

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTES APPLICABLES AUX PARTICULIERS**

### **ESSE**

Le présent site [www.esse.fr](http://www.esse.fr) est édité par la société ESSE (RCS POITIERS 804 233 922) dont le siège social est sis rue des Entrepreneurs, ZA Croix de la Cadoue à 86240 SMARVES.

Hébergeur du site : OVH - [www.ovh.com](http://www.ovh.com)

Mail : Esse Diffusion [contact@esse.fr](mailto:contact@esse.fr)

Pour plus d'information, cliquer sur l'onglet « mentions légales » de la page d'accueil de notre site internet.

### **Article 1 : Définitions**

Dans le cadre des présentes Conditions Générales de Vente (ci-après CGV) et d'utilisation, on entend par :

- Visiteur(s) : toute personne naviguant sur le site web [www.esse.fr](http://www.esse.fr)
- Inscrit(s) : tout client ayant créé un compte sur le site web [www.esse.fr](http://www.esse.fr)
- Client(s) : cocontractant du VENDEUR, qui garantit avoir la qualité de consommateur telle que définie par le droit et la jurisprudence française. À ce titre, il est expressément prévu que le CLIENT est une personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.
- « Commande » : achat de Produits par un CLIENT sur le Site
- « Compte » : espace dédié au CLIENT associé à l'ensemble des données fournies par le CLIENT, hébergé sur le Site. L'accès au Compte se fait grâce aux Identifiants du CLIENT.
- « Identifiants » : adresse de messagerie (e-mail) ou l'identifiant choisi lors de l'inscription et le mot de passe choisis par le CLIENT, nécessaires pour accéder à son Compte sur le Site.
- « Livraison » : première présentation des Produits commandés par le CLIENT à l'adresse de livraison indiquée lors de la Commande.
- « Produits » : ensemble des Produits commercialisés par le VENDEUR sur le Site.
- « Territoire » : France Métropolitaine.

Le site [www.esse.fr](http://www.esse.fr) est destiné à la vente de produits aux particuliers et aux professionnels. Le visiteur s'identifie lors de la commande dans l'une des 2 catégories sous sa responsabilité. S'il s'identifie en tant que particulier, la vente sera régie, entre autres, par les dispositions du Code de la Consommation et les présentes conditions générales de vente s'appliqueront. S'il s'identifie en tant que professionnel, il ne pourra bénéficier des Conditions générales de vente applicables aux particuliers et notamment l'application des dispositions du Code de la Consommation.

**Lors de la validation de sa commande, le client qui a créé son compte « Particulier » bénéficiera des conditions suivantes:**

**- 150€ ht d'achat : Frais de port offerts**

**-Dès 250€ ht d'achat sans limite de montant: le client Particulier bénéficie d'une remise fidélité équivalente à 5% du montant venant en déduction de la commande suivante.**

Il sera rappelé que le présent site appartient à la société ESSE et que sa reproduction partielle ou intégrale sans son accord est interdite.

Les présentes CGV sont rédigées, ainsi que l'ensemble des informations contractuelles mentionnées sur le site, et ne concernent que les acheteurs demeurant sur le territoire français (France métropolitaine).

La société ESSE : Vente de quincaillerie, marchandises métallurgiques et outillage à main et électroportatif.

Les présentes CGV ont pour objet de régir les relations contractuelles entre la société et ses clients souhaitant passer une commande sur le site internet [www.esse.fr](http://www.esse.fr)

Le client qui souhaiterait acheter sur le site, **déclare avoir la pleine capacité juridique.**

Toute personne frappée d'incapacité au sens des articles 1123 et suivants du Code Civil, ne peut en aucune façon acheter sur le site.

L'achat de nos produits par le biais de notre site implique l'acceptation par l'acheteur du contenu des présentes CGV.

La société ESSE se réserve le droit de pouvoir modifier ses CGV.

Les CGV applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par l'acheteur.

Toutefois, ce dernier pourra se prévaloir de dispositions qui lui seraient plus favorables dans les conditions modifiées.

L'application des présentes CGV est effectuée conformément aux dispositions du Code de la Consommation, et notamment celles issues de la loi n°2014-344 du 17 mars 2014.

Toute commande en dehors de la France métropolitaine devra faire l'objet d'une commande spécifique auprès du service client de la société ESSE.

Les présentes CGV sont mises à la disposition des clients sur notre site et peuvent également lui être communiquées sur simple demande par téléphone, ou courrier postal.

En cochant la case prévue à cet effet le client reconnaît avoir eu connaissance des présentes CGV, les avoir acceptées avant de passer commande, et par voie de conséquence en accepte leur opposabilité.

La validation de la commande du client par sa confirmation vaut adhésion aux CGV dont la conservation et la reproduction sont assurées par ESSE conformément aux dispositions de l'article nouveau 1127-2 du Code Civil.

## Article 2: Généralités

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « Conditions Générales » ou « Conditions Générales de Vente » ou « CGV ») s'appliquent à tout achat effectué par une personne physique ayant le statut de consommateur (ci-après le « CLIENT »), sur le Site Internet ESSE.

La société ESSE est dénommée ci-dessous, le VENDEUR.

Les présentes Conditions Générales de Vente ont vocation à encadrer la vente et la livraison des Produits commandés par les CLIENTS auprès du VENDEUR via le Site.

Elles sont accessibles et imprimables à tout moment via un lien hypertexte disponible sur la page d'accueil du Site.

Toute Commande passée sur le Site implique obligatoirement l'acceptation sans réserve du CLIENT des présentes Conditions Générales de Vente.

Il est rappelé que le CLIENT dispose tant sur notre site internet qu'auprès des commerciaux du VENDEUR à l'accès aux caractéristiques essentielles des produits offerts à la vente avant la prise d'une commande définitive (Cf. article L111-1 du Code de la Consommation).

Le CLIENT reconnaît avoir eu communication, préalablement à la conclusion du contrat, d'une manière claire et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et des informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation et notamment, sans que cette liste soit limitative :

- Les caractéristiques essentielles du produit, son prix et ses éventuels frais annexes,
- En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel la société s'engage à fournir le produit commandé,
- Les informations relatives à l'identité de la société, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte,
- Les informations relatives aux garanties légales et contractuelles,
- La possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

Les clichés photographiques figurant sur la documentation commerciale n'ont qu'une valeur indicative pour permettre au CLIENT de disposer d'une appréciation visuelle générale de telle sorte que ces informations n'impliquent pas une identité stricte des produits vendus à l'aspect figurant sur les photos.

Les différentes informations contenues dans les publications sont de même indicatives et figurent à titre de simple renseignement de telle sorte qu'elles ne sauraient engager contractuellement le VENDEUR.

