

Conditions générales de vente

Dernière mise à jour : 24 février 2023

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à l'ensemble des ventes conclues par Woodbrass.com, SAS au capital de 5.600.000 euros, dont le siège social est situé 2 rue de Milan – 44470 Thouaré-Sur-Loire et enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nantes sous le numéro 422 128 298.

Ci-après dénommée "Woodbrass.com" et/ou "Woodbrass" et/ou le "Vendeur".

Elles s'appliquent aux particuliers et aux professionnels (le "Client") désirant acquérir les produits proposés à la vente par le Vendeur sur son site internet et/ou en magasin (les "Produits").

Toutefois le code de la consommation ne s'appliquant pas aux professionnels, certaines dispositions ne régissent pas les rapports entre Woodbrass.com et les professionnels : il s'agit notamment du droit de rétractation, de la garantie de conformité, ainsi que du recours à la médiation en cas de litige.

Sont considérés comme professionnels toute entité juridique ainsi que tout particulier commandant au titre de son activité professionnelle.

Les modifications de ces Conditions Générales de Vente sont opposables aux Clients utilisateurs du site internet www.woodbrass.com (le "Site") et/ou les Clients en magasin à compter de leur mise en ligne et ne peuvent s'appliquer aux transactions conclues antérieurement.

1. Produits

Les caractéristiques principales des Produits et notamment, la description et les spécifications des Produits sont présentés sur le Site. Avant toute passation de commande, le Client est tenu de se reporter au descriptif de chaque Produit afin d'en connaître les propriétés, les particularités essentielles et les délais de livraison annoncés.

Le service client du Vendeur est à la disposition du Client pour toutes questions ou précisions complémentaires concernant les caractéristiques des Produits.

Les photographies et graphismes présentés sur le Site, lesquels se veulent les plus fidèles possibles aux Produits, ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité du Vendeur.

2. Prix

Les prix des Produits sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TVA et toutes autres taxes en vigueur applicables) hors participation aux frais de traitement et d'expédition détaillés ci-après.

En cas de commande de Produits destinés à être livrés vers un pays autre que l'Union Européenne et DROM-COM, le Client sera considéré comme l'importateur du ou des Produits concernés et sera seul redevable des taxes y afférentes. Pour tous les Produits expédiés hors Union européenne et DROM-COM, le prix sera calculé hors taxes automatiquement sur la facture. Le Client est avisé que des droits de douane, autres taxes locales, droits d'importation et/ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles. Le paiement des droits/taxes susvisés seront à la charge exclusive du Client et relèveront de son entière

responsabilité, tant en termes de déclarations que de paiements aux autorités et/organismes compétents des pays concernés. A cet égard, il appartient au Client de se rapprocher des autorités locales sur les aspects droits/taxes susvisés.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Le prix et les conditions applicables à la commande sont ceux en vigueur au moment de la validation ferme et définitive de la commande du Client par le Vendeur suivant les modalités définies à **l'Article 5** ci-après.

Les Produits commandés demeurent la propriété du Vendeur jusqu'au complet paiement du prix.

Client Non Professionnel : Dès réception, par le Client Non Professionnel des Produits commandés, les risques de pertes ou de détérioration des Produits soumis à réserve de propriété ainsi que les dommages que les Produits pourraient subir ou occasionner seront transférés au Client.

Client Professionnel : Les Produits voyagent aux risques et périls du Client Professionnel qui en assume les risques du transport en totalité (vol, perte, détérioration, destruction ...) Le transfert de risques du transport des Produits au Client professionnel s'opère dès la remise des Produits au premier transporteur.

Tout changement de taux de TVA pourra être répercuté sur le prix des Produits ou services.

Des conditions tarifaires particulières peuvent être pratiquées en fonction des spécificités demandées par le Client. Le Client sera informé des frais de livraison applicables à sa commande avant validation définitive et paiement du prix.

Le Vendeur rembourse la différence si le Client trouve moins cher ailleurs, hors opérations promotionnelles (soldes, déstockage...). Cette offre est valable sous un délai de 7 jours pour tout Produit acheté chez le Vendeur. Elle est conditionnée à la présentation d'une facture

proforma (devis) établie au plus tard dans les 7 jours après l'achat par un revendeur agréé, concurrent de Woodbrass, situé en France métropolitaine et ayant le Produit en stock avec des conditions de services et de garanties identiques.

Les Produits éligibles au remboursement doivent notamment être :

Caractéristiques des Produits : des Produits neufs de mêmes marques, mêmes références/caractéristiques et commercialisés dans les mêmes conditions de services,

Disponibilité des Produits concernés : les Produits éligibles au remboursement de la différence doivent être disponibles chez les enseignes concurrentes en magasin et/ou sur le site internet.

La demande de remboursement doit être formulée par le Client à l'adresse électronique suivante :

service-administrationdesventes@woodbrass.com

Le remboursement est effectué dans un délai de 30 jours à compter de la demande sous forme d'un bon d'achat valable pendant une durée de 6 mois et utilisable chez le Vendeur en une ou plusieurs fois.

3. Eco – participation

Le Vendeur est adhérent à l'éco-organisme "Ecosystem" qui garantit notamment la collecte, la dépollution et le recyclage des appareils électriques et électroniques usagés, dans le respect des plus hautes exigences environnementales et sociales.

Dans ce cadre, le prix des Produits vendus sur le Site inclut une "éco-participation", mentionnée de manière visible et indépendamment de son prix de vente, permettant de financer la collecte et le recyclage des appareils électriques et électroniques usagés. L'"éco-participation" est

mentionnée sur chaque fiche Produit.

En cas de vente par le Vendeur d'un Produit électrique ou électronique, le Client peut bénéficier de la reprise de ses anciens produits/équipements électriques ou électroniques usagés, dans la limite de la quantité et du type de Produits vendus. (article R 543-180 Code de l'environnement), La demande de reprise des produits électriques et électroniques usagés doit se faire sur le Site via le formulaire de contact mis à disposition du Client depuis son compte : compte Client > Mon compte > Contacts SAV.

