

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV) DENO FORME CAPITAL ADRESSE IMMATRICULATION RCS

Les présentes conditions de vente (CGV) s'appliquent à l'ensemble des activités de la société XXX (Le Professionnel) et notamment au dépannage, à la réparation et à la vente de produits d'équipement domestique, TV, Hifi, électroménager (Appareil(s), Produit(s) ou Matériel(s) ou Prestation(s)) effectués au profit de tout consommateur (Le Client). Elles sont librement accessibles sur le site [XXXXXX.fr](http://XXXXXX.fr) et par voie d'affichage dans la (les) boutique(s) et/ou atelier(s) du Professionnel (Magasin(s)) ; Elles s'appliquent, le cas échéant, en complément, des CGP (Conditions générales Particulières) et/ou des CGU (Conditions Générales d'utilisation) lorsque les commandes et/ou les ventes sont réalisées sur internet via le site [XXXXXX.fr](http://XXXXXX.fr).

**1. OBJET :** Les CGV définissent les conditions applicables à toute prestation (vente ou réparation) réalisée par le Professionnel au profit du Client. Le Professionnel se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment. Par sa commande, Le Client reconnaît avoir eu connaissance et accepter les présentes CGV en validité à la date de la commande. La validation de la commande par le Professionnel fixe les obligations du Professionnel et notamment prix et caractéristiques des Produits ou Prestations ainsi que les obligations du Client.

**2. COMMANDE :** Toute commande, quelle que soit la Prestation (vente, réparation ou leurs accessoires dont livraison, mise en en service, etc..) pour être valable, doit être établie sur les bons de commande ou les ordres de réparations du Professionnel, mis à disposition du Client en Magasin et sur le site [XXXX.fr](http://XXXX.fr). L'acceptation de la commande par le Professionnel résulte de la prise en charge du Matériel à réparer ou de la livraison de Produit commandés ou de leur remise au Client en cas d'enlèvement direct en Magasin par celui-ci.

**3. PRESTATIONS :** Le Professionnel assure des prestations de vente de Produits et de Réparations.

**3.1 Ventes :** Le Professionnel met tout en œuvre pour présenter sur le lieu de vente les caractéristiques et fonctions essentielles des Produits, ses conditions d'utilisation par un affichage clair et lisible, indiquant, notamment, le prix et le délai de livraison et le cas échéant, la période de disponibilité des pièces et l'indice de réparabilité, si ces informations ont été communiquée par le fabricant. Seuls les éléments affichés en Magasin sont opposables au Professionnel. Les photos présentées ne sont pas contractuelles ainsi que les descriptions recueillies par Le Client en dehors de la boutique, quelle qu'en soit la provenance. Il est de la responsabilité du Client de lire entièrement les descriptifs des produits présentés. Certains Produits peuvent nécessiter une installation et/ou une mise en route par le Professionnel.

### **3.1.1 Livraisons – Retraits en magasin – indisponibilité**

**3.1.1.1. Livraison à domicile :** A la demande du Client, et sous réserve de disponibilité et/ou d'acceptation du Professionnel, ce dernier pourra procéder à la livraison du (des) Produit(s) supérieur(s) à trente [30] kg ou avec la plus grande longueur supérieure à quatre-vingt [80] cm jusqu'à vingt [20] kilomètres autour du magasin du Professionnel. Au-delà de cette zone et en dessous de ces critères de poids et de taille, ou en cas d'impossibilité de livraison, Le Client reconnaît et accepte qu'il devra retirer le(s) Produit(s) en magasin. Les frais (mini 35€), délais en jours ouvrés et/ou créneau de livraison varient selon la distance entre le domicile du Client et le magasin du Professionnel. Ils sont indiqués en Magasin et lors de la demande de livraison effectuée par Le Client à la commande ou ultérieurement ; Le Client reconnaît que la communication des informations d'accès pour la livraison constitue acceptation des conditions et du prix de la livraison. Le professionnel ne pourra être tenu responsable du défaut ou du retard de livraison lié à des informations incomplètes, inexactes ou erronées fournies par Le Client ou à l'absence ou l'indisponibilité du Client lors du créneau de livraison convenu. Une seconde livraison pourra être prévue avec le Client, cette dernière étant à la charge exclusive du Client, y compris en cas de livraison initiale offerte, selon les tarifs indiqués au client, avant que le Professionnel n'y ait appliqué de réduction commerciale.