Le CLIENT qui souhaite passer une commande auprès du VENDEUR déclare avoir la pleine capacité juridique, au sens des articles 1129 et suivants du Code Civil.

Toute personne frappée d'incapacité au sens des articles 1129, 1147 et suivants du Code Civil, ne peut en aucun cas passer une commande au VENDEUR.

L'achat de tous produits vendus par le VENDEUR implique l'acceptation préalable par le CLIENT du contenu des présentes CGV.

Les CGV applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par l'acheteur.

Le VENDEUR entend rappeler que les produits qu'il commercialise doivent être conformes aux prescriptions en vigueur relatives à la sécurité et à la santé des personnes, à la loyauté des transactions commerciales et à la protection des consommateurs au moment de leur mise sur le marché.

Les produits offerts à la vente, font l'objet d'un descriptif facultatif mentionnant leurs caractéristiques essentielles au sens des dispositions de l'article L111-1 du Code de la Consommation.

### **Article 3. Acceptation des Conditions Générales**

Le CLIENT s'engage à lire attentivement les présentes Conditions Générales de Vente et les accepter expressément, avant de procéder au paiement d'une Commande de Produits passée sur le Site.

Les présentes Conditions Générales sont référencées en bas de chaque page du Site au moyen d'un lien accessible à l'adresse suivante [www.esse.fr](http://www.esse.fr) et doivent être consultées avant de passer la Commande. Le CLIENT est invité à lire attentivement, télécharger, imprimer les Conditions Générales de Vente et à en conserver une copie.

Le VENDEUR conseille au CLIENT de lire les Conditions Générales de Vente à chaque nouvelle Commande, la dernière version desdites CGV s'appliquant à toute nouvelle Commande de Produits.

En cliquant sur le bouton « Ajouter au panier » pour passer la Commande puis sur le second « Valider la commande » pour confirmer ladite Commande, le CLIENT reconnaît avoir lu, compris et accepté les Conditions Générales sans limitation ni condition.

#### **4.1. Procédure d'inscription**

Tout CLIENT dispose de la faculté de s'inscrire lors de sa première visite sur le Site afin de se créer un Compte. L'inscription du CLIENT sur le Site est gratuite.

Aux fins d'ouverture de son Compte, le CLIENT doit :

- Choisir un Identifiant ;
- Indiquer son adresse e-mail ;
- Choisir un mot de passe.

Toute inscription incomplète ne sera pas validée, ce que le CLIENT reconnaît et accepte.

Les informations que le CLIENT fournit au VENDEUR lors de l'inscription doivent être complètes, exactes, à jour, sincères et ne sont entachées d'aucun caractère trompeur. Le VENDEUR se réserve le droit de demander au CLIENT de confirmer, par tout moyen approprié, son identité, son éligibilité et les informations communiquées.

Les CLIENTS sont informés et acceptent que les informations saisies aux fins de création ou de mise à jour de leur Compte valent preuve de leur identité. Les informations saisies par les CLIENTS les engagent dès leur validation.

Le CLIENT s'engage à mettre à jour sans délai ces informations dans son Compte en cas de modifications, afin qu'elles correspondent toujours aux critères susvisés.

L'inscription d'un CLIENT entraîne automatiquement l'ouverture d'un Compte à son nom à partir duquel il pourra suivre ses Commandes et ses demandes de retour et mettre à jour ses informations personnelles.

L'adresse e-mail, ou l'identifiant indiqué lors de l'inscription et le mot de passe constituent les Identifiants du CLIENT.

Le CLIENT pourra se connecter à son Compte afin de modifier le mot de passe.

Il est recommandé au CLIENT de changer régulièrement son mot de passe.

Les CLIENTS accèdent à tout moment à leur Compte après s'être identifiés à l'aide de leurs Identifiants.

Le VENDEUR s'engage à conserver de façon sécurisée tous les éléments contractuels dont la conservation est requise par la loi ou la réglementation en vigueur.

#### **4.2. Gestion des Identifiants**

Le CLIENT sera seul responsable de l'utilisation de ses Identifiants ou des actions faites par l'intermédiaire de son Compte.

Dans le cas où un CLIENT divulguerait ou utiliserait ses Identifiants de façon contraire à leur destination, le VENDEUR pourra alors résilier l'accès au Compte sans préavis ni indemnité.

En aucun cas, le VENDEUR ne saurait être tenu responsable en cas d'usurpation de l'identité d'un CLIENT. Tout accès et action effectués à partir du Compte d'un CLIENT seront présumés être effectués par ce CLIENT, dans la mesure où le VENDEUR n'a pas pour obligation et ne dispose pas des moyens techniques lui permettant de s'assurer de l'identité des personnes ayant accès au Compte.

Toute perte, détournement, ou utilisation non autorisée des Identifiants d'un CLIENT et leurs conséquences relèvent de la seule responsabilité du CLIENT, ce dernier étant tenu d'en avertir le VENDEUR, sans délai, par message électronique.

#### **4.3. Désinscription**

Le CLIENT peut à tout moment fermer son Compte en envoyant un e-mail.

Le VENDEUR procèdera dans les meilleurs délais à une désactivation du Compte et adressera au CLIENT un courriel lui confirmant la clôture.

En cas de Commandes en cours, celles-ci devront être payées par le CLIENT et livrées par le VENDEUR.

### **Article 5. Commandes**

#### **5.1. Caractéristiques des Produits**

Le VENDEUR s'engage à présenter de manière claire, lisible et compréhensible les caractéristiques essentielles des Produits et les informations obligatoires que le CLIENT doit recevoir en vertu de la législation française et à en vérifier l'exactitude.

Ces caractéristiques et informations figurent sur les fiches produits présentes sur le Site.

Ces fiches contiennent notamment la description, la composition, le format, les conseils d'utilisation et le prix du Produit.

Le CLIENT s'engage à lire attentivement ces informations avant de passer une Commande sur le Site.

Par ailleurs, le VENDEUR indiquera, lorsqu'il y est légalement tenu :

- Les qualités et caractéristiques environnementales de tout Produit générateur de déchets (l'incorporation de matières recyclées, l'emploi de ressources renouvelables, la durabilité, la compostabilité, la recyclabilité) ;
- Les règles de tri applicables au Produit.

Tous les Produits vendus par le VENDEUR sur le Site sont conformes à la législation européenne en vigueur et aux normes applicables en France.

Le CLIENT sera tenu de lire attentivement les différents avertissements figurant sur les fiches décrivant les Produits et notamment les différents conseils d'utilisation avant de procéder à toute Commande.