Le Client peut également trouver un point de collecte en se connectant sur :

www.eco-systemes.fr

4. Articles reconditionnés

Les Produits vendus dans la catégorie « Articles Reconditionnés » disposent d'un régime particulier (les "Produits Reconditionnés")

Ces articles bénéficient de prix inférieurs aux prix couramment pratiqués par le Vendeur, s'agissant de Produits réceptionnés dans les stocks du Vendeur ou ayant fait l'objet d'un retour Client avec:

un emballage abimé ;

un défaut d'ordre esthétique (défaut de vernis, rayures, enfoncements, revêtement détérioré,)

un produit testé conforme après réparation.

Dans tous les cas, ces Produits Reconditionnés ont fait l'objet par le Vendeur d'un examen rigoureux : ils ont été contrôlés et/ou réparés afin que leurs qualités fonctionnelles soient attestées.

Si des imperfections visuelles persistent, elles seront signalées par le Vendeur dans la fiche descriptive du Produit. Sauf précisions par le Vendeur, elles ne remettent pas en cause le bon fonctionnement du Produit Reconditionné.

Dans les termes et conditions définies à aux articles 9 (rétractation) et 10 (garantie légale de conformité) ci-après, le Client dispose d'un droit légal de rétractation et de la garantie légale de conformité sur les Produits Reconditionnés.

5. Commande

5.1 Les commandes de Produits par le Client peuvent être passées comme suit :

1/ Sur Internet (7 jours sur 7 - 24h/24)

www.woodbrass.com

2/ Par téléphone (Du lundi au vendredi de 9:00 à 18:00 et le Samedi de 10:00 à 18:00)

Depuis la France métropolitaine : 01 86 65 03 03

Depuis la Belgique, Suisse, International : +33 2 57 88 00 74

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et feront l'objet d'une confirmation reprenant lesdites informations, au plus tard au moment de la validation de la Commande du Client.

Sur le Site du Vendeur, il appartient au Client de sélectionner les Produits qu'il désire commander selon les modalités suivantes :

- Avoir un compte client : préalablement à toute première commande, le Client devra créer un compte client via le formulaire disponible en ligne. Il devra renseigner le formulaire avec ses coordonnées et toutes les informations nécessaires à la livraison (numéro de téléphone mobile, codes d'accès ...). Une fois son compte client créé et lors de chaque visite sur le Site, le Client s'identifiera en utilisant ses identifiants de connexion ;
- Remplir le bon de commande en ligne en précisant les Produits et quantités souhaités et/ou services choisis ;
- Valider la commande après vérification : avant de confirmer sa commande, le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix total, le mode de livraison, l'adresse de livraison/facturation, le mode de paiement et de corriger d'éventuelles erreurs ;
- Accepter les Conditions Générales de Vente, après en avoir pris connaissance, en validant la commande. Il est précisé que les commandes ne seront plus modifiables après validation sur le Site par le Client ;
- Effectuer le paiement dans les conditions prévues.

A réception de la Commande du Client, le Vendeur effectuera les contrôles préalables à la validation de la Commande et notamment, l'effectivité du paiement de la Commande.

Les ventes ne sont parfaites qu'après acceptation expresse et confirmation définitive par courrier électronique récapitulatif de la ou des Commandes du Client par le Vendeur.

En acceptant les Conditions Générales de Vente, le Client accepte que sa facture soit mise à sa disposition de manière dématérialisée dans son espace client.

Paypal Express : En cas d'utilisation de Paypal express, il est fait

application des conditions d'utilisation de « Paypal express ». Le Client ne sera pas tenu de créer un compte client, les coordonnées utilisées étant celles renseignées via son compte Paypal. Le Client sera alors seul responsable de l'adresse de livraison, et toute modification de celle-ci ne pourra être faite que par le biais de son compte Paypal.

5.2 Le Vendeur se réserve le droit de d'annuler ou de refuser toute(s) Commande(s) du Client notamment dans les cas suivants :

- défaut dans la mise en œuvre du mode de paiement renseigné par le Client pour le règlement de la commande et litige relatif au paiement d'une commande antérieur ;
- commande excédant, par son contenu et/ou sa fréquence, les besoins d'un Client non professionnels, et plus généralement, en cas de commande anormale ou de mauvaise foi du Client ;
- motif légitime légal (article L 121-11 du Code de la Consommation).

Toute annulation ou refus de Commande sera notifiée au Client par courrier électronique.

6. Disponibilité

6.1 Les Produits du Vendeur sont valables tant qu'ils sont visibles sur le Site, dans la limite des stocks disponibles et hors opérations promotionnelles mentionnées comme telles sur le Site. Dans l'éventualité d'une indisponibilité de Produit après passation de Commande, le Client sera informé par courrier électronique, SMS ou courrier postal.

6.2 Pour les Produits non stockés dans les entrepôts du Vendeur les offres sont valables sous réserve de disponibilité chez les fabricants/fournisseurs.

Dans ce cadre, des indications sur la disponibilité des Produits sont fournies au moment de la passation de la Commande. Ces informations provenant directement des fabricants/fournisseurs du Vendeur, des erreurs ou modifications peuvent exceptionnellement se produire.

Dans l'éventualité d'une indisponibilité du Produit après passation de la Commande, le Vendeur en informera le Client par courrier électronique, SMS ou par courrier postal, dès réception des informations reçues par ses fabricants/fournisseurs. De même, il peut arriver que le nombre de Produits commandés soit supérieur au nombre de Produits en stock.