**3.1.1.2. Retrait en magasin :** Dans le cas où les Produits seraient immédiatement disponibles, Le Client pourra les retirer directement en magasin. Dans le cas où les Produits ne seraient pas disponibles, le Professionnel les mettra à disposition du Client dans un délai compris entre deux [2] et soixante [60] jours ouvrés. La disponibilité en Magasin sera confirmée par courriel ou sms au Client et le retrait pourra être effectué par ce dernier, aux horaires d'ouverture sur présentation de sa facture et de sa pièce d'identité. Dans le cas où Le Client n'aurait pas procédé au retrait dans un délai de trente [30] jours ouvrés à compter de la date d'information par le Professionnel de la mise à disposition du produit, une indemnité d'immobilisation de cinquante [50] % du prix est due, par le Client, au Professionnel. En outre, le Professionnel pourra librement disposer du Produit non enlevé. Le Professionnel remboursera au Client la différence entre le prix payé initialement par Le Client et l'indemnité d'occupation qui lui est due.

**3.1.1.3. Mise à disposition :** La livraison du Produit ne pourra être effectuée qu'après contrôle par le livreur de la pièce d'identité du Client et règlement complet du produit et par dérogation au principe de non-compensation de l'ensemble des Produits, Prestations ou pénalités encore en compte chez le Professionnel pour ce Client. A défaut la livraison pourra être refusée jusqu'à régularisation.

3.1.1.4. **Retard de livraison et/ou indisponibilité** : En cas de dépassement des délais maximum de livraison ou de mise à disposition énoncés ci-dessus, le Professionnel en informera Le Client par e-mail ou téléphone. Ce dernier pourra alors choisir d'attendre un réapprovisionnement sans aucun formalisme ou renoncer à son achat (résolution de la vente) par mail à [mail@decontact.fr](mailto:mail@decontact.fr) ou courrier suivi. Si Le Client choisit de résoudre la vente, le Professionnel s'engage à le rembourser de l'intégralité des acomptes ou sommes reçus au titre de la vente y compris les frais de livraison dans les quatorze [14] jours suivants l'annulation de la commande, conformément à l'article L138-3 du Code de la Consommation. En cas d'indisponibilité définitive d'un Produit, le Professionnel en informera Le Client par e-mail ou téléphone ; il pourra proposer la livraison d'un Produit d'une qualité et d'un prix équivalent, ce que Le Client pourra refuser en choisissant de résoudre la vente. Quel que soit le choix du Client, ce dernier le confirme par mail à [mail@decontact.fr](mailto:mail@decontact.fr) ou courrier suivi et si Le Client choisit de résoudre la vente les mêmes dispositions que celles prévues en cas de retard de livraison s'appliquent.

3.1.1.5. Le remplacement de produit donne lieu à la communication d'un avenant au bon de commande ou devis.

3.1.1.6. **Mise en service, montage et installation** : Le Professionnel communique au Client les prérequis pour que l'installation et la mise en route puisse s'effectuer en toute sécurité et conformité, selon les dispositions légales en vigueur et les indications du fabricant. Le Professionnel est à la disposition du Client pour effectuer la mise en service/route selon les conditions affichées en magasin et/ou communiquées à la commande. Le Client s'engage préparer locaux recevant le produit, scrupuleusement, selon ces prérequis. Le Client peut, s'il le souhaite, effectuer lui-même le montage et/ou la mise en service des Produits retirés par ses soins. Le Professionnel décline toute responsabilité en cas de mise en service défectueuse, non respectueuse des indications du fabricant. En outre, le Professionnel attire l'attention du client que la garantie commerciale est liée à l'installation par le Professionnel du produit.