## **5.2. Procédure de Commande**

Les Commandes de Produits sont directement passées sur le Site. Pour effectuer une Commande, le CLIENT doit suivre les étapes décrites ci-dessous (veuillez noter cependant qu'en fonction de la page de démarrage du CLIENT, les étapes peuvent légèrement différer).

### **5.2.1. Sélection des Produits et options d'achat**

Le CLIENT devra sélectionner le(s) Produit(s) de son choix en cliquant sur le(s) Produit(s) concerné(s) et en choisissant les quantités souhaitées. Une fois le Produit sélectionné, le Produit est placé dans le panier du CLIENT. Ce dernier peut ensuite ajouter à son panier autant de Produits qu'il le souhaite.

### **5.2.2. Commandes**

Une fois les Produits sélectionnés et placés dans son panier, le CLIENT doit cliquer sur le panier et vérifier que le contenu de sa Commande est correct (y compris la quantité, les caractéristiques et les références des Produits commandés, l'adresse de facturation, le moyen de paiement et le prix) avant de valider son contenu.

Une fois que le CLIENT aura validé le contenu du panier et qu'il se sera identifié / inscrit, s'affichera à son attention un formulaire en ligne complété automatiquement et récapitulant le prix, les taxes applicables et les frais de Livraison.

Le CLIENT peut alors procéder au paiement des Produits selon le moyen de paiement choisi, en suivant les instructions figurant sur le Site et fournir toutes les informations nécessaires à la facturation et à la Livraison des Produits.

Concernant les Produits pour lesquels des options sont disponibles, ces références spécifiques apparaissent lorsque les bonnes options ont été sélectionnées. Les Commandes passées doivent comprendre toutes les informations nécessaires au bon traitement de la Commande.

### **5.2.3. Accusé de réception**

Une fois que toutes les étapes décrites ci-dessus sont complétées, une page apparaît sur le Site afin d'accuser réception de la Commande du CLIENT.

Une copie de l'accusé de réception de la Commande est automatiquement adressée au CLIENT par courrier électronique, à condition que l'adresse électronique communiquée par le biais du formulaire d'inscription soit correcte.

Il est précisé que le récapitulatif de la Commande ainsi que le courriel de confirmation pourront être conservés et imprimés par le CLIENT.

### **5.2.4. Facturation**

Pendant la procédure de Commande, le CLIENT devra saisir les informations nécessaires à la facturation (le signe (\*) indiquera les champs obligatoires devant être remplis pour que la Commande du CLIENT soit traitée par le VENDEUR).

Le CLIENT doit notamment indiquer clairement toutes les informations relatives à la Livraison, en particulier l'adresse exacte de Livraison, ainsi que tout éventuel code d'accès à l'adresse de Livraison.

Le CLIENT doit également préciser le moyen de paiement choisi.

Ni le bon de commande que le CLIENT établit en ligne, ni l'accusé de réception de la Commande que le VENDEUR envoie au CLIENT par courrier électronique ne constituent une facture. Quel que soit le mode de Commande ou de paiement utilisé, le CLIENT recevra l'original de la facture à la Livraison des Produits, à l'intérieur du colis.

## **5.3. Date de la Commande**

La date de la Commande est la date à laquelle le VENDEUR accorde réception en ligne de la Commande. Les délais indiqués sur le Site ne commencent à courir qu'à partir de cette date.

## **5.4. Prix**

Pour tous les Produits, le CLIENT trouvera sur le Site des prix affichés en euros Toutes Taxes Comprises (TTC), ainsi que les frais de Livraison applicables.

Les prix TTC incluent en particulier la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) au taux en vigueur à la date de Commande. Toute modification du taux applicable peut impacter le prix des Produits à compter de la date d'entrée en vigueur du nouveau taux.

Le taux de TVA applicable est exprimé en pourcentage de la valeur du Produit vendu.

Les prix des fournisseurs du VENDEUR sont susceptibles d'être modifiés. En conséquence, les prix indiqués sur le Site peuvent changer. Ils peuvent également être modifiés en cas d'offres ou de ventes spéciales.

Les prix indiqués sont valables, sauf erreur grossière. Le prix applicable est celui indiqué sur le Site à la date à laquelle la Commande est passée par le CLIENT.

## **5.5. Disponibilité des Produits**

Le VENDEUR s'engage à livrer le Produit à la date ou dans le délai indiqué au CLIENT, sauf si les parties en ont convenu autrement.

L'indisponibilité d'un Produit est indiquée sur la page du Produit concerné.

En tout état de cause, si l'indisponibilité n'a pas été indiquée au moment de la Commande, le VENDEUR s'engage à informer le CLIENT sans délai si le Produit est indisponible.

Dans l'hypothèse où un Produit est indisponible, le VENDEUR peut, et si les parties en conviennent, proposer un Produit alternatif de qualité et de prix équivalents, accepté par le CLIENT.

Si le CLIENT décide d'annuler sa Commande de Produits indisponibles, il obtiendra le remboursement de toutes les sommes versées pour les Produits indisponibles au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

## **Article 6. Avis en ligne**

Dans un délai de 5 jours suivant l'expédition de Produits achetés sur le Site, le CLIENT recevra un courriel lui permettant de laisser un avis sur son expérience d'achat.

L'avis sur le Produit sera visible sur la fiche du Produit et sur la page d'accueil du Site.

Dans le cadre de la diffusion d'avis en ligne réalisée sur le Site, le VENDEUR s'engage expressément par les présentes à délivrer aux utilisateurs une information loyale, claire et transparente sur les modalités de publication et de traitement des avis mis en ligne.

A ce titre, le VENDEUR s'engage notamment à afficher la date de l'avis et ses éventuelles mises à jour.

Le VENDEUR modère les avis sur le fondement des critères suivants : [à compléter]

Le VENDEUR pourra classer les avis en ligne publiés en fonction des critères suivant :

- La date de l'avis et la date de chacune de ses mises à jour ;
- La date de l'expérience de consommation concernée par l'avis.

En cas de contrôle exercé sur les avis, le VENDEUR s'engage à ce que les traitements de données à caractère personnel réalisés dans ce cadre soient conformes à la [loi n° 78-17 du 6 janvier 1978](#) relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées et au RGPD.

Aucune contrepartie n'est fournie par le VENDEUR en échange du dépôt d'un avis d'un CLIENT.

Le délai maximal de publication d'un avis est de jours.

Le délai maximal de conservation d'un avis sur le Site est dejours.

Enfin, le VENDEUR met en place une fonctionnalité gratuite qui permet à tout utilisateur de signaler un problème sur un avis, en adressant un courriel à son adresse mail figurant supra.