Dans ce cas, le Client sera informé ultérieurement de la date de disponibilité du ou des Produit(s) commandé(s) par courrier électronique, SMS ou par courrier postal. En cas d'indisponibilité confirmée/rupture de stock du Produit, la Commande sera annulée et le Client en sera informé par courrier électronique. Le Client peut contacter le service client du Vendeur qui le guidera vers le Produit le plus adapté à son besoin aux numéros ci-après :

- France métropolitaine : 01 86 65 03 03
- Belgique, Suisse, International : +33 2 57 88 00 74

6.3. En application des dispositions légales en vigueur et en tout état de cause, en cas d'indisponibilité des Produits, le Client dispose de la faculté d'être remboursé des Produits commandés dans les 14 jours suivant sa demande.

7. Livraison

7.1.Généralités

La livraison s'entend du transfert au Client de la possession physique ou du contrôle des Produits.

Les Produits seront expédiés à l'adresse de livraison renseignée par le Client au cours du processus de Commande ou celle renseignée au niveau de son compte Client. Le Client est responsable de l'actualisation de ses données.

Le Client s'engage à transmettre, lors de la Commande, toutes les informations nécessaires à la livraison afin d'en garantir la bonne fin et est seul responsable d'un défaut de livraison résultant d'une indication erronée de ses informations de livraison.

Afin d'optimiser la livraison, il est demandé au Client de transmettre notamment un numéro de téléphone mobile sur lequel le transporteur peut le joindre dans la journée. Une adresse électronique permet au Client d'être prévenu à l'avance de la livraison de la Commande.

Le Client s'engage, pour lui-même ou pour le destinataire de la Commande, à prendre livraison des Produits à l'adresse qu'il a indiquée lors de la Commande.

Lors de la livraison, le Client ou le destinataire des Produits, doit pouvoir, si cela lui est demandé, justifier de son identité.

Le Client s'engage, après ouverture et vérification du contenu du ou des colis en présence du transporteur, à signer le récépissé de livraison présenté par le livreur (papier ou numérique). Toute réserve est à notifier au transporteur sur le document de livraison, ou sur sa tablette. Le client doit également formuler ses réserves au Transporteur par lettre recommandée dans les 3 jours qui suivent celui de la réception du colis, jours fériés non compris, en précisant/justifiant la nature exact

des dommages relevés.

Contacts transporteurs : [Transporteurs](#)

A défaut pour le transporteur d'avoir laissé au Client l'opportunité de vérifier le bon état du colis et de son contenu, le client disposera d'un délai supplémentaire de 10 jours pour informer le transporteur et le Vendeur des défauts constatés par lettre recommandée et/ou courrier électronique.

Pour obtenir de plus amples informations sur les transporteurs partenaires du Vendeur, le Client est invité à consulter le Site du Vendeur :

[Contacts transporteurs](#)

La livraison des Produits n'inclut pas la mise en service des appareils, ni le montage.

7.2. Délai d'approvisionnement et de livraison

Les délais de livraison se calculent en jours ouvrés : samedi, dimanche et jours fériés étant exclus et correspondent aux délais moyens de préparation/acheminement de la Commande. Ils courent à compter de la date de confirmation de la Commande par le Vendeur.

En cas de paiement par virement ou chèque cadeau Woodbrass, la Commande ne sera traitée qu'à réception du paiement. En conséquence, les délais applicables dans ce cas sont ceux au jour du traitement de la réception par le Vendeur du règlement du Client et peuvent donc être modifiés par rapport à ceux mentionnés au jour de la passation de la Commande.

Lorsque le Client commande plusieurs Produits en même temps et que ceux-ci ont des délais de livraison différents, le délai de livraison de la Commande est basé sur le délai le plus éloigné. Le Vendeur se réserve

toutefois la possibilité de fractionner les expéditions. La participation aux frais de traitement et d'expédition ne sera facturée que pour un seul envoi.

Un délai supplémentaire est généralement à prévoir pour les envois en Corse et hors France métropolitaine.

En cas d'allongement prévisible du délai d'approvisionnement, le Vendeur s'engage à en informer le Client dans les meilleurs délais et par tout moyen (courrier électronique, téléphone ou courrier postal) afin que le Client puisse choisir du maintien ou de l'annulation totale/partielle de sa Commande.

En cas de retard d'approvisionnement, le Vendeur en informera le Client par courrier électronique/téléphone et proposera un nouveau délai de livraison.

En tout état de cause et conformément aux dispositions légales en vigueur, en cas de retard de livraison, le Client peut annuler sa Commande, si après avoir mis en demeure le Vendeur d'effectuer la délivrance des Produits dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

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

Les sommes versées par le Client lui seront remboursées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la dénonciation de la commande. Si le Client a reçu le ou les Produits après sa notification, le Vendeur procédera au remboursement du ou des Produits et aux frais de port d'expédition, à réception du ou des Produits retournés par le Client.

7.3. Modes de livraisons éligibles et tarifs des frais de livraison

Les frais de port sont calculés avant confirmation finale de la Commande par le Client.

Le Vendeur propose différents modes de livraison sur son Site de vente en ligne : livraison standard à domicile, livraison expresse à domicile et livraison en point relais. Lors de la Commande, seuls les modes de livraison éligibles, sont proposés au Client.

Les Produits sont livrés, par le transporteur et sous sa responsabilité, à l'adresse de livraison indiquée par le Client au cours du processus de Commande.

En cas de retrait en point relais ou au bureau de poste, le Client devra présenter une pièce d'identité originale. Si le retrait du colis est effectué par une tierce personne au nom du Client, elle devra présenter sa pièce d'identité, celle du Client, ainsi qu'une procuration émanant du Client.

Les livraisons à domicile de Produits volumineux (+30kg) sont effectuées au pied de l'immeuble. Toutefois, les livraisons à l'étage par le transporteur mandaté par le Vendeur sont possibles et feront l'objet d'un devis soumis à l'approbation préalable du Client.

