CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

DOMO ONLINE – Ventes réalisées sur Carrefour Marketplace

Préambule – Identification du vendeur

Les présentes Conditions générales de vente (« CGV ») régissent les ventes de produits conclues entre le consommateur et le vendeur tiers identifié sur la fiche produit et dans le récapitulatif de commande de Carrefour Marketplace. Carrefour intervient comme opérateur de la place de marché ; le contrat de vente est conclu directement entre le client et le vendeur indiqué pour le produit.

Vendeur : DOMO ONLINE – nom commercial déclaré de la société Silver Stone Monaco (dénomination et forme juridique à confirmer selon les documents officiels). Adresse indiquée dans les informations communiquées : 1 Rue du Gabian – Le Thalès, Bloc B, 8e étage, 98000 Monaco. Capital social indiqué : 15 000 €. SIRET RCS 12S05830. Numéro de TVA : FR 86000098318

Courriel de contact : assistance@allotelecommande.com.

Avant publication, le vendeur doit vérifier que la dénomination sociale, la forme juridique, l'adresse, l'immatriculation et le numéro de TVA sont exacts, complets et présentés selon les exigences applicables à son établissement. Les présentes CGV s'adressent aux consommateurs, c'est-à-dire aux personnes physiques agissant à des fins étrangères à leur activité professionnelle.

Article 1 – Objet et champ d'application

Les CGV s'appliquent aux commandes de produits proposés par DOMO ONLINE sur Carrefour Marketplace, dans les territoires de livraison effectivement proposés au moment de la commande. Elles complètent les conditions d'utilisation de la marketplace sans s'y substituer. En cas de différence, les règles impératives de droit de la consommation et les règles applicables de Carrefour Marketplace prévalent.

Les caractéristiques essentielles, le prix, les frais de livraison, le délai ou la date de livraison annoncée et les éventuelles restrictions sont indiqués sur la fiche produit et/ou dans le parcours de commande avant le paiement.

Article 2 – Produits et disponibilité

Les produits sont décrits avec la plus grande exactitude possible. Les photographies et illustrations sont présentées à titre d'information et ne remplacent pas les caractéristiques indiquées dans la description du produit.

Les offres sont valables dans la limite des stocks disponibles et pendant leur présence sur la marketplace. Si un produit devient indisponible après la commande, le vendeur en informe le client dans les meilleurs délais et procède à l'annulation et au remboursement des sommes correspondant au produit indisponible, selon les modalités de paiement de la commande et sans frais pour le client. Aucun produit de remplacement ne sera expédié sans l'accord préalable du client.

Article 3 – Commande et formation du contrat

Le client sélectionne les produits et suit le parcours de commande de Carrefour Marketplace. Il lui appartient de vérifier le contenu de sa commande, l'adresse de livraison, les prix et les frais affichés avant de confirmer son achat.

La commande est passée et acceptée selon le processus de commande et les notifications prévus par Carrefour Marketplace. Les règles de validation, de paiement et d'annulation propres à la plateforme s'appliquent. Le client reçoit les confirmations et informations contractuelles sur le support durable mis à disposition par la marketplace.

Le vendeur peut contacter le client au sujet de l'exécution de la commande à l'adresse ou par la messagerie associée à la commande. Le client doit fournir des coordonnées exactes et les maintenir à jour.

Article 4 – Prix et paiement

Les prix des produits sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TTC), sauf indication légale contraire. Les frais de livraison et tous frais supplémentaires éventuels sont présentés au client avant la validation définitive de la commande. Le montant total à payer est celui indiqué dans le récapitulatif final de commande.

Le vendeur peut modifier ses prix à tout moment ; le prix applicable à une commande est celui affiché et accepté lors de la commande, sous réserve des règles de la marketplace. Le paiement est effectué par l'intermédiaire des moyens et du prestataire de paiement proposés par Carrefour Marketplace. Le vendeur ne demande pas au client de régler hors de la plateforme une commande conclue sur celle-ci.

Article 5 – Livraison

Les produits sont livrés à l'adresse ou au point de livraison choisi par le client parmi les options proposées lors de la commande. La zone de livraison applicable est celle affichée sur la fiche produit ou dans le parcours de commande.

