

CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

ESSAI SOMMEIL 100 JOURS

Les conditions générales de service (« CG ») visent à décrire les modalités de vente de l'offre « Essai Sommeil 100 jours » par la société Conforama France, SA au capital de 416,516,272€, immatriculée au RCS de Meaux, sous le n°414819409, sis 80 boulevard du Mandinet (Lognes), 77432 Marne la Vallée, Cedex 2 (« Conforama »).

Au regard des informations que vous nous avez communiquées concernant vos souhaits en matière de services complémentaires, l'offre « Essai Sommeil 100 jours » (« l'Offre ») proposée par Conforama nous semble constituer une solution adaptée à vos besoins. Les présentes CG entrent en vigueur le 12/03/2024 Elles sont applicables à tout Client ayant souscrit à l'Offre en France métropolitaine y compris la Corse et expriment l'intégralité des droits et obligations des parties.

DÉFINITIONS

Bien(s) : Tout matelas ou matelas et sommier (conformément à la nomenclature de Conforama), acheté(s) neuf(s), dans un magasin à l'enseigne Conforama, faisant l'objet d'une facture d'achat.

Client : La personne physique majeure résidant habituellement en France Métropolitaine ou en Corse, acquéreur du Bien, pour un usage en dehors de toute activité professionnelle, et dont le nom figure sur la facture d'achat.

Hotline : Assistance téléphonique ouverte du lundi au samedi de 9h à 20h (hors jours fériés) joignable au n°09 693 20 693 réalisée par la société National Electronique Services (« NES »), SAS au capital de 756.000 €, immatriculée au RCS d'Orléans, sous le n°387544869, ayant son siège social Rue des Genêts, Zone de la Saussaye, 45590 St Cyr en Val. NES est un sous-traitant de Conforama.

Produit(s) de remplacement : Tout matelas ou matelas et sommier neuf de prix identique ou supérieur. L'échange s'effectuera directement en magasin sur présentation du bon d'échange. La Hotline remettra au Client un bon d'échange du montant du Bien pour choisir un Produit de remplacement. Si le prix du Produit de remplacement est supérieur au montant du bon d'échange, le reste dû sera à la charge du Client.

COMPOSITION DE L'OFFRE

Le Client peut bénéficier au choix de l'un des services suivants dans le cadre de l'Offre : offre d'essai 100 jours sur l'achat d'un matelas seul ou offre d'essai 100 jours sur l'achat d'un matelas et d'un sommier concomitamment (code lot unique au matelas et au sommier).

OBJET ET LIMITE DU SERVICE

L'Offre est valable uniquement sur les Biens. Il s'agit d'un service d'échange du Bien dans les 100 jours calendaires qui suivent la date de sa prise de possession, pour un Produit de remplacement de prix identique ou supérieur, en contrepartie de la restitution du Bien initial, dans les conditions visées aux présentes CG. L'Offre proposée par Conforama est un service conventionnel, qui s'ajoute aux garanties légales visées ci-dessous.

GARANTIES LEGALES

Conforama est tenue envers le Client des garanties légales suivantes : (i) la garantie légale contre les vices cachés des articles 1641 et s. du code civil (« cciv ») et de (ii) la garantie légale de conformité des articles L.217-3 et s. code de la consommation (« cconso »).

Garantie légale de conformité

Le vendeur est tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L.217-3 et s. cconso :

Le consommateur dispose d'un délai de 2 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 affectant le bien 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 2 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 30 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 6 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 2 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 (i) le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien, (ii) la réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de 30 jours, (iii) 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 et (iv) 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 cconso.

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 € qui peut être portée jusqu'à 10% du chiffre d'affaires moyen annuel (L. 241-5 cconso).

Garantie légale contre les vices cachés

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 cciv, pendant une durée de 2 ans à compter de la découverte du vice. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

MISE EN ŒUVRE

Pendant sa période de validité, l'Offre pourra être mise en œuvre dans les conditions suivantes :

La formulation de demande d'insatisfaction devra se faire directement auprès de la Hotline (coordonnées ci-dessus)

Le Client devra fournir à NES les pièces justificatives suivantes : (i) la facture d'achat tenant lieu de bulletin d'adhésion et attestant du paiement du Bien et de l'Offre et (ii) la photographie recto/verso du Bien (NES se réserve le droit de demander des photos complémentaires).