Selon la nature, les dimensions et le poids des Produits commandés, ainsi que la zone géographique de livraison et l'option de livraison choisie, la Commande du Client sera transportée par l'un des partenaires de transport du Vendeur. Il est rappelé que pour obtenir de plus amples informations sur les différents modes de livraisons et tarifs afférents, le Client est invité à consulter le Site du Vendeur ci-dessous et le cas échéant, les conditions générales des transporteurs :

<https://www.woodbrass.com/frais+port+livraison>

8. Modalités de paiement

8.1. Paiement au comptant pour les particuliers

Par carte bancaire des réseaux CB, VISA, MASTERCARD

Les données bancaires du Client sont entièrement cryptées et protégées par le système sécurisé Hipay. (codage SSL). Cela signifie que les coordonnées bancaires ne circulent pas en clair sur Internet et ne parviennent jamais sur le site du Vendeur.

Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte bancaire pour le paiement de sa Commande et que ce moyen de paiement donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts liés à la Commande de Produits ou de services sur le site du Vendeur.

Paiement par financement via ALMA

Cette offre est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant en France et titulaires d'une carte bancaire du réseau « CB » émise en France et possédant une date de validité supérieure à la durée du financement choisie.

Le Vendeur propose à ses Clients le service de crédit d'Alma pour le règlement de leurs achats et l'exécution du paiement. Ce service est conditionné à l'acceptation par le Client des CGU ou du contrat de crédit proposé par Alma SAS inscrit sur le REGAFI sous le numéro 90876.

Les modes de financement sont proposés avec indication à chaque fois du taux facturé au Client suivant lien ci-après :

[Alma](#)

Pour bénéficier du paiement fractionné ou du crédit. Le Client devra saisir des informations personnelles demandées par ALMA à des fins d'instruction de la demande pour l'octroi, la gestion et recouvrement de crédit. La société de financement se réserve le droit d'accepter ou de refuser la demande de financement du Client, lequel dispose d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à son crédit.

En cas de refus d'octroi de crédit par ALMA pour une commande, le Client sera invité à utiliser un autre moyen de paiement.

La sécurisation des paiements est assurée par ALMA et ses prestataires. Tous les paiements sont protégés par le 3D Secure. ALMA est gestionnaire de télé-paiement et délivre un certificat électronique qui vaudra preuve du montant et de la date de la transaction conformément aux dispositions des articles 1316 et suivants du Code civil.

Il est rappelé au Client qu'un crédit est engageant et doit être remboursé de telle sorte que le Client est invité à vérifier ses capacités de remboursement avant de s'engager.

Par Paypal

PayPal est une entreprise qui propose un service de paiement sur Internet, permettant à un internaute de procéder à des paiements via Internet avec une adresse électronique, sans avoir à communiquer ses coordonnées de carte bancaire à chaque transaction.

En cas de paiement par Paypal, il est fait application des conditions d'utilisation de « Paypal » et le Client est invité à les consulter directement sur le site "PayPal" :

[Accéder à Paypal](#)

Par virement bancaire

Un numéro de commande sera communiqué au Client par courrier électronique, immédiatement après validation de sa Commande. Le numéro de Commande devra être indiqué par le Client dans l'objet de son virement bancaire. Pour ce faire, le Client est invité à utiliser les coordonnées bancaires ci-dessous :

NB : il est fortement conseillé au Client de faire porter la mention « virement OUR » pour les paiements par virement depuis les COM ou l'étranger.

Titulaire du compte WOODBRASS.COM

Domiciliation : SG Nantes Entreprises

IBAN : FR76 3000 3032 1100 0200 7177 828

BIC : SOGEFRPP

La Commande du Client ne pourra être traitée qu'à réception du virement. A défaut de règlement dans les 15 jours de la Commande, cette dernière sera automatiquement annulée.

Les frais de virements sont à la charge du Client.

Par chèques Cadeaux Woodbrass :

Pour utiliser les chèques cadeaux Woodbrass, le Client est invité à suivre la procédure suivante :

1 - Renseigner sur la page de paiement du Vendeur, le ou les codes figurant sur les chèques.

2 – Le Client peut compléter le montant de sa Commande par le

règlement de son choix si le montant de la Commande est supérieur au montant offert.

3 - La valeur du chèque doit être utilisée dans sa totalité.

4 - Les chèques Woodbrass sont valables un an à compter de leur émission.

Le Client peut également utiliser ses chèques pour toute Commande passée par téléphone au 01 86 65 03 03 (appel gratuit) ou dans l'un des magasins parisiens du Vendeur.

Paielement avec un avoir

Pour utiliser un avoir, le Client devra prendre contact avec le service clientèle du Vendeur au :

depuis la France métropolitaine : 01 86 65 03 03

depuis l'international International : +33 2 57 88 00 74.

Paielement pour les professionnels

Par virement bancaire

Un numéro de Commande sera communiqué au Client par courrier électronique, immédiatement après la validation de sa Commande, lequel devra indiquer ce numéro de Commande dans l'objet de son virement bancaire.

Pour ce faire, le Client est invité à utiliser les coordonnées bancaires ci-dessous :

NB : il est fortement conseillé au Client de faire porter la mention « virement OUR » pour les paiements par virement depuis les COM ou l'étranger.

Titulaire du compte WOODBRASS.COM
Domiciliation : SG Nantes Entreprises
IBAN : FR76 3000 3032 1100 0200 7177 828
BIC : SOGEFRPP

Par mandat administratif

Ce mode de paiement est réservé aux administrations : Mairie, Conservatoire, École, Orchestre...

La Commande du Client Professionnel sera considérée comme acceptée après réception du bon de commande et de sa validation par le Vendeur.

Conformément aux articles L441-10 et D441-5 du Code de commerce, tout retard de règlement supérieur à trente jours est susceptible de donner lieu à une pénalité égale à trois fois le taux de l'intérêt légal ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €, sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

Par carte bancaire des réseaux CB, VISA, MASTERCARD

Les données bancaires du Client sont entièrement cryptées et protégées par le système sécurisé Hipay (codage SSL) de telle sorte que lesdites coordonnées bancaires ne circulent pas en clair sur Internet et

n'arrivent jamais sur le site du Vendeur.

Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte bancaire pour le paiement de sa Commande et que ce moyen de paiement donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts liés à la Commande de Produits ou de services sur le site du Vendeur.