*A posteriori*, et en cas de signalement pertinent, le VENDEUR s'engage à supprimer un avis dans la mesure où celui-ci :

- Ne respecterait pas les présentes Conditions Générales de Vente ;
- Contiendrait des contenus injurieux, diffamatoires, racistes ou illicites.

## **Article 7 : Droit de rétractation pour le CLIENT**

En application des articles L.221-1, L.221-5, L.221-9, R.221-1, R.221-2 et R.221-3 du Code de la Consommation, un formulaire de rétractation conforme à l'annexe à l'article R.221-1 du

Code de la Consommation est mis à la disposition de notre CLIENT à l'annexe des présentes conditions générales de vente.

Vous trouverez ci-dessous l'information concernant l'exercice de votre droit de rétractation.

## **Informations concernant l'exercice du droit de rétractation**

### **Droit de rétractation**

*Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner le motif dans un délai de quatorze jours après le jour de la commande. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambigüité (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.*

### **Effets de rétractation**

*En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.*

*Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.*

Il est précisé que dans le cas d'une commande portant sur plusieurs produits livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de plusieurs produits dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier produit.

Pour exercer son droit de rétractation, le CLIENT dispose de quatorze (14) jours pour nous informer de son intention de se rétracter en remplissant et en envoyant le formulaire de rétractation tenu à sa disposition à l'adresse mail ou à l'adresse postale figurant en tête des présentes CGV.

Lorsque le droit de rétractation est transmis par mail, le VENDEUR adressera au CLIENT un Accusé de Réception de sa rétractation.

Par la suite, le CLIENT envoie le ou les Produits dans un délai de quatorze (14) jours à compter de l'envoi du formulaire de rétractation, accompagnés de la copie de la facture.

Le VENDEUR s'engage à rembourser au CLIENT le prix de sa commande dans les 14 jours de la réception des Produits ou tout au moins de la preuve de l'expédition des Produits (première des deux dates).

Les produits ne doivent pas avoir été utilisés, a fortiori posés, endommagés, et doivent être retournés intacts dans leur emballage d'origine, (pour les produits livrés conditionnés).

Les modalités du droit de rétractation sont prévues dans la « politique de rétractation », politique disponible en Annexe 2 des présentes.

## **Article 8. Paiement**

### **8.1. Moyens de paiement**

Le CLIENT peut payer ses Produits en ligne sur le Site suivant les moyens proposés par le VENDEUR c'est-à-dire par :

- Carte bancaire ;
- Chèque ;
- Virement bancaire ;

En cas de paiement par virement bancaire, la Commande ne pourra être expédiée qu'à réception des fonds sur le compte bancaire du VENDEUR.

En cas de paiement par chèque, la Commande sera expédiée à réception dudit chèque.

Le CLIENT garantit au VENDEUR qu'il détient toutes les autorisations requises pour utiliser le moyen de paiement choisi.

Le VENDEUR prendra toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité et la confidentialité des données transmises en ligne dans le cadre du paiement en ligne sur le Site.

Il est à ce titre précisé que toutes les informations relatives au paiement fournies sur le Site sont transmises à la banque du Site et ne sont pas traitées sur le Site.

## **8.2. Date de paiement**

En cas de paiement unique par carte de crédit, le compte du CLIENT sera débité dès la Commande de Produits passée sur le Site.

En cas de Livraison partielle, le montant total sera débité du compte du CLIENT au plus tôt lorsque le premier colis sera expédié.

Si le CLIENT décide d'annuler sa Commande de Produits indisponibles, le remboursement s'effectuera conformément au dernier paragraphe de l'article 5.5 des présentes Conditions Générales.

## **8.3. Refus de paiement**

Si la banque refuse de débiter une carte ou autre moyen de paiement, le CLIENT devra contacter le Service CLIENT du VENDEUR afin de payer la Commande par tout autre moyen de paiement valable et accepté par le VENDEUR.

Dans l'hypothèse où, pour quelle que raison que ce soit, opposition, refus ou autre, la transmission du flux d'argent dû par le CLIENT s'avèrerait impossible, la Commande serait annulée et la vente automatiquement résiliée.

## **Article 9. Preuve et archivage**

Tout contrat conclu avec le CLIENT correspondant à une Commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par le VENDEUR pendant une durée de dix (10) ans conformément à [l'article L. 213-1 du Code de la consommation](#).

Le VENDEUR accepte d'archiver ces informations afin d'assurer un suivi des transactions et de produire une copie du contrat à la demande du CLIENT.

En cas de litige, le VENDEUR aura la possibilité de prouver que son système de suivi électronique est fiable et qu'il garantit l'intégrité de la transaction.

## **Article 10. Transfert de propriété**

**Le VENDEUR reste le propriétaire des Produits livrés jusqu'à leur complet paiement par le CLIENT.**

**Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle au transfert au CLIENT, au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui prend physiquement possession de ce Produit, des risques de perte ou d'endommagement des Produits faisant l'objet de la réserve de propriété, ainsi que des risques de dommage qu'ils pourront entraîner.**

**Le transfert de propriété des produits vendus par le VENDEUR au profit du CLIENT ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison desdites marchandises, et qui s'entend par un encaissement effectif.**

**En cas de remise à un transporteur autre que celui proposé par le VENDEUR, le risque de perte ou d'endommagement du Produit est transféré au CLIENT lors de la remise du Produit au transporteur**

**La vente de produits résultant d'une commande d'une ou de plusieurs unités, est établie sous forme de vente à terme emportant le transfert de propriété lors du paiement du solde de l'ensemble de ladite commande, y compris en cas de livraison et paiement partiel.**

**Le CLIENT s'engage, tant que la propriété ne lui est pas transférée, à prendre toutes les précautions utiles à la bonne conservation des produits, notamment s'agissant de leur stockage.**

**Faute de paiement par le CLIENT au terme convenu, la vente se trouvera résolue de plein droit sans qu'il soit besoin de sommation de payer préalable.**

**Les éventuels frais de démontage, manutention et de rapatriement seront à la charge du CLIENT.**

## **Article 11. Livraison**

Les modalités de Livraison des Produits sont prévues dans la « Politique de Livraison » visée en Annexe 3 des présentes en complément de celles figurant ci-dessous.

Les livraisons ne sont opérées qu'en fonction des disponibilités et dans l'ordre d'arrivée des commandes. Le VENDEUR est autorisé à effectuer des livraisons de façon globale ou partielle. Il sera rappelé que les délais de livraison donnés en toute bonne foi ne sont qu'indicatifs et aucun retard ne saurait entraîner une quelconque pénalité ou indemnité, ni

réduction du prix, ni le refus des marchandises, ni la résiliation de la vente ou des commandes en cours au profit de l'acheteur.

