu'il existe des systèmes de collecte mis à votre disposition - des effets potentiels des substances dangereuses présentes dans les EEE sur l'environnement et la santé humaine. Le Client est informé des coûts unitaires supportés pour l'élimination des DEEE historiques grâce à l'éco-contribution.

## 14. MENTIONS LEGALES ET COORDONNEES DE LA SOCIETE

SERVICE ELECTRO MENAGER S.A.S au Capital de 100 000 €

Chemin de la Vacquerie

Zone du Val d'Ornel,

52100 BETTANCOURT LA FERREE

CHAMPAGNE ARDENNE, FRANCE

RCS CHAUMONT : 330.295.643

SIRET : 330.295.643.00028

Code APE : 4754 Z

N° TVA FR 28330295643

Numéro de téléphone du service client : 03.25.96.06.01

## 15. DROIT APPLICABLE - LITIGE – MEDIATION

Le présent contrat est soumis à la loi française. La langue du présent contrat est la langue française. En cas de litige les tribunaux français du lieu du défendeur seront seuls compétents.

Sauf dispositions impératives contraires telles que découlant du Règlement CE n°593/2008 du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I), les présentes CGV sont soumises à la législation française. Si l'une des clauses ou dispositions des présentes CGV venait à être annulée ou déclarée illégale par une décision de justice définitive, cette nullité ou illégalité n'affectera en rien les autres clauses et dispositions, qui continueront à s'appliquer.

En cas de litige, l'acheteur a la possibilité de recourir à un médiateur.

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, dans un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite, le Consommateur, sous réserve de l'article L.152-2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, auprès de

SAS Médiation Solution

222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niost

site : <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>,

email : [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr)

S'il souhaite initier une procédure judiciaire, le Client Consommateur peut saisir le tribunal de Commerce de CHAUMONT ou tout autre juridiction territorialement compétente en application des articles du Code de procédure Civile et du Code de la Consommation.