9. Droit de rétractation

-Il est rappelé que le droit de rétractation ne s'applique pas aux professionnels-

Conformément aux articles L 221-18 et suivants du Code de la Consommation, le Client (particuliers) dispose d'un droit de rétractation lui permettant d'annuler sa commande sans avoir à en justifier et sans pénalités.

9.1. Délai légal du droit de rétractation (14 jours)

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le Client dispose d'un délai de 14 jours calendaires (jours fériés et chômés inclus) à compter du lendemain de la réception des Produits pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision ni à payer de pénalités. Si le délai de rétractation expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le Client dispose d'un délai de 14 jours à compter de sa notification de rétractation pour retourner les Produits concernés par la rétractation.

En cas de commande contenant plusieurs Produits, le délai de 14 jours pour communiquer sa décision de rétractation court à compter de la réception du dernier Produit.

9.2. Délai de rétractation supplémentaire offert par le Vendeur (30 jours)

Le Vendeur offre au Client d'étendre son droit de rétractation légal (14 jours) en le portant à 30 jours calendaires à compter de la réception des Produits. Les Produits doivent être retournés dans ce délai initial de 30 jours.

De la même manière et pour les achats de Produits réalisés en magasin, le Vendeur offre au Client un délai de rétractation de 30 jours à compter de la réception des Produits.

9.3. Conditions d'exercice du droit de rétractation

En cas d'exercice du droit de rétractation dans les délais impartis, seul le prix du ou des Produits achetés et les frais d'envoi seront remboursés, les frais de retour restant à la charge du Client.

Les retours sont à effectuer en courrier/colis suivis dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur remise sur le marché à l'état neuf, et, accompagnés d'une copie de la facture d'achat pour une gestion optimisée.

En cas de dépréciation du Produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du Produit, la responsabilité du Client peut être engagée.

Pour exercer son droit de rétractation, conformément aux dispositions légales, le formulaire-type de rétractation joint en Annexe 1, ou toute autre déclaration exprimant la volonté du Client de se rétracter sans aucune ambiguïté, devra être retourné par courrier électronique, courrier postal suivi ou courrier électronique avec accusé de réception à l'adresse visée à l'Article 9.5 ci-après.

9.4. Produits exclus du droit de rétractation

Conformément à la réglementation en vigueur, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les logiciels informatiques descellés par le Client, les biens confectionnés selon les spécifications du Client et/ou personnalisés et les biens descellés par le Client et ne pouvant être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé (notamment les boîtes d'anches, embouchures, becs, flûte à bec en bois, harmonica, mélodica, casque, écouteurs ...).

De la même manière, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les périphériques associé à un téléchargements de contenus numériques et sur les téléchargements (logiciels, musique, etc) non fournis sur un support durable (CD, DVD, jeux vidéos) dont l'exécution a commencé après accord exprès du Client et renonciation express de son droit de rétractation.

9.5. Adresse de retour

Les produits doivent être retournés à :

- Pour les achats de Produits en ligne : Woodbrass.com – Service Retours, 2 rue de Milan – 44470 Thouaré-Sur-Loire
- Pour les achats en magasins Woodbrass : magasin Woodbrass, 184 rue de Jean Jaurès - 75019 Paris

9.6. Remboursement

En cas d'exercice du droit de rétractation, le Vendeur procédera au remboursement des sommes versées au moment de la Commande (y compris les frais de livraison d'envoi) au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle le Vendeur est informé de la décision du Client de se rétracter et selon le même moyen de paiement que celui utilisé pour la Commande (par virement en cas d'expiration du mode de paiement utilisé initialement). Les frais de retour demeurent à la charge du Client, lequel est tenu de retourner le/les Produit(s) au Vendeur au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant le jour de la notification de sa décision de se rétracter.

En cas de retour du Produit pour cause de refus de livraison de la part du Client, les frais de retour générés seront déduits du remboursement.

Cette date de remboursement pourra être différée jusqu'à complète récupération du Produit et/ou fourniture du RIB en cas de remboursement par virement.

Si le Client a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le Vendeur, le montant du remboursement des frais initiaux de livraison pourra être limité au montant du mode de livraison standard proposé par le Vendeur.

Aucun envoi en contre-remboursement ne sera accepté quel qu'en soit le motif.

Les avantages obtenus lors de l'achat de Produit(s), seront annulés en cas de restitution du Produit accompagnée de son remboursement.

10. Garanties

10.1. Garanties légales

Indépendamment de la garantie commerciale consentie par le Vendeur et conformément aux dispositions légales en vigueur, les Produits proposés à la vente par le Vendeur bénéficient de plein droit et sans paiement complémentaire :

de la garantie légale de conformité, pour les Produits apparemment défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la commande (articles L. 217-3 et suivants du Code de la Consommation);

de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les Produits livrés et les rendant impropres à leur utilisation (articles 1641 et suivants du Code Civil),

dans les conditions définies ci-après.

Garantie de conformité

Cette garantie ne s'applique qu'aux particuliers (personnes physiques non professionnelles).

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le Vendeur répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L.216-1 du Code de la consommation, apparaissant sur le/les Produit(s) neufs, d'occasion/reconditionnés ou depuis le 1er janvier 2022, sur les Produits numériques dans les conditions ci-après.

Le défaut de conformité est caractérisé dans les situations suivantes :

- Produit impropre à l'usage habituellement attendu d'un produit semblable ;
- Produit qui ne correspond pas à la description donnée par le Vendeur même s'il fonctionne parfaitement ;
- Produit qui ne possède pas les qualités annoncées par le Vendeur ou convenues avec le Client ;

- Produit qui présente un défaut de fabrication, une imperfection, un mauvais assemblage ;
- Installation qui n'a pas été faite correctement par le Vendeur ou manuel d'installation incomplet ou incompréhensible empêchant de monter l'appareil convenablement.