La livraison des produits est possible à travers toute l'Union Européenne.

Les livraisons en dehors de l'Union Européenne obéissent à des conditions particulières qui doivent être préalablement arrêtées avec le VENDEUR.

Le CLIENT s'engage à fournir toutes les informations nécessaires à la livraison pour en garantir la bonne fin (le numéro de téléphone, auquel le transporteur peut le joindre le jour de la livraison étant particulièrement important en cas de difficultés).

**En aucun cas le CLIENT pourra demander directement au transporteur de changer l'adresse de livraison, sans avoir l'accord préalable du VENDEUR.**

Pour que la livraison soit possible, le véhicule de livraison doit pouvoir aisément circuler et accéder au lieu convenu, notamment sur les chantiers.

En aucun cas le livreur n'est habilité à déballer le produit.

Si le produit est détérioré en cours de transport, il doit être refusé.

Il faudra impérativement noter sur le bordereau de livraison/CMR : « *Produit refusé, et indiquer le motif du refus (détails ou totalité)* ».

**Le fait de noter sur un bordereau de livraison « *sous réserve d'ouverture* » est inopérant.**

Le VENDEUR entend attirer l'attention du CLIENT que si le destinataire n'est pas présent à la livraison, et qu'un manquant est constaté après le départ du chauffeur, il s'expose à être privé d'obtenir réparation de son préjudice.

1. *Émargement du bon de livraison par le CLIENT :*

**Seules les réclamations ayant fait l'objet de réserves quantitatives et qualitatives précisées et stipulées sur le bon de livraison pourront être prises en compte.**

Dans le cas de marchandises détériorées pendant le transport, (exemple : colis ouverts, emballages déchirés etc...), la société VENDEUR invite le CLIENT à lui faire parvenir immédiatement par mail des photos.

## *2. Règlement de la réclamation*

Les traitements et règlement de cette réclamation, ne pourront se faire qu'après l'envoi par le CLIENT, et à l'adresse de notre société, des éléments suivants :

- La copie du bon de transport/CMR ou lettre de voiture internationale comportant les réserves précises et motivées ;
- La copie du courrier recommandé et de l'A.R envoyé au transporteur ;
- La copie du bon de livraison ou/et CMR ;
- La copie de la commande ou de la facture.

Tout problème de livraison doit être signalé immédiatement à la société VENDEUR aux numéros de téléphone indiqués, par mail et par courrier recommandé.

Le produit correspondant doit être retourné le plus rapidement possible, sauf circonstances tenant à la distance en cas d'exportation, et la réglementation.

## **La date de livraison indiquée lors de la commande est donnée à titre indicatif.**

La date de livraison sera précisée au CLIENT lors de l'enlèvement effectif par le transporteur, avec la précision que la date de réception communiquée au CLIENT est un délai indicatif donné par les transporteurs.

## **Article 12. Emballage**

Les Produits seront emballés conformément aux normes de transport en vigueur, afin de garantir un maximum de protection pour les Produits pendant la Livraison.

Les CLIENTS s'engagent à respecter les mêmes normes lorsqu'ils retournent des Produits dans les conditions fixées en Annexe 2 – Politique de rétractation.

## **Article 13. Garanties**

En dehors des garanties commerciales que le VENDEUR pourrait proposer pour certains Produits, tout CLIENT bénéficie de garanties « légales », pour l'ensemble des Produits, qui sont à l'Annexe 1 des présentes.

**Le VENDEUR peut être conduit à accorder une garantie contractuelle sur ses produits qui peut différer en fonction de leur nature, de leur qualité et de la propre garantie contractuelle qui lui est accordée par ses fournisseurs.**

**La responsabilité du VENDEUR ne saurait être engagée en cas de désordres affectant ses produits résultant d'une mauvaise utilisation de ses produits.**

Les éventuelles observations indicatives données par les télé-commerciaux du VENDEUR concernant la pose et/ou la mise en œuvre de nos produits n'engagent pas ce dernier et a fortiori n'ont pas vocation à se substituer aux règles professionnelles en vigueur.

Les conditions **de stockage** (notamment pour les menuiseries brutes), de manutention et de transport, tant sur les chantiers que dans les magasins, ne doivent en aucun cas porter atteinte à la qualité même du produit, toutes précautions devront être prises par l'acheteur pour en éviter la dégradation.

Le VENDEUR décline toute responsabilité pour tout incident ou dommage provoqué par les produits vendus après modification par des tiers.

**La responsabilité du VENDEUR ne serait de même être engagée dans l'hypothèse où le CLIENT et/ou le poseur professionnel que dernier a mandaté aurait mal apprécié l'exposition des produits par rapport aux contraintes de son environnement (vent etc....).**

**Il est possible que certains produits subissent des variations inhérentes à leur nature, notamment concernant les couleurs, variations bénéficiant des tolérances d'usage.**

## **GARANTIE CONTRE LES VICES CACHÉS**

### **Article 1641 du Code Civil :**

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

### **Article 1648 alinéa premier du Code Civil :**

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

## **AUTRES PRECISIONS**

Si le produit n'est pas conforme aux caractéristiques prévues sur la commande, le CLIENT consommateur peut demander dans un délai de deux ans à compter de sa délivrance le remplacement ou sa réparation.

Dans l'hypothèse où le remplacement ou la réparation du produit serait impossible, le CLIENT peut au choix, soit rendre le produit et se faire restituer le prix, soit garder le produit et obtenir un remboursement d'une partie du prix.

Toutefois, si le défaut de conformité est mineur, la résolution de la vente ne peut pas être prononcée, le VENDEUR entend rappeler que le CLIENT consommateur est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant les 24 mois suivants sa délivrance.

**Le CLIENT est responsable des dimensions données au moment de la commande, dimensions prises sous sa seule responsabilité.**

Il est possible que certains produits d'origine naturel, notamment le bois, subissent des variations inhérentes à leur nature, notamment concernant les couleurs, variations bénéficiant des tolérances d'usage.

L'attention du CLIENT professionnel est attirée sur les conditions **de stockage de certains produits** de manutention et de transport, toutes précautions devront être prises par l'acheteur pour en éviter la dégradation.