**3.2 Réparations - Dépannages** : Les prestations du Professionnel peuvent être éligibles à l'aide du fonds réparation et financement de la réparation et, le cas échéant, Le Réparateur s'engage à en respecter le cahier des charges conformément à la loi relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, promulguée le 10 février 2020 et les dispositions ultérieures s'y rapportant. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des informations affichées en Magasin et publiées sur le site [XXXX.fr](http://XXXX.fr). Tout appareil remis au Professionnel en vue de sa réparation, donne lieu à un bon de prise en charge/ordre de réparation signé par Le Client et le professionnel valant acceptation des présentes CGV. La prise en charge d'une réparation donne lieu à facturation d'un forfait de prise en charge, payable immédiatement, selon la liste des « tarifs réparations » affichés en Magasin et/ou communiqués lors du déplacement et/ou sur demande à [mail@decontact.fr](mailto:mail@decontact.fr).

A compter de la signature du Client, et du règlement des sommes dues, l'appareil est pris en charge par le Professionnel. Le Client en signant l'ordre de service atteste que le matériel a fait l'objet par ses soins de la sauvegarde de l'ensemble de ses données et décharge le Professionnel de toute altération voire perte de données pouvant intervenir dans le cadre de la prestation.

3.2.1 : Concernant les moyens de réception individuelle et collective y compris antennes, internet et fibre optique : Le Client est seul responsable des déclarations effectuées auprès des organismes officiels et compte tenu que ces dernières installations sont fortement soumises aux aléas topographiques, climatiques et technologiques (pluralités de satellites, codages, etc...), les bons de prise en charge/ordres de réparation fixeront l'ensemble des réserves du professionnel en l'exonérant de toute responsabilité concernant ces dernières réserves.

3.2.2 : **Réparations intervenant dans le cadre de la garantie légale ou commerciale** : Le Client bénéficie de la prise en charge totale **pièces et main d'œuvre** (sauf déplacement qui reste à la charge du client), devis de réparation, et coût d'un produit neuf ou équivalent en cas de remplacement. Exclusions de garanties : faute intentionnelle et/ou volontaire du Client ou lorsque ce dernier a causé un dommage de par sa négligence, connaissance initiale du défaut qui rend le bien non-conforme, ou que le défaut constaté ne vient pas du produit mais d'une mauvaise utilisation de celui-ci. Le Professionnel soumis à la garantie commerciale peut dès la remise de l'appareil dénoncer la garantie commerciale dès lors que les conditions d'application n'en sont pas réunies et la réparation donnera lieu à un devis

3.2.2 **Réparations intervenant hors le cadre de la garantie légale** et des vices cachés et garantie commerciale : Pour les appareils hors garantie légale et/ou commerciale, Le Professionnel peut refuser la prise en charge en fonction de la valeur du de l'appareil, des risques engendrés par la réparation (perte de données, dégradation), si l'appareil est contrefait, ou n'est pas techniquement de son ressort (pièces indisponibles, technologie, ...). Toutes les réparations donnent lieu à un devis indiquant, après diagnostic, la nature précise des réparations, le prix estimé (pièces et MO) et les délais de réparation. Tous les devis sont valables un (1) mois à compter de leur date d'émission.

**@Devis initial** : Après examen du produit (**sous XXX jours -délai tenable**), le devis du montant de la réparation ou de la proposition de revalorisation est adressé par le Professionnel au Client qui :

- l'accepte auquel cas le Professionnel procédera à la réparation de l'article ;
- le refuse.

Ce devis est estimatif, et par sa signature Le Client accepte une variation de +ou-10 % sur le prix de la réparation annoncée. Ce devis est remis en mains propres au Magasin ou, à la demande du Client, transmis par mail ou par courrier postal à l'adresse indiquée sur le bon de prise en charge/ordre de réparation. Selon le montant des réparations à mettre en œuvre, un acompte peut être réclamé par le Professionnel. Seule l'acceptation expresse du devis, et, l'encaissement de l'acompte permet d'engager la réparation de l'appareil. L'acceptation du devis oblige Le Client à régler la facture ultérieure correspondant à la réparation.

**@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 devoir être modifié si la situation de l'appareil l'exige. Si le coût de la réparation s'avère supérieur de +10% au montant du devis préalablement envoyé et accepté, un devis rectificatif est établi transmis par mail ou courrier postal à l'adresse indiquée sur la prise en charge/ordre de réparation. Un nouvel acompte peut le cas échéant être réclamé ; Il ne sera procédé à la réparation de l'appareil qu'après accord préalable et exprès du Client sur le nouveau montant du devis de réparation et règlement de l'acompte réclamé. Le devis rectificatif a une durée de validité d'un (1) mois à compter de sa date d'émission.