Les défauts peuvent provenir :

- Du Produit en lui-même,
- De l'emballage,
- Des instructions de montage,
- De l'installation lorsque celle-ci a été faite par le Vendeur ou réalisée sous sa responsabilité.

Pour les contrats conclus AVANT le 1er janvier 2022

Dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Client :

- peut agir à l'encontre du Vendeur dans un délai de :
 - deux (2) ans à compter de la délivrance des Produits Neufs
 - six (6) mois à compter de la délivrance des Produits d'Occasion
- conformément à l'article L217-7 du Code de la Consommation, le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit, lesquels sont présumés exister au moment de la délivrance s'ils apparaissent dans les délais susvisés (2 ans pour les Produits Neufs et 6 mois pour les Produits d'Occasion) ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement des Produits, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la Consommation. A défaut, si la réparation ou le remplacement sont impossibles ou n'ont pu être mis en œuvre dans le mois suivant la prise en charge du Produit, le Vendeur procèdera à son remboursement.

Pour les contrats conclus APRES le 1er janvier 2022

Dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Client peut :

- agir à l'encontre du Vendeur dans un délai de :
 - deux (2) ANS à compter de la délivrance des Produits Neufs
 - douze (12) MOIS à compter de la délivrance des Produits d'Occasion

ou reconditionnés

- Conformément à l'article L217-7 du Code de la Consommation, le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité des Produits, lesquels sont présumés exister au moment de la délivrance s'ils apparaissent dans les délais susvisés (2 ans pour les Produits Neufs et 12 mois pour les Produits d'Occasion ou reconditionnés) ;

- Depuis le 1er janvier 2022 et pour les éléments numériques intégrés aux Produits/biens, le Client bénéficie :

- d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux (2) ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, ou

- bénéficie d'un délai correspondant à la durée mentionnée dans le contrat lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux (2) ans ;

Le Client peut choisir entre la réparation ou le remplacement des Produits (articles L217-9 et suivants du Code de la Consommation) :

- si le Produit est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Client bénéficie d'une extension de six (6) mois de la garantie initiale ;

- nonobstant la demande de réparation du Client, le Vendeur se réserve le droit de procéder au remplacement du Produit si la réparation du Produit venait à entraîner un coût manifestement disproportionné et/ou si la mise en conformité s'avère impossible. La mise en conformité par le remplacement d'un Produit en raison de l'impossibilité du Vendeur de pouvoir le réparer dans le délai d'un (1) mois suivant la demande du Client, fait courir, au bénéfice du Client, un nouveau délai de garantie légale de conformité de deux (2) ans attachés au Produit remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le Produit de remplacement est délivré au Client ;

- Conformément à l'article L217-10 du Code de la Consommation, si la réparation et le remplacement de(s) Produit(s) sont impossibles, le Client peut rendre le(s) Produit(s) et se faire restituer le prix ou garder le(s) Produit(s) et se faire restituer une partie du prix. Le Client dispose de la même faculté si :
 - la solution demandée, proposée ou convenue, en application de la garantie légale de conformité, ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un (1) mois suivant la réclamation du Client ; OU
 - si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour le Client compte tenu de la nature du Produit et de l'usage recherché.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

Pour faire jouer la garantie légale de conformité, les Produits concernés doivent être retournés au Vendeur dans l'état dans lequel le Client les a reçus avec l'ensemble des éléments (accessoires, notice...), ainsi qu'une copie de la facture d'achat. Les retours se font exclusivement après accord du SAV du Vendeur (Bon de retour), lequel organisera les retours suivant ses modalités de transport et aux frais du Vendeur

Garantie légale des vices cachés

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 le Client ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus (articles 1641 et suivants du Code Civil).

Le Vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'Acheteur a pu se convaincre lui-même.

L'action résultant des vices cachés doit être intentée par le Client dans un délai de deux ans à compter de la découverte du

vice (article 1648, alinéa 1er du Code Civil). Dans cette hypothèse, le Client peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

Le Client doit apporter la preuve de l'existence du vice, par tout moyen, à savoir que :

- Le vice existait au moment de l'achat ;
- Le vice était caché au moment de l'achat ;
- Le produit est impropre à l'usage auquel on le destine ou le diminue fortement.

Garantie commerciale

Le Vendeur accorde à ses :

- Clients Non Professionnels, une extension des garanties légales susvisées pour les porter à une durée globale de trois (3 ans) sur l'ensemble des Produits présentant la mention **"garantie 3 ans"** ;

Clients Professionnels, une garantie commerciale de un (1) an.

Cette garantie commerciale ne s'applique pas aux Produits reconditionnés et ne couvre pas :

le remplacement des consommables (exemples : batteries, ampoules, fusibles, usure des têtes d'enregistrement ou de lecture, cordes, lampes de pré-ampli et de puissance ...) ;

les accessoires, haut-parleurs, tweeters, fader et crossfaders, étuis et housses, sauf cas particuliers ;

l'utilisation anormale ou non conforme des Produits (le Client est invité à consulter attentivement la notice d'emploi fournie avec les Produits).

les dommages dus à l'intervention d'un réparateur non agréé par le

Vendeur ;

les dommages résultant d'une cause externe à l'appareil (par exemple, accident, choc, de la foudre, d'une fluctuation de courant, écarts de température et/ou d'hygrométrie ...).

La majorité des fabricants/fournisseurs prennent en charge et gèrent le Service Après-Vente (SAV) de leurs Produits directement avec le Client. Par conséquent et le cas échéant, le service après-vente du Vendeur redirigera le Client vers la station technique agréée afin que son Produit soit réparé.

D'autres marques imposent que le Produit soit réceptionné par le Vendeur avant d'être transmis à la station technique. Le service après-vente du Vendeur générera alors un numéro d'accord de retour. Les retours en France Métropolitaine se font exclusivement après accord du SAV du Vendeur (Bon de retour), lequel organisera les retours suivant ses modalités de transport et aux frais du Vendeur. A réception du bon de retour envoyé par courrier électronique par le SAV du Vendeur, le Client aura 30 jours pour renvoyer ses Produits. A défaut de retour des Produits dans le délai imparti, les frais de retours seront à la charge du Client.