Le délai ou la date de livraison indiqué avant la commande est applicable. À défaut d'indication d'une date ou d'un délai, le vendeur livre sans retard injustifié et au plus tard trente (30) jours après la conclusion du contrat, sauf accord contraire légalement valable.

En cas de défaut de livraison à la date ou à l'expiration du délai convenu, le client peut, dans les conditions prévues par le Code de la consommation, enjoindre au vendeur d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable puis résoudre le contrat si la livraison n'intervient pas dans ce délai. Le client peut résoudre immédiatement le contrat lorsque le vendeur refuse de livrer ou lorsque la date convenue constituait une condition essentielle du contrat dans les conditions légales. En cas de résolution, les sommes versées sont remboursées dans le délai légal.

Le risque de perte ou d'endommagement du produit est transféré au client au moment où lui-même, ou un tiers qu'il a désigné autre que le transporteur proposé par le vendeur, prend physiquement possession du produit. Le vendeur reste responsable de la bonne exécution de ses obligations légales même lorsque le transport est confié à un prestataire.

En cas de colis visiblement endommagé, le client est invité, si possible, à signaler précisément les dommages au transporteur et à contacter rapidement le vendeur via la messagerie de la marketplace. Cette recommandation ne limite pas les droits légaux du client.

Article 6 – Droit de rétractation

Pour les achats à distance, le consommateur dispose en principe d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus par la loi. Pour un bien, le délai court à compter du lendemain de sa réception par le consommateur ou par un tiers désigné par lui, autre que le transporteur. En cas de commande portant sur plusieurs biens livrés séparément, les règles légales relatives à la réception du dernier bien s'appliquent.

Pour exercer ce droit, le client adresse au vendeur, avant l'expiration du délai, une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, par la messagerie de Carrefour Marketplace ou à assistance@allotelecommande.com, en indiquant si possible le numéro de commande. La marketplace peut prévoir un parcours de retour spécifique, qu'il convient de suivre.

Le client renvoie le bien sans retard excessif et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de rétractation, sauf si le vendeur propose de récupérer lui-même le bien. Sauf si le vendeur a accepté de les prendre à sa charge ou n'a pas informé le client qu'ils lui incombaient, les frais directs de renvoi d'un bien rétracté sont à la charge du client. Le client n'est responsable de la dépréciation du bien que si elle résulte de manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques et son bon fonctionnement.

Le vendeur rembourse les sommes dues, y compris les frais de livraison standard initiaux, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant le jour où il est informé de la décision de rétractation. Le vendeur peut différer le remboursement jusqu'à récupération du bien ou jusqu'à réception d'une preuve de son expédition, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Les frais supplémentaires correspondant à un mode de livraison plus coûteux choisi par le client ne sont pas remboursés. Le remboursement est effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande, sauf accord exprès du client pour un autre moyen sans frais.

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux exceptions prévues par la loi, notamment lorsque la nature du produit ou les circonstances de la vente entrent dans l'une des exceptions de l'article L. 221-28 du Code de la consommation. Toute exception ne sera appliquée que si les conditions légales correspondantes sont effectivement réunies.

Un refus de livraison ou le non-retrait d'un colis ne constitue pas automatiquement une rétractation régulièrement exercée et ne permet pas d'appliquer une retenue forfaitaire de transport. La situation sera traitée conformément aux règles légales applicables et aux procédures de Carrefour Marketplace.

Article 7 – Garanties légales

Le vendeur répond envers le consommateur de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation ainsi que de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil. Ces garanties s'appliquent indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement proposée.

Garantie légale de conformité : le consommateur dispose en principe de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en conformité en cas de défaut de conformité, selon les conditions prévues par la loi. La mise en conformité est réalisée sans frais pour le consommateur et dans un délai raisonnable qui ne peut excéder trente (30) jours suivant sa demande, sous réserve des règles et exceptions légales. Dans les cas prévus par la loi, le consommateur peut obtenir une réduction du prix ou la résolution du

contrat. Les frais nécessaires à la mise en conformité, notamment les frais d'envoi, sont supportés selon les dispositions légales par le vendeur.

Garantie des vices cachés : le consommateur peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil. L'action doit être engagée dans les deux (2) ans à compter de la découverte du vice, conformément à l'article 1648 du Code civil.