**@ Refus de Devis par Le Client:** En cas de refus du devis par Le Client ou de devis rectificatif proposé :

- l'appareil est restitué en l'état, après opérations nécessaires au diagnostic. Les appareils sont à récupérer par Le Client sur le lieu de réparation indiqué dans le devis.
- Le Client abandonne expressément le Produit afin qu'il puisse être revalorisé ou recommercialisé par le Professionnel dans le cadre de son activité ou de celle de ses partenaires par la signature et par un ordre d'abandon écrit de la part du client.
- Des frais administratifs de devis refusé sont facturés au client, correspondant à un montant égal à XXX heures de main d'œuvre selon les grilles tarifaires affichées en magasin Le Professionnel et Le Client conviennent expressément que les factures de devis refusé et l'acompte initialement se compenseront conformément aux dispositions de l'article 1347 du Code civil.

Le Professionnel remboursera au Client, le cas échéant, le solde après compensation des sommes déjà versées par le client.

**4. GARANTIES :** La mise en œuvre des garanties par Le Client requiert que le produit ait été, sauf accord particulier du Professionnel, intégralement payé.

#### **4.1. Garanties des ventes :**

4.1.1 Garantie contractuelle ou dite « commerciale » : Les Produits vendus par le magasin sont couverts par une garantie commerciale d'une durée de 2 ans pièces et main-d'œuvre sur les Produits neufs et six [6] mois sur les Produits d'occasion. Le SAV du Professionnel intervient gratuitement à domicile pour les Produits d'un poids supérieur à trente [30] kg ou avec la plus grande longueur supérieure à quatre-vingts [80] cm dans la zone territoriale située à moins de vingt [20] km du magasin. Pour les autres cas, Le Client devra déposer le(s) Produit(s) en magasin. Les conditions de cette garantie s'ajoutent à celles des garanties légales de conformité et des vices cachés. Pour faire appliquer la garantie commerciale, il appartient au Client de contacter directement le Professionnel sur présentation de la facture d'achat du Produit ainsi que de ses accessoires. Cette garantie contractuelle ne couvre pas les Produits qui n'ont pas été mis en service par le Professionnel, le remplacement des consommables, l'installation et la mise en service non conforme et l'utilisation anormale ou non conforme du Produit, les pannes liées aux accessoires, les défauts et leurs conséquences dus à l'intervention d'un réparateur non agréé par le fabricant du Produit, les défauts et leurs conséquences liés à l'utilisation non conforme à l'usage pour lequel le Produit est destiné, les défauts et leurs conséquences liés à une utilisation à caractère commercial ou collectif, les défauts et leurs conséquences liés à toute cause extérieure.

4.1.2. Garantie commerciale Longue Durée ou dite « extension de garantie » : Le Professionnel peut proposer sur les Produits neufs, une **Garantie Commerciale Longue Durée** au Client indépendamment des garanties légales, et en complément de la garantie commerciale de deux [2] ans sur le Produit. Cette extension de garantie, d'une durée de trois [3] ans, s'ajoute à la garantie commerciale de deux [2] ans sur le Produit portant ainsi la durée de la garantie totale à cinq [5] ans. Cette extension est payante, elle varie selon le type de produit et son prix de vente. Le prix de l'extension de garantie longue durée sera ajouté au prix du produit lors de la commande. Les prestations de cette extension de garantie sont mises en œuvre par le réseau indiqué sur le bon de commande. Le Client reconnaît avoir été informé des conditions liées à la Garantie Longue Durée proposées et affichées en magasin. Cette garantie permet entre autres : - **Remplacement par un produit neuf** sans vétusté, en cas de panne économiquement ou techniquement irréparable - **Réparation gratuite** pendant la durée de cette garantie, à votre domicile ou en magasin selon le type d'appareil - **SAV réalisé par le technicien du magasin** ou du réseau formé aux nouvelles technologies y compris en cas cession du produit à un tiers

4.1.3. Garantie légale des vices cachés : Indépendamment de la garantie commerciale visée au paragraphe 4.1.1, le Professionnel reste tenu de la garantie légale des défauts cachés de la chose vendue prévue aux articles 1641 à 1649 du Code Civil. Le Client peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente. Le Client a deux [2] ans pour prouver le vice caché à compter de la découverte du vice. Pour cela le défaut du Produit doit remplir les 3 conditions suivantes : - Être caché, c'est-à-dire non apparent lors de l'achat - Rendre le bien impropre à l'usage auquel on le destine où diminuer très fortement son usage - Exister au moment de l'achat.