Si le Bien est éligible (à savoir qu'il n'est concerné par aucune des exclusions visées ci-dessous), un bon d'échange sera envoyé par e-mail au Client afin de procéder à l'échange du Bien initial par un Bien de remplacement dans un magasin à l enseigne Conforama. Le Client devra impérativement avoir procédé à l'échange par un Produit de remplacement dans les quinze (15) jours calendaires de l'émission du bon d'échange.

Le bon d'échange et la facture d'achat devront être présentés au SAV d'un magasin à l enseigne Conforama qui après vérification (des pièces justificatives produites et de l'état du Bien) éditera et remettra au Client un bon d'achat du montant du prix d'achat du Bien initial afin que le Client puisse choisir son Produit de remplacement. Si le prix d'achat du Produit de remplacement est supérieur au montant du bon d'achat, le solde restant sera à la charge du Client.

DURÉE – VALIDITÉ

L'Offre prend effet à compter de la prise de possession du Bien et arrive à terme cent (100) jours calendaires après la prise de possession du Bien acheté par le Client. Pendant cette durée, le Client peut échanger le Bien par un Produit de remplacement dans la limite d'une (1) fois. Les Produits de remplacement ne sont en tout état de cause pas éligibles à une nouvelle « Offre d'essai Sommeil 100 jours ».

RÉSERVES ET EXCLUSIONS

Quand bien même le Client serait muni d'un bon d'échange, Conforama pourra refuser de procéder à l'échange du Bien dans les cas suivants : si le Bien s'avère détérioré ou dégradé, si le Bien a été acheté / utilisé dans un cadre professionnel, si le Bien restitué par le Client n'est pas le Bien initial, si le Bien est retourné incomplet, abîmé, endommagé, cassé, déchiré, sali ou taché, si le Bien n'a pas été correctement utilisé ou entretenu, si des réparations ont été effectuées sur le Bien par un personne autre que le SAV de l enseigne Conforama, si le Bien a été altéré de quelque manière que ce soit.

Plus globalement, dans l'hypothèse où il apparaîtrait que les conditions de mise en œuvre de l'Offre ne sont pas respectées par le Client, le Bien ne sera pas repris et échangé par

Conforama

ACHAT, ENREGISTREMENT ET TERME

Le Client doit impérativement souscrire à l'Offre en même temps que l'achat du/des Biens neuf(s) auprès de Conforama.

A ce titre, le Client doit conserver la facture d'achat attestant du paiement du Bien et du paiement de l'Offre. La Hotline pourra, à des fins de vérifications, exiger les factures originales d'achat du Bien et de l'Offre.

DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles collectées par Conforama au moment de la souscription à l'Offre sont nécessaires à la bonne exécution des prestations prévues au titre des présentes. Les informations recueillies par Conforama en tant que responsable du traitement seront utilisées pour les seuls besoins de la gestion de la prestation de services et pourront être transmises à des tiers autorisés, notamment NES, seulement aux fins de l'exécution des présentes. Pour plus d'informations, le Client peut consulter notre Politique de protection des données personnelles disponible sur notre site internet www.conforama.fr ou à l'accueil du magasin. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation, d'opposition et de portabilité sur ses données personnelles et peut définir le sort de ses données après son décès. Le Client peut exercer ses droits par courrier à l'adresse suivante : Conforama France, Délégué à la protection des données, 80 boulevard du Mandinet (Lognes), 77432 Marne La Vallée Cedex 2 ou par email à dpo@conforama.fr. Il peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL dans l'hypothèse où Conforama ne parvient pas à répondre convenablement aux demandes.

LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

Conforama ne saurait être tenu responsable de la mauvaise utilisation du Bien par le Client.

LOI APPLICABLE, TRIBUNAUX COMPÉTENTS ET MÉDIATION

Les CG applicables aux clients non professionnels sont soumises à la loi française. En cas de litige, les tribunaux français seront seuls compétents. Conformément à l'article R.111-1 cconso, le Client peut gratuitement recourir au service de médiation de la FEVAD dont les coordonnées sont les suivantes : BP 20015 – 75362 PARIS CEDEX 8 – www.mediateurfevad.fr pour toute réclamation déjà déposée par écrit auprès du service clientèle de Conforama depuis moins d'un (1) an et non satisfaite.

DISPOSITIONS DIVERSES

Toute demande de renseignements et de précisions complémentaires doivent être adressées à la Hotline.