La mise en œuvre de la garantie commerciale du Vendeur s'effectue par la réparation du Produit endommagé.

Dans le cas où le produit ne pourrait pas être réparé, le Vendeur procédera à l'échange par un Produit de caractéristiques équivalentes, ou au remboursement sous forme d'avoir valable un (1) an.

Le remboursement du produit en panne sollicité par le Client met fin à la garantie contractuelle.

Le Client est informé que certains fabricants/fournisseurs proposent des garanties étendues auxquelles le Vendeur n'est pas partie. Ces garanties sont alors assurées directement par ces fabricants/fournisseurs dans les termes et conditions définies par ces derniers telles qu'ils figurent sur les fiches descriptives des Produits

concernés par la « garantie fournisseur ».

Il est rappelé que la garantie commerciale ne prive pas le Client des dispositions relatives à la garantie légale de conformité et/ou de la garantie des vices cachés telles que rappelées ci-dessus.

10.3 Réparation hors garantie

Les dispositions de cet article s'appliquent, sauf application des garanties légales de conformité et des vices cachés précisées précédemment, si :

- l'appareil du Client ne bénéficie pas de l'application d'une garantie commerciale couvrant sa réparation (notamment dysfonctionnement non pris en charge par la garantie)
- ou si la garantie commerciale est dénoncée dès le dépôt de l'appareil du Client.

Dans ce cas, le Vendeur informera le Client de la nécessité d'émettre un devis.

Versement d'un acompte

En cas d'acceptation du devis de réparation hors garantie par le Client un acompte lui sera demandé.

Cet acompte sera déduit du montant de la réparation du Produit.

En cas de refus de réparation par le Client à la suite du devis, cette somme à titre d'acompte demeurera acquise au Vendeur.

Conformément à l'article L. 214-2 Code de la consommation, les

sommes versées d'avance portent intérêt au taux légal à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du versement jusqu'à l'exécution de la prestation de réparation. Ces intérêts sont déduits du solde à verser au moment de la réalisation.

Etablissement du devis

Le devis est estimatif et est valable un (1) mois à compter de sa date d'émission.

Dès acceptation de ce devis par le Client, et règlement de la somme due, la réparation du Produit sera programmée et la date de restitution communiquée au Client.

Devis rectificatif

Les devis ne sont qu'estimatifs. Au cours de la réparation, le diagnostic sur la nature, l'ampleur et le nombre de dysfonctionnements affectant l'appareil peut être modifié.

Si le coût de la réparation s'avère supérieur au montant du devis préalablement envoyé et accepté, un devis rectificatif sera établi et il ne sera procédé à la réparation de l'appareil qu'après obtention de l'accord préalable et exprès du Client sur le nouveau montant du devis de réparation qui lui sera indiqué.

En tout état de cause, ce devis rectificatif a une durée de validité d'un (1) mois à compter de sa date d'émission. Ce devis rectificatif est transmis au Client par courrier électronique et/ou courrier postal à l'adresse indiquée sur l'ordre de réparation.

Après acceptation du devis rectificatif par le Client, il est procédé à la réparation du Produit et le montant de l'acompte, si un tel acompte a

été versé sera déduit du montant de la réparation. Il est rappelé au Client que le fait d'accepter le devis rectificatif proposé implique l'obligation à sa charge de payer le prix indiqué.

Refus de Devis par le client

En cas de refus par le Client du devis ou devis rectificatif proposé :

- le Produit sera restitué en l'état au Client ou, le cas échéant, détruit avec l'accord préalable et écrit de ce dernier ;
- des frais de retour (et le cas échéant, des frais administratifs de gestion) seront facturés au Client en cas de demande de restitution du Produit non réparé ;
- l'acompte versé par le Client sera conservé par le Vendeur.

11. Responsabilité

Conformément à la réglementation en vigueur, le Vendeur n'est pas responsable en cas d'inexécution de la commande imputable au Client et/ou en cas de force majeure et/ou en cas d'évènements extérieurs et imprévisibles d'un tiers.

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où le produit est livré et il appartient au Client de vérifier préalablement auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des Produits qu'il envisage de commander.

Le choix et l'achat d'un Produit par le Client sont sous sa seule et unique

responsabilité.

Par conséquent, l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les Produits notamment pour cause d'incompatibilité du matériel ne peut donner lieu à aucun dédommagement, remboursement et/ou mise en cause de la responsabilité du Vendeur, sauf dans le cas d'un vice caché avéré, d'une non-conformité, d'une défectuosité ou de l'exercice du droit de rétractation prévus par le code de la consommation.

Le Vendeur n'est responsable que du contenu des pages qu'il édite.

En cas d'achats à titre professionnel : le Vendeur n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes Conditions Générales de Vente, perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance, dommages ou frais, qui pourraient survenir du fait de l'achat des Produits et/ou tous autres dommages résultant d'une mauvaise utilisation des Produits. Le Vendeur ne saurait être responsable de toutes pertes de données, fichiers et/ou des dommages définis au paragraphe précédent.

L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les Produits, notamment pour cause d'incompatibilité de matériel, ne peut donner lieu à aucun dédommagement et/ou remboursement et/ou mise en cause de la responsabilité du Vendeur.

12. Propriété Intellectuelle

Tous droits de propriété intellectuelle découlant des présentes Conditions générales de Vente et du Site demeurent la propriété exclusive du Vendeur, et le cas échéant, de ses partenaires.

Le Vendeur conserve l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférent aux Produits, photographies, vidéos, illustrations, documentations techniques (liste non exhaustive) ... tels que reproduits et/ou représentés sur le Site, lesquels ne peuvent être ni reproduits,

représentés ou exploités sans l'autorisation préalable et écrite du Vendeur.