4.1.4. Garantie légale de conformité : Le Professionnel est également tenu d'appliquer la garantie légale de conformité prévue aux articles L.217-3 et suivants du Code de la Consommation. Le Client bénéficie d'un délai de deux [2] ans sur les produits neufs et 1 an sur les produits d'occasion, à compter de la délivrance du bien pour agir et peut choisir entre la réparation du bien (qui comprend le remplacement des pièces, les frais de main-d'œuvre et de déplacement) ou son remplacement, sous réserve des conditions prévues par l'article L.217-12 du Code de la consommation. L'acheteur est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre [24] mois suivant la délivrance du bien sauf pour les biens d'occasion.

#### **4.2 : Garantie des réparations :**

4.2.1 : Durée de la garantie : Les réparations donnent lieu à la signature d'un bon d'intervention après vérification en compagnie du Professionnel du bon fonctionnement du matériel. Les réparations sont garanties à compter de l'information de la mise à disposition de l'appareil pendant une période de 3 mois ; la garantie couvre les cas de dysfonctionnement strictement similaires à celui ayant conduit au dépôt initial de l'appareil chez le Professionnel. Sous réserve que la panne soit d'origine parfaitement identique, le Professionnel prendra en charge la réparation pièces et main d'œuvre (hors frais de déplacement).

**4.3. Exécution et mise en œuvre des garanties :** Le Client fera parvenir au Professionnel le motif de sa réclamation par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse postale du magasin ou par e-mail à l'adresse mentionnée en tête des CGV, en prenant le soin d'indiquer les références, la date de commande, la date de livraison et le défaut ou la non-conformité constaté.

**5. PRET DE PRODUIT :** Le Professionnel peut, s'il en a la possibilité, et sans obligation de le faire, mettre un Produit de prêt à la disposition du Client durant la totalité ou une partie de la durée de l'immobilisation. Une caution est demandée. Cette dernière sera restituée dès retour du Produit de prêt, dans son état initial conformément à la feuille de prêt établie entre les parties. A défaut de restitution du Produit, et/ou en cas de dégradation de ce dernier tout ou partie de la caution pourra être conservée. Le Produit de prêt est toujours quérable et non portable. Toute livraison à domicile donne lieu à la facturation de frais de livraison selon le barème affiché en Magasin ou/et exprimé sur la feuille de prêt.

**6. PRIX :** Les prix des Produits et Prestations sont affichés en euros TTC en magasin et n'incluent pas la contribution environnementale perçue pour le compte de l'organisme chargé de la récupération et du recyclage des biens. Le Professionnel se réserve la possibilité de modifier ses prix, à tout moment, étant toutefois entendu que le prix affiché au jour de l'Achat sera le seul applicable sous réserve de la disponibilité du Produit à cette date et que le prix du devis remis est valable un (1) mois. Les prix des produits et prestations sont toujours exclusifs des frais de traitement, de livraison, d'expédition, de mise en service, de déplacement et des options de garantie. Ceux-ci sont précisés sur les bons de commandes et ordres de service et affichés, lorsque c'est possible, en magasin.

#### **7. PAIEMENT - CONDITIONS DE REGLEMENT :**

**7.1. Concernant les ventes :** l'intégralité du prix (y compris les éventuels frais de livraison, d'installation et de mise en route) est payable au moment de l'Achat. Les Produits livrés et facturés au Client font l'objet d'une clause de réserve de propriété. Les Produits vendus restent la propriété du Professionnel jusqu'à encaissement de la totalité du prix. Les moyens de paiement acceptés par le Professionnel sont : carte bancaire, virement, espèces et chèque moyennant contrôle de l'identité du payeur et sous réserve d'encaissement. Le Client peut souscrire un crédit à la consommation auprès de l'organisme de financement, en partenariat avec le Professionnel au moment de la vente, selon les conditions et modalités déterminées par ledit organisme et notamment sous réserve de l'acceptation du dossier du Client. Le Professionnel n'est pas partie prenante au contrat de financement, et si les modalités liées au remboursement du crédit sont consultables en magasin, il appartient au Client de s'assurer de sa capacité de remboursement avant de s'engager vis-à-vis de l'organisme de financement et de s'adresser directement à ce dernier pour avoir plus d'informations sur le crédit qui lui a été octroyé.