**Il est rappelé les éléments ci-dessous exposés.**

> Annexe à l'article D. 211-2 du Code de la Consommation

« A. Encadré inséré dans les conditions générales de vente de biens (hors animaux domestiques) »

**Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.**

**Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.**

**La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.**

**La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.**

**Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.**

**Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le VENDEUR impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.**

**Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :**

**1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;**

**2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;**

**3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;**

**4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du VENDEUR restée infructueuse.**

**Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.**

**Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.**

**Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.**

**Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles [L. 217-1](#) à [L. 217-32](#) du code de la consommation.**

**Le VENDEUR qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel ([article L. 241-5 du code de la consommation](#)).**

**Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des [articles 1641 à 1649 du code civil](#), pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.**

## **Article 14. Responsabilité**

La responsabilité du VENDEUR ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations contractuelles imputables au CLIENT, notamment lors de la saisie de sa Commande.

Le VENDEUR ne pourra être tenu pour responsable, ou considéré comme ayant failli aux présentes, pour tout retard ou inexécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes CGV, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle qu'elle est définie par la jurisprudence des cours et Tribunaux français.

Il est par ailleurs précisé que le VENDEUR ne contrôle pas les sites web qui sont directement ou indirectement liés au Site. En conséquence, il exclut toute responsabilité au

titre des informations qui y sont publiées. Les liens vers des sites web de tiers ne sont fournis qu'à titre indicatif et aucune garantie n'est fournie quant à leur contenu.

## **Article 15. Force majeure**

Les clauses contenues dans les présentes CGV engagent les parties, sauf dans l'hypothèse où leur exécution est empêchée par un événement constituant un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code Civil ou un cas fortuit.

La partie empêchée devra alors déployer ses meilleurs efforts pour remplir ses obligations et devra immédiatement informer l'autre partie, en fournissant des détails sur les motifs de l'inexécution provisoire. La partie ainsi empêchée devra mettre en œuvre tous ses efforts pour reprendre l'exécution de ses obligations dans les plus brefs délais et notifier à l'autre partie la reprise de celle-ci.

Si l'empêchement s'avère définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties seront libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux dispositions des articles 1351 et 1351-1 du Code Civil.

En aucun cas, le CLIENT ne pourra invoquer la force majeure pour refuser de payer tout ou partie du prix.

La responsabilité le VENDEUR ne peut être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de ses obligations qui seraient dues, soit du fait du CLIENT, soit du fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

Sont considérés comme cas fortuits ou de force majeure dégageant le VENDEUR de toute responsabilité, de tout dommages et intérêts, entre autres, les grèves totales ou partielles, les locks out, les guerres, les interruptions de transport, le manque de matière première, ou d'énergie, les accidents d'outillage survenus chez les fournisseurs, les pandémies, les zooties etc.

En cas de force majeure ou de toute autre cause indépendante de notre volonté le VENDEUR qui aurait pour effet de déséquilibrer gravement l'économie contractuelle, nous pourrons opter, au gré le VENDEUR, pour l'une des deux solutions suivantes, soit pour la suspension temporaire de l'exécution du contrat, soit pour sa résiliation, l'une et l'autre sans indemnité.

Sont de même exclus de la garantie éventuelle accordée, les dommages non limitatifs énumérés ci-après ainsi que leurs conséquences provenant : de l'utilisation normale

provoquée par l'usage, d'une mauvaise utilisation, de modes de nettoyage agressifs ou/et non approprié etc.

En dehors de ces causes d'exonération, la responsabilité de droit commun encourue dépend de la qualification des obligations le VENDEUR qui rappelons le sont en matière de conseil de simples obligations de moyens et non de résultats.

## **Article 16. Données personnelles**

Tout consommateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL : <https://www.bloctel.gouv.fr/>.

Conformément à la [loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020](#) visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, tout professionnel se réserve le droit de démarcher un consommateur inscrit sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet dudit contrat, y compris lorsqu'il s'agit de proposer au consommateur des produits ou services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité.

Le VENDEUR collecte sur le Site des données personnelles concernant ses CLIENTS dans le cadre de la gestion des demandes d'information, de la gestion et du suivi des Comptes et contrats, de la gestion des Commandes et Livraisons des Produits, de la gestion du paiement, du bon fonctionnement et de l'amélioration permanente du Site, de la gestion des demandes de droits issus du RGPD et, si le CLIENT a expressément choisi cette option, lui envoyer des newsletters et offres commerciales, sauf si le CLIENT ne souhaite plus recevoir de telles communications de la part du VENDEUR.

Dans le cadre de sa commande, le CLIENT communique certaines données personnelles le concernant, nécessaires au traitement de la commande et plus généralement à la gestion des relations commerciales avec notre société.

Le CLIENT reconnaît que pour les besoins de traitements de données inhérentes à son activité commerciale, notamment le traitement des commandes, la constitution de fichiers de la clientèle et l'établissement des factures, notre société peut être amenée à collecter, traiter, transférer les données personnelles de l'acheteur.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires du VENDEUR chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes. Ces données peuvent également être utilisées et transférées aux partenaires du VENDEUR à des fins de (i) prospection commerciale pour des produits ou services analogues à ceux commandés, (ii) de fidélisation, (iii) d'animation, (iv) d'information commerciale, et (v) d'études statistiques.

Le VENDEUR est amené à conserver lesdites données pendant la durée nécessaire à l'exécution de la mission puis, s'il y a lieu, pour les stricts besoins du dossier, dans la limite des délais légaux de la prescription applicable. Notre société s'engage à sécuriser et garder strictement confidentielles les informations personnelles transmises par ses CLIENTS.

Le responsable de traitement des données au sein le VENDEUR est Monsieur Laurent MARTIGNY.

Il est précisé que le CLIENT dispose, concernant les données personnelles collectées, d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement, en adressant sa demande et la copie d'une pièce d'identité signée à :

SARL ESSE  
2, bis rue des entrepreneurs  
86240 SMARVES

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, et par le Règlement Européen n°2016/679, le CLIENT dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse email mentionnée ci-dessus, en joignant un justificatif de son identité valide. En cas de réclamation, le CLIENT peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

À ce titre, le CLIENT est invité à consulter la Politique de Confidentialité du VENDEUR accessible à l'adresse suivante : <https://www.esse.fr/politique-confidentialite> qui lui donnera plus amples informations relatives à la protection des données à caractère personnel, aux traitements effectués via le Site et aux modalités d'exercice des droits.

## **Article 18. Propriété intellectuelle**

Le CLIENT ne disposera d'aucun droit de propriété intellectuelle et/ou industrielle sur les produits ainsi que sur les documents qui lui seront communiqués, le VENDEUR demeurant propriétaire exclusif de tous ces droits.

Tous les éléments visuels et sonores du Site ESSE, y compris la technologie sous-jacente utilisée, sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques et/ou des brevets.

Les noms de domaines, les marques déposées, ainsi que l'intégralité du contenu de la documentation remise au CLIENT par le VENDEUR (logos, textes, animations, photographies, vidéos, illustrations, schémas) appartient exclusivement à ce dernier qui est seul autorisé à utiliser les droits de propriété intellectuelle associés.

Ces éléments sont la propriété exclusive du VENDEUR ou ce dernier bénéficie d'une licence en permettant l'exploitation commerciale ;

Il est strictement interdit de télécharger, reproduire, transmettre, représenter ou diffuser tout ou

partie du contenu du site appartenant au VENDEUR par le CLIENT à d'autres fins que pour son usage personnel et privé dans un but non commercial.

Toute personne qui édite un site web et souhaite créer un lien hypertexte direct vers le Site doit demander l'autorisation du VENDEUR par écrit.

Cette autorisation du VENDEUR ne sera en aucun cas accordée de manière définitive. Ce lien devra être supprimé à la demande du VENDEUR. Les liens hypertextes vers le Site qui utilisent des techniques tels que le cadrage (*framing*) ou l'insertion par liens hypertextes (*inline linking*) sont strictement interdits.

Toute représentation ou reproduction, totale ou partielle, du Site ESSE et de son contenu, par quel que procédé que ce soit, sans l'autorisation préalable expresse du VENDEUR, est interdite et constituera une contrefaçon sanctionnée par les dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle.

L'acceptation des présentes CGV vaut reconnaissance par le CLIENT des droits de propriété intellectuelle du VENDEUR et engagement à les respecter.

## **Article 15 : Tolérance/Autonomie des clauses/Changement de circonstances imprévues**

Le fait de ne pas exercer, à un moment quelconque, une prérogative reconnue par les présentes Conditions générales de vente, ou de ne pas exiger l'application d'une stipulation quelconque de la convention issue desdites Conditions ne pourra en aucun cas être interprétée, ni comme une modification du contrat, ni comme une renonciation expresse ou tacite au droit d'exercer ladite prérogative dans l'avenir, ou au droit d'exiger l'exécution scrupuleuse des engagements souscrits aux présentes.

Dans l'hypothèse où l'un quelconque des termes des Conditions Générales de Vente serait considéré comme illégal ou inopposable par une décision de justice, les autres dispositions resteront en vigueur.

Il est formellement convenu que toute tolérance ou renonciation d'une des parties, dans l'application de tout ou partie des engagements prévus aux présentes conditions générales, quelles qu'en aient pu être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification des présentes conditions générales, ni générer un droit quelconque.

L'invalidation ou l'inefficacité éventuelle de l'une des clauses des présentes CGV, pour quelques causes que ce soient, affectera uniquement ladite clause, les clauses du contrat conservant leur pleine efficacité.

Conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code Civil, si un changement de circonstances imprévisibles rendait l'exécution du Contrat excessivement onéreuse pour une Partie qui n'avait pas accepté d'en assumer le risque, celle-ci pourra demander une renégociation du Contrat à l'autre Partie.

Elle continuera à exécuter ses obligations durant la renégociation. En cas de refus ou d'échec de la renégociation, les Parties pourront convenir de la résolution du Contrat, à la date et aux conditions qu'elles détermineront.

La nullité d'une clause des présentes conditions n'entraîne pas la nullité des présentes CGV, sauf cas prévus par la loi.

## **Article 16 : Corruption**

Conformément à la loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, le VENDEUR a l'obligation de vérifier que ses partenaires commerciaux respectent les normes relatives à la lutte contre la corruption.

A titre d'exemple non limitatif, un CLIENT professionnel qui se présenterait en qualité de consommateur, et qui passerait commande se présentant sous cette dernière qualité, pourrait être soumis à une telle obligation et doit s'engager, à prendre les mesures de prévention nécessaires contre la corruption, notamment par l'élaboration et la mise en œuvre de directives et procédures internes.

Toute violation de cette clause par le CLIENT sera considérée comme un manquement avéré et pourra entraîner la résiliation immédiate et de plein droit du Contrat et ce, sans préjudice du droit pour notre société de poursuivre l'indemnisation de son entier préjudice devant les tribunaux compétents.

Le VENDEUR s'oblige à employer un personnel qualifié et disposant des compétences nécessaires pour l'exécution du Contrat.

Le VENDEUR emploie et rémunère son personnel sous sa responsabilité exclusive au regard des obligations fiscales et sociales en vigueur au moment de l'exécution de la prestation.

Il est rappelé qu'en application des dispositions des articles L 8222-1 du Code du Travail, toute personne qui ne s'est pas assurée, lors de la conclusion d'un contrat et tous les six mois, jusqu'à la fin du contrat, dont l'objet porte sur une obligation d'un montant au moins égal à 5 000 euros en vue notamment de la fourniture d'une prestation de services, que son cocontractant ne recourt pas à du travail dissimulé sera tenue solidairement avec celui qui a fait l'objet d'un procès-verbal de délit de travail dissimulé notamment au paiement des charges éludées.

Le VENDEUR déclare sur l'honneur qu'il satisfait aux obligations de la loi sur le renforcement de la lutte contre le travail dissimulé et qu'à ce titre, elle s'engage à ne faire exécuter les prestations objet des présentes CGV que par des personnes régulièrement employées notamment au regard des articles L 3243-1 et suivants et L 620-3 du Code du Travail.

## **Article 17. Gestion des litiges**

Les présentes CGV sont régies par la loi française.

En cas de litige, le VENDEUR accueillera avec attention les réclamations de ses CLIENTS spéculant sur leur bonne foi, conformément à l'esprit qu'elle entretient depuis toujours.

La recherche d'une solution amiable sera privilégiée.

Le CLIENT pourra en premier lieu adresser au VENDEUR sa réclamation directement soit par mail, soit par courrier, à l'adresse figurant en tête des présentes CGV.

Il est de même mis à la disposition du CLIENT un Service Téléphonique au numéro suivant : 05 49 389 389(numéro non surtaxé), disponible du lundi au vendredi, de 8 heures à 18 heures.

Si la tentative de règlement amiable du litige échoue, le CLIENT peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends et notamment en ayant recours, gratuitement, dans le délai d'un an à compter de sa réclamation, au médiateur de la consommation compétent selon les dispositions du titre 5 du livre I<sup>er</sup> du Code de la Consommation.

Le CLIENT afin de résoudre son litige, peut accéder à la plateforme européenne de règlement des litiges en ligne prévu par le [Règlement \(UE\) n° 524/2013 du 21 mai 2013](#) relatif au règlement en ligne des litiges de consommation, notamment transfrontaliers, en suivant le lien <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Il est rappelé qu'en application de l'article L 612-1 du Code de la Consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel, notamment auprès de la Commission de la Médiation de la Consommation.

**Article L.616-1 du Code de la Consommation :** « *Tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'Etat, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève. Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.* ».

**Article R.616-6 du Code de la Consommation :** « *En application de l'article L. 616-1, le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur*

*son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout moyen approprié. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs. ».*

**Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, le VENDEUR a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est :**

**SAS CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION. En cas de litige, le consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site :**

**<http://cnpm-mediation-consommation.eu>**

À défaut d'accord amiable, chaque partie pourra saisir le Tribunal compétent pour tout litige relatif entre autres à l'existence, l'interprétation, la conclusion, l'exécution ou la rupture du contrat ainsi que sur tous les documents connexes à ce contrat.

## **Formulaire de rétractation**

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

À l'attention de \_\_\_\_\_

Je vous notifie par la présente ma rétractation au CGV portant sur la vente du Produit ci-dessous :

- Commandé le \_\_\_\_\_ / délivrée le \_\_\_\_\_
- Produit \_\_\_\_\_  
— \_\_\_\_\_
- Adresse du CLIENT : \_\_\_\_\_  
— \_\_\_\_\_
- Date : \_\_\_\_\_

## ***Annexe 1 – Les garanties légales***

En dehors des garanties commerciales que le VENDEUR pourrait proposer pour certains Produits, tout CLIENT bénéficie de garanties « légales » pour l'ensemble des Produits, qui sont détaillées ci-dessous, conformément à [L'article L. 221-5 du Code de la consommation](#) :

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le VENDEUR impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

**1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;**

**2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;**

**3°** La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

**4°** La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du VENDEUR restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des [articles L. 217-1 à L. 217-32 du Code de la consommation](#).

Le VENDEUR qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel ([article L. 241-5 du Code de la consommation](#)).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des [articles 1641 à 1649 du Code civil](#), pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

## ***Annexe 2 : Politique de rétractation***

### **Principe de rétractation**

Le CLIENT dispose par principe du droit de se rétracter en renvoyant ou en restituant le Produit au VENDEUR, sans donner de motif sauf pour les Produits susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement conformément à [l'article L. 221-28 du Code de la consommation](#).

Le CLIENT devra prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.

Pour cela, le Produit devra être renvoyé ou restitué au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter, à moins que le VENDEUR ne propose de récupérer lui-même le Produit.

### **Délai de rétractation**

Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où vous-même, ou un tiers, autre que le transporteur, et désigné par vous, prend physiquement possession du bien.

Dans le cas où le CLIENT aurait commandé plusieurs Produits via une seule Commande donnant lieu à plusieurs Livraisons (ou dans le cas d'une Commande d'un seul Produit livré en plusieurs lots), le délai de rétractation expirera quatorze (14) jours après le jour où vous-

même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien (ou lot).

En cas de Livraison du Produit en plusieurs lots de pièces, le délai de rétractation expirera quatorze (14) jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce.

#### Notification du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le CLIENT doit notifier sa décision de se rétracter au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, le CLIENT doit transmettre sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

#### Effets de la rétractation

En cas de rétractation de la part du CLIENT, le VENDEUR s'engage à rembourser la totalité des sommes versées, y compris les frais de Livraison, sans retard injustifié, et au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du CLIENT de se rétracter ([article L. 221-24 du Code de la consommation](#)).

À moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les Produits, le VENDEUR peut différer le remboursement jusqu'à récupération des Produits ou jusqu'à ce que le CLIENT ait fourni une preuve de l'expédition des Produits, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le VENDEUR procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le CLIENT a utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès du CLIENT pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionnera pas de frais pour le CLIENT.

#### Modalités de retour

Le CLIENT devra en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après communication de sa décision de se rétracter aux présentes CGV, renvoyer le bien au VENDEUR.

Ce délai est réputé respecté si le CLIENT renvoie le bien avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours.

#### Frais de retour

Le CLIENT devra prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.

#### État du bien retourné

Le Produit doit être retourné suivant les consignes du VENDEUR et comporter notamment tous les accessoires livrés.

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

possibilité de tester le Produit mais sa responsabilité pourra être engagée s'il procède à des manipulations autres que celles qui sont nécessaires.

- De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;

— ***Annexe 3. Politique de livraison***

#### Zone de Livraison

Les Produits proposés ne peuvent être livrés que sur le territoire mentionné sous l'onglet « Zone de livraison ».

Il est impossible de passer une Commande pour toute adresse de Livraison située en dehors de ce Territoire.

Les Produits sont expédiés à (aux) l'adresse(s) de Livraison que le CLIENT aura indiquée(s) au cours du processus de Commande.

#### Délai d'expédition

Les délais pour préparer une Commande puis établir la facture, avant expédition des Produits en stock sont mentionnés sur le Site. Ces délais s'entendent hors weekends ou jours fériés.

Un message électronique sera automatiquement adressé au CLIENT au moment de l'expédition des Produits, à condition que l'adresse électronique figurant dans le formulaire d'inscription soit correcte.

#### Délais & Frais de Livraison

Au cours du processus de Commande, le VENDEUR indique au CLIENT les délais et formules d'expédition possibles pour les Produits achetés. Les coûts d'expédition sont calculés en fonction du mode de Livraison, du poids du colis et de l'adresse de Livraison.

Le montant de ces coûts sera dû par le CLIENT en sus du prix des Produits achetés.

Le détail des délais et frais de Livraison est détaillé sur le Site.

Le colis sera remis au CLIENT contre signature et sur présentation d'une pièce d'identité.

En cas d'absence, un avis de passage sera laissé au CLIENT afin de lui permettre d'aller chercher son colis dans son bureau de poste.

#### Problèmes de Livraison

En cas de manquement du professionnel à son obligation de délivrance, le CLIENT pourra se prévaloir de [l'article L. 216-6 du Code de la consommation](#) qui prévoit la possibilité :

— De notifier la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à ce que le professionnel s'exécute, dans les conditions des [articles 1219 et 1220 du Code civil](#) ;

— De résoudre le contrat, si après avoir mis en demeure le professionnel d'effectuer la délivrance 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.

Le CLIENT peut immédiatement résoudre le contrat :

— Lorsque le professionnel refuse de délivrer le Produit ou lorsqu'il est manifeste qu'il ne livrera pas le bien ;

— Lorsque le professionnel n'exécute pas son obligation de délivrance du Produit à la date ou à l'expiration du délai prévu par [l'article L. 216-1 du Code de la consommation](#) et que cette date ou ce délai constitue pour le CLIENT une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du CLIENT avant la conclusion du contrat.

Lorsque le contrat est résolu dans les conditions susmentionnées, le VENDEUR rembourse le CLIENT de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.