13. Droit applicable – Litiges – Traitement des réclamations – Médiation

13.1. Droit applicable

Les présentes Conditions Générales de Ventes sont soumises au droit français. La langue du présent contrat est la langue française. En cas de litige les tribunaux français seront seuls compétents.

13.2. Traitement des réclamations

Pour toute réclamation, le Client peut contacter le service clientèle en se connectant sur son compte client via le site de Woodbrass.com, dans la rubrique « contactez-nous ».

Le Vendeur est adhérent du Code Déontologique de la Fevad (Fédération du e-commerce et de la vente à distance).

13.3. Médiation des litiges de consommation

- Cet article concerne les particuliers (personnes physiques non professionnels) -

Conformément aux dispositions du Code de la Consommation concernant le règlement amiable des litiges, le Vendeur est adhérent au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes :

60 Rue La Boétie – 75008 Paris –

[Médiateur FEVAD](#)

Le Client peut recourir au service de médiation pour les litiges de consommation liés à une commande effectuée auprès du Vendeur sur internet. Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit être confié préalablement par écrit à :

Woodbrass.com
Service clientèle
1, rue du Charron
44800 Saint Herblain

Après démarche préalable écrite du consommateur vis-à-vis du Vendeur, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, le Client peut se rendre sur le site de la FEVAD ci-après :

[Accéder au site de la FEVAD](#)

13.4 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://ec.europa.eu/consumers/odr>

14. Données personnelles

La collecte par le Vendeur des informations nominatives et données personnelles du Client sont nécessaires à la gestion de sa commande et à l'optimisation de ses relations commerciales avec le Vendeur. Elles peuvent être transmises aux sociétés qui contribuent à ces relations telles que celles chargées de l'exécution des services et commandes pour leur gestion, exécution, traitement et paiement. Toutefois, ces informations et données sont conservées pendant le seul délai nécessaire de l'exécution de la commande du Client et des garanties éventuellement applicables augmenté des délais légaux relatifs à la preuve de celles-ci. Les informations collectées ne font l'objet d'aucun transfert hors du territoire de l'Union Européenne.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition et de portabilité relatif aux données personnelles le concernant. Il peut retirer, à tout moment, son consentement au traitement en ligne sur le lien suivant : [Données Personnelles](#) et/ou par courrier postal adressé à Woodbrass.com, 1, rue du Charron 44800 Saint Herblain en indiquant ses nom, prénom, e-mail adresse et si possible sa référence client.

Conformément à la réglementation en vigueur, la demande doit être

signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant la signature du Client et préciser l'adresse à laquelle doit lui parvenir la réponse du Vendeur dans un délai de deux (2) mois suivant la réception de la demande.

Lors de la visite du Client sur le site du Vendeur, certaines données concernant le Client via le dépôt de cookies peuvent être également recueillies. Ces cookies permettent au Vendeur d'optimiser l'expérience d'achat du Client, de personnaliser le contenu et les annonces ou encore d'analyser le trafic sur le Site. De la même manière que les données collectées susvisées, les informations recueillies pourront être partagées avec les partenaires de médias sociaux, de communication et d'analyse du Vendeur qui peuvent combiner celles-ci avec d'autres informations fournies par le Client ou collectées lors de l'utilisation de leurs services par le Client.

15. Protection de l'environnement : Prévention des pollutions, des risques et des nuisances

N° d'identifiant unique pour la filière EEE : FR002250_05BFVH.

N° d'identifiant unique CITEO : FR215156_01GTBY.

16. Annexes

Annexe 1 : formulaire de droit de rétractation

Formulaire de rétractation

Le Client est invité à compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement s'il souhaite se rétracter de sa commande et/ou se rendre directement sur son compte client pour le compléter en ligne.

A l'attention de Woodbrass.com – service clientèle 2, rue de Milan–
44470 Thouaré-Sur-Loire et/ou à l'adresse
courriel contact@woodbrass.com.

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la
vente du bien / pour la présentation de service(*) ci-dessous :

Commandé le / Reçu le
..... (*)

Numéro de la commande :
.....

Nom du/des consommateur(s) :
.....

Adresse du/des consommateur(s) :
.....

Signature du/des consommateur(s) (uniquement en cas de notification
du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile

Annexe 2 - Articles du code de la consommation

Conformément à l'article L 217-15 alinéa 4, les dispositions des articles L217-4, L217-5, L. 217-12 et L. 217-16 ainsi que l'article 1641 et le premier alinéa de l'article 1648 du code civil sont intégralement reproduits ci-après :

Garantie légale de conformité

Article L217-4 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 toutes autres 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.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1^{er} janvier 2022.

Article L217-5 du Code de la Consommation

I.- 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.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1^{er} janvier 2022.

Article L217-12 du Code de la Consommation

Modifié par Ordonnance n°2021-1247 du 29 septembre 2021 - art. 9

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.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022.

Article L217-16 du Code de la Consommation

Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision de résoudre le contrat. Il restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier. Le vendeur rembourse au consommateur le prix payé et restitue tout autre avantage reçu au titre du contrat.

Si le défaut de conformité ne porte que sur certains biens délivrés en vertu du contrat de vente, le consommateur a le droit à la résolution du contrat pour l'ensemble des biens, même ceux non couverts par le présent chapitre, si l'on ne peut raisonnablement attendre de lui qu'il accepte de garder les seuls biens conformes.

Pour les contrats mentionnés au II de l'article L. 217-1, prévoyant la vente de biens et, à titre accessoire, la fourniture de services non couverts par le présent chapitre, le consommateur a droit à la résolution de l'ensemble du contrat. En outre, dans le cas d'une offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2, le consommateur a le droit à la résolution de l'ensemble des contrats y afférents.

Les obligations respectives des parties au contrat, mentionnées à

l'article L. 224-25-22 et relatives aux conséquences de la résolution pour les contenus numériques et les services numériques, sont applicables à la résolution du contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022.

Vices cachés

Article 1641 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 1er 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.