**7.2. Concernant les réparations :** Le Client verse un acompte au moment de la signature du bon de prise en charge/ordre de réparation, correspondant à un montant forfaitaire de frais de diagnostic selon les grilles tarifaires affichées en magasin ou communiquées sur place en cas de déplacement. Si l'appareil n'est pas réparable, le montant de l'acompte au titre du diagnostic sera considéré comme acquis au Professionnel ; Un second acompte peut être réclamé après diagnostic dans le devis qui estime le coût de la réparation ou en cours de réparation (cf. devis complémentaire). Le Client s'engage régler le montant du devis accepté et accepte, par

la signature du devis, une variation du prix (Pièces et MO), de +/-10%. Le Professionnel devra être capable de justifier de la majoration. Le bon encaissement des acomptes conditionne la mise en œuvre des opérations de devis et de réparation. Toute réparation effectuée est immédiatement réglée lors de la récupération de l'appareil. A défaut, conformément à l'article article 2286 du Code civil, le professionnel dispose d'un droit de rétention lui permettant de refuser la restitution de l'appareil jusqu'au paiement du dernier euro de la facture. Si la situation est amenée à durer dans le temps, le Professionnel pourra réclamer des frais de gardiennage. Le défaut de versement de l'acompte permet au Professionnel à tout moment de stopper la réparation en cours, le début de réparation n'engageant pas en ce cas le Professionnel à terminer la prestation.

**8. ABANDON DES PRODUITS :** Sans abandon express de la part du Client, et de par la loi du 19 décembre 1903 (L2016-816), tout produit vendu mis à disposition, ou non repris par Le Client dans le cadre d'une vente ou d'une réparation dans un délai d'un an à compter de l'information de disponibilité sera considéré comme abandonné et Le Professionnel se réservera la possibilité de procéder à sa revalorisation, y compris vente ou destruction sans qu'aucune compensation ne puisse être réclamée par le Client.

**9. RECLAMATIONS :** En cas de retrait en magasin, ou de livraison, Le Client doit vérifier avant l'enlèvement ou le départ du transporteur que le Produit est conforme à sa commande, et l'absence de défaut apparent, si le Produit est présenté à la vente emballé. A défaut, il peut refuser la livraison. En cas de défaut ou de dommage révélé, selon les cas au déballage, Le Client en informe le Professionnel, dans les trois [3] jours ouvrés, par courrier au siège du Professionnel ou mail à [mail@decontact.fr](mailto:mail@decontact.fr), en prenant le soin d'indiquer les références et la date de commande, la date de livraison et le défaut ou la non-conformité constaté et le cas échéant en y joignant une photo du produit non conforme. A défaut de réclamation selon les modalités sus visées, les Produits seront réputés acceptés par le Client.

**10. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL :** Le Professionnel met en œuvre des processus d'amélioration constante pour assurer la meilleure protection des données personnelles confiées par Les Clients. Seules les données personnelles strictement nécessaires au traitement des commandes, des livraisons sont conservées et leur traitement automatisé, y compris des adresses e-mail et des numéros de téléphone portable a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL enregistrée sous le numéro XXXX. Le Client accepte que ses données personnelles soient communiquées gratuitement aux sociétés avec lesquelles le Professionnel est partenaire, et notamment au transporteur chargée de la livraison. Elles peuvent également être utilisées à des fins de prospection commerciale par le seul Professionnel ou ses partenaires de réseau ou sous-traitants. Le Client peut dès la commande, s'inscrire sur une liste d'opposition à l'exploitation commerciale de ses données. Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant. Ces droits pourront être exercés auprès du professionnel par courrier à l'adresse : [mail@decontact.fr](mailto:mail@decontact.fr).