Pour toute demande au titre d'une garantie légale, le client contacte le vendeur via la messagerie de Carrefour Marketplace ou à assistance@allotelecommande.com en indiquant le numéro de commande, le produit concerné et la nature du défaut. Le vendeur communique les instructions utiles pour la prise en charge. Aucun délai de quatorze (14) jours à compter de l'achat ne limite les garanties légales.

Les piles, batteries et consommables peuvent subir une usure normale, mais leur exclusion générale des garanties légales ne peut être opposée lorsque les conditions d'une garantie légale sont réunies. Les garanties légales ne peuvent être écartées en raison d'une simple clause des présentes CGV.

Article 8 – Service après-vente et réclamations

Pour toute question relative à une commande, une livraison, un retour ou une garantie, le client contacte DOMO ONLINE à assistance@allotelecommande.com ou utilise la messagerie de Carrefour Marketplace. Il est recommandé de préciser le numéro de commande et de joindre les éléments utiles à la compréhension de la demande.

Le vendeur traite les réclamations dans les meilleurs délais et coopère avec Carrefour Marketplace pour assurer le suivi de la commande et du service après-vente. Le client conserve les preuves d'achat, les échanges et, le cas échéant, les justificatifs de retour.

Article 9 – Responsabilité

Le vendeur est responsable de la bonne exécution des obligations qui lui incombent au titre de la vente, conformément aux dispositions légales. Il ne peut s'exonérer que dans les cas et limites autorisés par la loi, notamment lorsque l'inexécution est imputable au consommateur, à un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers dans les conditions légales, ou à un cas de force majeure.

Aucune disposition des présentes CGV n'a pour objet de supprimer ou de limiter les droits impératifs du consommateur, notamment en matière de livraison, de sécurité des produits, de garanties légales ou de responsabilité.

Article 10 – Données personnelles

Carrefour Marketplace et le vendeur peuvent traiter certaines données personnelles nécessaires à la commande, à la livraison, au service après-vente, au respect des obligations légales et à la gestion des litiges. Le vendeur n'utilise les données auxquelles il accède par l'intermédiaire de la marketplace que pour les finalités autorisées et nécessaires, conformément à la réglementation applicable, notamment au RGPD et à la loi Informatique et Libertés.

Pour toute demande relative aux traitements réalisés par Carrefour, le client se reporte à la politique de confidentialité de Carrefour. Pour toute demande relative à un traitement dont DOMO ONLINE est responsable, le client peut écrire à assistance@allotelecommande.com.

Les durées de conservation et les droits des personnes sont appliqués conformément à la réglementation.

Article 11 – Propriété intellectuelle

Les marques, textes, photographies et autres contenus présents sur les fiches produits sont protégés par les droits de propriété intellectuelle de leurs titulaires. Leur utilisation par le client est limitée aux besoins de la consultation et de l'achat des produits. Aucun droit de propriété intellectuelle n'est transféré au client du fait de la vente d'un produit.

Article 12 – Médiation de la consommation

En cas de litige, le client adresse d'abord une réclamation écrite au vendeur afin de rechercher une solution amiable. Si cette démarche n'aboutit pas, le consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont le vendeur a valablement désigné les services, dans les conditions prévues par le Code de la consommation.

Organisme de médiation adhéré : CM2C – Centre de la médiation de la consommation de conciliateurs de Justice

Association loi 1901 agréée par la CECMC n°W751237320

Coordonnées : 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris

Téléphone 01 89 47 00 14.

Le recours à la médiation ne prive pas le consommateur de la possibilité de saisir les juridictions compétentes.

Article 13 – Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont rédigées en français. Le droit français s'applique dans la mesure où il est applicable à la vente et sans priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions impératives qui lui seraient applicables. Le consommateur peut saisir les juridictions compétentes conformément aux règles légales de compétence ; aucune clause ne lui impose une juridiction exclusivement déterminée à l'avance.

Article 14 – Nullité partielle

Si une stipulation des présentes CGV est déclarée nulle ou inapplicable, les autres stipulations demeurent applicables dans la mesure où elles peuvent produire leurs effets indépendamment de la stipulation concernée. Cette clause ne saurait avoir pour effet de maintenir une stipulation contraire à une règle impérative.