**11. RESPONSABILITE :** Le Professionnel ne pourra être tenu responsable des dommages de toute nature qui soit, résultant d'une inexécution ou d'une mauvaise exécution des clauses des CGV par Le Client, d'une mauvaise utilisation des Produits, du non-respect des consignes d'utilisation des Produits fournies par le fabricant, d'un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou d'un événement de force majeure. Les appareils mis en réparation doivent avoir fait l'objet de sauvegardes lorsqu'ils contiennent des informations et données. Le professionnel ne saurait être tenu pour responsable de l'effacement de la perte ou de la destruction de données, fichiers, logiciel, programmes informatiques ou autres informations contenues dans l'appareil mis en réparation. Par la signature de l'ordre de réparation le client, ce dernier atteste avoir effectué les sauvegardes nécessaires à la conservation de l'ensemble des données contenues dans l'appareil mis en réparation. La responsabilité du Professionnel ne peut être engagée qu'en cas de faute dans la réalisation de la réparation et que cette faute ait entraîné un dommage direct sur l'appareil lui-même. Le Professionnel n'est jamais tenu de la réparation des dommages indirects tel perte de temps, manque à gagner, etc... Le Professionnel est exonéré de responsabilité en cas de force majeure, de fait d'un tiers ou d'une faute ou de défaut d'information de la part du Client lui-même.

**12. DROIT APPLICABLE - LITIGES :** les présentes conditions générales de vente et les éventuelles conditions particulières sont soumises au droit français. Tribunal compétent : Le tribunal de XX est seul compétent. En cas de différend entre Le Client et le Professionnel, les parties s'engagent à tenter, préalablement à toute procédure, un rapprochement pour trouver une solution amiable à leur différend. Le Client mécontent peut s'adresser à [mail@decontact.fr](mailto:mail@decontact.fr) en expliquant sa position. Le professionnel s'engage à lui répondre sous 10 jours à réception du courriel. Après 2 mois, en cas d'échec de cette procédure amiable, conformément à l'article R152-1 du Code de la Consommation, les parties auront la possibilité de faire appel, sans frais pour le Client, à un médiateur. Contact médiateur de la consommation : Société de la Médiation Professionnelle *Médiateur-Consommation-smp* 24, rue Albert de Mun 33000 Bordeaux <https://www.mediateur-consommation-smp.fr/procedure-acces-mediation/>; En cas d'échec de la procédure de médiation, deux [2] mois après qu'elle ait débuté, le litige pourra être porté devant le tribunal compétent.

## **Garantie légale contre les 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.

## **Garantie légale de conformité**

### **Articles applicables aux biens acquis jusqu'au 31 décembre 2021**

#### **Ancien article L. 217-4 Code de la consommation :**

Le vendeur est tenu de livrer 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.

#### **Ancien article L. 217-5 Code de la consommation :**

Le bien est conforme au contrat :

- 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 ;
- 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.

#### **Ancien article L. 217-10 Code de la consommation :**

Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est ouverte :

- Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 217-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;
- Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

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

#### **Ancien article L. 217-12 Code de la consommation :**

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

#### **Ancien article L. 217-16 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.

## **Articles applicables aux biens acquis à compter du 1er janvier 2022**

### **Article L.217-3 du Code de la consommation**

Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;

2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, 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, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

### **Article L.217-4 du Code de la consommation**

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

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

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

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

4° Il est mis à jour conformément au contrat

### **Article L.217-5 du Code de la consommation**

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

#### **Article L.217-7 du Code de la consommation**

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

- 1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture;
- 2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.

#### **Article L.217-8 du Code de la consommation**

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

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

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

#### **Article L.217-9 du Code de la consommation**

Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section.

Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur.

#### **Article L.217-10 du Code de la consommation**

La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur.

La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur.

Un décret précise les modalités de la mise en conformité du bien.

#### **Article L.217-12 du Code de la consommation**

Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

- 1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;
- 2° De l'importance du défaut de conformité ; et
- 3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts

disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.

**Article L.217-13 du Code de la consommation**

Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

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

**Article L.217-28 du Code de la consommation**

Lorsque le consommateur demande au garant, pendant le cours de la garantie légale ou de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien, une remise en état couverte par cette garantie, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Cette période court à compter de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du bien en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable au consommateur.

Le délai de garantie est également suspendu lorsque le consommateur et le garant entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable.