

Conditions Générales de Vente pour des produits ou services vendus par CONFORAMA

1 - Objet

Les CGV visent à décrire les modalités de vente à distance de biens et de services entre CONFORAMA et le Client. Elles expriment l'intégralité des obligations et droits des parties.

CONFORAMA peut être amené à adapter ou à modifier à tout moment les présentes CGV. Les CGV applicables sont celles en vigueur le jour de la commande par le Client.

Il est expressément convenu que les ventes sont conclues à des fins domestiques et non commerciales. En cas de commandes supérieures à 10 produits ou services identiques, Conforama se réserve le droit de refuser celles-ci et de procéder à leurs annulations.

2 - Commande

2.1 Généralités

Le Client passe sa commande conformément aux spécifications figurant sur le Site.

Toute commande validée par le Client ne sera considérée comme effective par CONFORAMA qu'après acceptation par le serveur Internet de paiement ATOS ou PAYPAL.

Par l'intermédiaire du Site, le Client a la possibilité d'être livré. Le Site lui affecte alors le magasin le plus proche de son adresse de livraison ou lui permet de retirer ses articles dans le magasin de son choix.

Dans le cas des produits "Exclu Internet", la livraison s'effectue depuis nos entrepôts par Colis privé ou par transporteur. Le Client peut également retirer sa commande en magasin (pour la plupart des produits «Exclu Internet» en choisissant l'option «Cliquez et retirez»

2.2 Contrôle anti-fraude

Afin d'assurer la sécurité des transactions et de prévenir les fraudes aux moyens de paiement sur Internet, CONFORAMA se réserve la possibilité de vérifier la fiabilité des informations saisies lors de l'enregistrement de la commande par le Client.

Par conséquent, le Service Relation Clients de CONFORAMA pourra demander au Client, par téléphone et/ou courrier électronique, une ou plusieurs pièces justificatives (copie de la pièce d'identité et un justificatif de domicile).

Cette demande aura pour effet de suspendre la commande dans l'attente de la transmission de ces justificatifs par fax au 02 54 81 59 17 ou par courrier à l'adresse suivante : CONFORAMA – Service clients internet - Parc d'activités des Couratières - CC Blois 2 - 41000 Villebarou.

En outre, CONFORAMA pourra annuler la commande en cas de non-conformité des pièces justificatives ou d'absence de transmission de ces pièces. Dans cette hypothèse, l'annulation de la commande ne saurait ouvrir droit, pour le Client, à de quelconques dommages et intérêts.

3 - Prix

Les prix des produits du Site sont des prix indiqués en euros, toutes taxes comprises, mais hors frais de livraison, ces derniers étant à la charge du Client, conformément aux stipulations de l'article 6 des présentes CGV.

Les prix des produits sont ceux en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande par le Client. Toutefois, CONFORAMA se réserve le droit de modifier ses prix de vente à tout moment, avant la prise de commande.

Pendant les ventes privées et opérations prix Confo+, le prix des services et garanties commerciales est calculé non pas sur la base des tarifs ventes privées/ Prix confo+ mais à partir du prix de référence non remisé de l'article concerné.

4 - Paiement

Les produits et services présentés sur le site sont payables à la commande.

4.1 Modalités de paiement

Le paiement s'effectue au moyen du système de paiement sécurisé « 3D Secure » par carte bancaire (Visa, carte Bleue, Mastercard) et par carte privative (Conforama, Aurore).

Conforama se réserve le droit de ne pas accepter certaines cartes bancaires étrangères.

Le mode de paiement PAYPAL est accepté (après ouverture d'un compte PayPal). S'il souhaite annuler son autorisation de prélèvement avec PayPal, le Client doit se connecter à son compte PayPal. Sous la rubrique « Mes ventes », le Client doit cliquer sur mettre à jour « Mes paiements automatiques » puis sur annuler afin de mettre un terme à l'accord de prélèvement. Pour toute demande supplémentaire, le Client peut contacter le service client PayPal.

Vous pouvez régler également tout ou partie de vos achats en carte(s) cadeaux, e-cartes cadeau, ou avoir Conforama, hors produits de la Marketplace by Confo. Vous pouvez cumuler plusieurs cartes cadeaux / e-cartes cadeaux/ avoir Conforama pour le même achat. Les opérations avec votre carte cadeaux, e-cartes cadeaux ou avoir Conforama sont totalement sécurisées. Sélectionnez le moyen de paiement carte cadeaux / e-cartes cadeaux /avoir Conforama et indiquez les 19 chiffres de votre carte cadeaux / e-cartes cadeaux / avoir ainsi que le cryptogramme à 3 chiffres ou code PIN à 4 chiffres. La carte est utilisable en une ou plusieurs fois dans la limite de sa valeur et doit être conservée en cas d'utilisation partielle et pour un éventuel remboursement. Votre paiement peut être complété si nécessaire uniquement avec votre carte bancaire.

Vous pouvez régler également tout ou partie de vos achats en carte(s) cadeau(x) Illicado. Vous pouvez cumuler plusieurs cartes Illicado pour le même achat, dans la limite de 250€. Les opérations avec votre carte Illicado sont totalement sécurisées. Sélectionnez le moyen de paiement Illicado et indiquez les 19 chiffres de votre carte cadeau ainsi que le cryptogramme à 3 chiffres. La carte est utilisable en une ou plusieurs fois dans la limite de sa valeur. Votre paiement peut être complété si nécessaire uniquement avec votre carte bancaire. Le solde de la carte Illicado est consultable à tout moment sur www.illicado.com.

Enfin, vous pouvez régler également tout ou partie de vos achats en carte(s) cadeau(x) Spirit of Cadeaux. Vous pouvez cumuler plusieurs cartes Spirit of Cadeaux pour le même achat, dans la limite de 250€. Les opérations avec votre carte Spirit of Cadeaux sont totalement sécurisées. Sélectionnez le moyen de paiement Spirit of Cadeaux et indiquez les 16 chiffres de votre carte cadeau ainsi que le code

à gratter. La carte est utilisable en une ou plusieurs fois dans la limite de sa valeur. Votre paiement peut être complété si nécessaire uniquement avec votre carte bancaire. Le solde de la carte Spirit of Cadeaux est consultable à tout moment sur www.spiritofcadeau.com.

Pour des raisons de sécurité, les pièces suivantes seront systématiquement demandées au Client dans le cas d'une commande avec retrait des produits en magasin :

- le numéro de commande ou de sous-commande s'il y a plusieurs articles
- la carte de paiement ayant servi lors du paiement sur Internet
- la pièce d'identité de la personne effectuant le retrait.

En cas de paiement par PAYPAL, il doit être fourni également le courriel de confirmation de paiement et la pièce d'identité du titulaire du compte PayPal.

En cas de retrait par une tierce personne, celle-ci devra se présenter au dépôt du magasin munie :

- du numéro de commande ou sous-commande s'il y a plusieurs articles
- de sa pièce d'identité,
- de la pièce d'identité de la personne ayant passé la commande (ou d'une copie) et d'une procuration de celle-ci.

4.2 Défaut de Paiement

CONFORAMA se réserve le droit de refuser d'honorer une commande ou d'effectuer une livraison émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

CONFORAMA se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute commande et/ou livraison, quelle que soit leur nature et niveau d'exécution :

- en cas de non-paiement de toute somme qui serait due par le Client,
- ou en cas d'incident de paiement.

4.3 Réserve de propriété

Il est convenu que les marchandises délivrées et facturées au Client restent la propriété de CONFORAMA jusqu'à complet paiement de leur prix.

Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication des marchandises.

Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle, à compter de la livraison ou du retrait, au transfert au Client des risques de perte ou de détérioration des produits ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner.

5 - Politique promotionnelle

5.1 Exclu Internet

Dans le cadre de sa politique promotionnelle, CONFORAMA propose des produits « Exclu Internet » qui sont des offres exclusivement vendues sur Internet et livrées directement chez le Client ; elles peuvent être limitées en quantité et/ou dans le temps.

5.2 Autres offres promotionnelles

Différentes offres pourront être proposées au cours de l'année par Conforama.

6 - Mise à disposition et livraison des produits

6.1 Conditions

Les livraisons s'effectuent uniquement en France métropolitaine et en Corse. Les frais de livraison sont à la charge du Client et varient suivant le type de commande (plus d'informations directement sur la fiche article du bien). Ils sont indiqués au Client au moment où il consulte la disponibilité de son produit.

6.2 Disponibilité

Le délai de disponibilité est indiqué au moment de la consultation du stock par le Client. En cas de disponibilité du (des) produit(s) au jour de la commande, le Client prendra contact avec le magasin concerné pour la mise à disposition du (des) produit(s) en magasin ou pour prendre un rendez-vous pour la livraison. En cas de retrait en magasin, le Client s'engage à venir retirer son produit dans un délai de 15 jours à compter de sa commande. Après ce délai, le magasin pourra disposer de la marchandise.

Le délai de disponibilité des produits "Exclu Internet" est indiqué au moment de la consultation du stock par le Client. En cas d'indisponibilité du produit commandé, le Client en sera informé dans les meilleurs délais et aura la possibilité d'annuler sa commande. Le Client aura alors la possibilité de demander le remboursement des sommes déjà versées au plus tard dans les trente (30) jours de son paiement. En cas d'impossibilité d'échange, CONFORAMA se réserve le droit d'annuler la commande et de rembourser les sommes versées.

6.3 Retard :

En cas de dépassement de la date limite de mise à disposition ou de livraison, si ce dépassement n'est pas dû à un cas de force majeure, le Client devra mettre en demeure CONFORAMA de le livrer dans un délai supplémentaire raisonnable, par lettre recommandée avec accusé de réception. Si la livraison n'est pas exécutée dans ce délai, le Client pourra dénoncer le contrat de vente par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à : CONFORAMA - Service clients internet - Parc d'activités des Couratières - CC Blois 2 - 41000 Villebarou.

. La vente sera considérée comme annulée si la mise à disposition ou la livraison n'est pas intervenue avant la réception de la lettre recommandée par CONFORAMA. Le remboursement du (des) produit(s) s'effectuera dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 jours suivants la demande d'annulation par le Client.

6.4 Transfert des risques :

La mise à disposition en magasin est matérialisée par la signature par le Client d'un bon de sortie.

La livraison est réputée effectuée par la mise à disposition par le transporteur de la marchandise commandée au Client. Elle se matérialise par la signature du bon de livraison par le Client.

Le(s) produit(s) commandé(s) voyage(nt) aux risques et périls de l'expéditeur ; il appartient donc en cas d'avarie au Client de faire toutes constatations nécessaires et de retourner la marchandise à l'expéditeur suivant la procédure décrite ci-dessous.

7 - Retour d'un produit - Droit de rétractation

7.1 Réclamation

Le Client doit s'assurer au moment de la mise à disposition de sa commande ou lors de la livraison de celle-ci de bien avoir le nombre de colis annoncés et du bon état des produits.

Si le(s) produit(s) livré(s) n'est (ne sont) pas conforme(s) en nature ou quantité aux spécifications indiquées sur le bon de livraison joint à l'envoi ou a (ont) subi des avaries durant le transport, le Client doit remplir le bordereau de livraison en inscrivant lisiblement ses réserves et également signaler les dommages dus au transport au magasin CONFORAMA concerné par courrier recommandé avec accusé de réception ou, pour le cas des produits " Exclu Internet", au Service Clients du Site dans un délai de 3 jours.

Dans le cas d'un produit non-conforme à la commande, si la livraison a été effectuée :

- par Colis Privé : une étiquette prépayée sera adressée au Client par mail afin d'effectuer le renvoi de ce(s) produit(s) à nos frais, dès réception de la réclamation par CONFORAMA.

- par un transporteur : celui-ci viendra sur rendez-vous reprendre la marchandise au domicile du Client.

A cet effet, il est indispensable que le Client conserve les éléments dans l'emballage d'origine et dans l'état dans lesquels ils ont été livrés.

Le Client sera rapidement contacté par CONFORAMA puis à nouveau livré gratuitement et sur rendez-vous pour tout produit disponible.

7.2 Droit de rétractation

. Délai de rétractation

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation, à compter du lendemain de la réception du bien par le Client ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui ou à compter du lendemain de la souscription au programme de fidélité sur le Site.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Contrats non concernés par le droit de rétractation

Le droit de rétractation ne peut être exercé dans les cas suivants :

- . Les contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés (cas des commandes spéciales)

- . Les contrats de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement

- . Les contrats de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison

- . Les contrats de fourniture de service pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation

. Les contrats de fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation

. Les contrats de fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications.

Les contrats de fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé

. Les contrats de fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles

. Les contrats 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

. Modalités d'exercice du droit de rétractation

Le Client exerce son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision et sans avoir à supporter d'autres coûts que les frais de renvoi des biens ou le montant correspondant à l'utilisation des avantages liés au programme de fidélité

Le Client informe Conforama de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai de quatorze jours, le formulaire de rétractation reçu avec la confirmation de sa commande selon le modèle joint ci-dessous ou par le formulaire à télécharger en ligne en cliquant [ici](#) ou par toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté dans laquelle il exprime sa volonté de se rétracter.

En cas de rétractation par le Client transmise en ligne, Conforama communiquera au Client un accusé de réception de la rétractation par email.

La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation pèse sur le Client.

. Modèle de formulaire de rétractation

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

À l'attention de CONFORAMA - Service clients internet - Parc d'activités des Couratières - CC Blois 2 - 41000 Villebarou.

.

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de service (*) ci-dessous Commandé le (*)/reçu le (*) portant le numéro de commande suivant (*) Nom du (des) client(s) Adresse du (des) client(s) Signature du (des) client(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) Date.

. Le renvoi du ou des biens par le Client

Le Client renvoie les biens à Conforama dans les 14 jours au plus tard à compter de la notification de sa rétractation :

- pour les biens livrés ou retirés en magasin : retour à l'adresse du magasin concerné
- pour les biens livrés par Colis Privé, Chronopost : retour par envoi postal, à l'adresse suivante : CONFORAMA Service Retours L@D, 2 Rue Marie Curie, Zac de la Terre Rouge, Route de Fontenay, 77220 TOURNAN EN BRIE. Important : les dépôts directs de marchandises par le Client à cette adresse ne sont pas acceptés.
- pour les biens de plus de 30 kg, livrés par transporteur, après contact du service Clients, Conforama pourra organiser le retour, sur rendez-vous fixé avec le transporteur désigné par Conforama. Les frais occasionnés par un tel retour sont à la charge du Client. Dans tel cas, Conforama demandera une participation financière pouvant aller jusqu'à 1 euro par kilo transporté. Le poids de vos produits livrés figure sur la fiche produit sur le site et dans le fichier des caractéristiques produits joint à votre mail de confirmation de commande. En demandant cette modalité, le Client accepte expressément la déduction de cette somme du remboursement au titre de la rétractation.

Cela devra être adressé sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter. Le Client ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens.

. Le remboursement du Client

Principe

Lorsque le droit de rétractation est exercé pour un (ou des) bien(s), Conforama est tenue de rembourser le Client de 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 Conforama est informée de la décision du Client de se rétracter.

Conforama pourra différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens. Le remboursement sera effectué par Conforama en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale.

Lorsque le droit de rétractation est exercé pour le programme de fidélité, la carte de fidélité sera désactivée et Conforama sera tenu de rembourser le Client de la cotisation de quinze euros. Ce montant sera crédité sur sa carte bancaire au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle Conforama est informée de la décision du Client de se rétracter.

Si le Client a bénéficié de la location gratuite de la camionnette jusqu'à deux heures, il sera redevable auprès de Conforama du montant de cette prestation. Dans ce cas, Conforama est autorisé à opérer une compensation entre le montant de la cotisation dû au Client et le montant de la prestation de location dû à Conforama.

Limites au droit au remboursement

Il est rappelé outre les cas énoncés précédemment, que la responsabilité du Client pourra être engagée par Conforama en cas notamment

- de détérioration des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens

- de tout dommage causé au produit dès la réception du bien par le Client et jusqu'à la restitution de celui-ci au point de restitution chez Conforama.

- de la restitution incomplète du bien et de ses accessoires sans son emballage, sa notice d'emploi, sa documentation

Dans de tels cas, la somme qui pourra être retenue sur le remboursement du produit ou demandé au Client pourra s'élever à:

- 100% du prix du bien lors d'un produit endommagé

- 50% du prix du bien concerné en cas de produit usagé

- 50% du prix du bien en l'absence de restitution des accessoires,

- 10% du prix du bien en l'absence de restitution de sa notice ou de sa documentation

8 - Mise en service, montage et installation

Le Client effectue sous sa propre responsabilité le montage et/ou la mise en service des produits retirés par ses soins et les produits livrés.

En cas de demande de mise en service, de montage ou d'installation, la souscription doit être faite en même temps que la commande en sélectionnant au moment du choix de livraison les prestations correspondantes souhaitées.

Il est rappelé que toute installation ne pourra être faite que dans un local disposant d'équipements aux normes (électricité, plomberie, etc..).

9 - Garanties légales

Le vendeur est tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L. 217-3 et suivants du code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

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 portée 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. »

Le client pourra demander la mise en œuvre de la garantie légale de conformité si le produit est accompagné de sa facture d'achat.

La garantie légale de conformité est valable en France dans tous les magasins Conforama dont Confo ! (Corse comprise).

Pour le meuble la garantie comprend le remplacement des pièces. Le meuble ou la pièce défectueuse doit être déposé au Service Après-Vente de n'importe quel magasin Conforama dont Confo !

Pour les produits gros électroménager et TV (supérieur à 109 cm ou 43 pouces), les techniciens interviennent, à domicile, dans un rayon de 30 km autour du magasin. Pour les autres produits, la garantie comprend le remplacement des pièces et la main d'œuvre.

Pour les interventions à domicile, les produits devront être rendus accessibles aux techniciens. Les pièces remplacées sont garanties pour le temps de garantie restant. La garantie s'applique hors des exclusions définies ci-après.

Exclusions de garantie :

- Exclusions de garantie liées à l'origine du dommage

La garantie légale de conformité ne s'applique pas en cas de dommage matériel accidentel, elle ne couvre notamment pas les détériorations et pannes ayant résulté :

- d'une mauvaise installation (d'un mauvais montage) ou d'une mauvaise utilisation ou d'un mauvais entretien du produit, y compris :
 - utilisation inappropriée du matériel ou ne respectant pas les instructions du manuel d'utilisation ;
 - utilisation d'énergie non conforme aux prescriptions du constructeur
 - installation impropre ou incorrecte de logiciels ;
 - ajout de périphériques, logiciels ou composants non d'origine ou incompatibles ;
 - ajout de pièces non conformes à celles préconisées par le constructeur ;
 - ouverture et modification du contenu du produit garanti ;
- de la foudre, d'une inondation, d'un incendie, d'une surtension, d'un choc, d'une mauvaise aération, d'une chute, décoloration due à l'action de la lumière, brûlure, humidité, chauffage excessif sans humidificateur, irrégularité du sol ou présence d'insectes ;
- de réparations effectuées et/ou de toute intervention sur le matériel et/ou ouverture de celui-ci par une personne non agréée par le constructeur ;
- de la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive
- d'un virus informatique ;
- de la modification de la construction et des caractéristiques d'origine du produit garanti ;
- en cas d'achat effectué par un professionnel ou une société commerciale ;
- de la corrosion, de l'oxydation, d'un mauvais branchement ou d'un problème d'alimentation externe.

Si par exemple, un branchement est réalisé sur une prise défectueuse, la garantie ne s'appliquera pas.

➤ Exclusions de garantie liées à la nature du dommage (dommages indirects)

La garantie légale de conformité ne porte que sur le droit à réparation ou à remplacement du produit garanti.

En conséquence, les dommages indirects résultant de la panne ou de la détérioration ne sont pas couverts par la garantie et notamment :

- Le contenu des produits. Il faut entendre par contenu des produits, non pas les composants mais le matériel qui pourrait par exemple être stocké dans un réfrigérateur, un congélateur, ou encore des données informatiques ;
- Les frais de mise en service, de réglage, de nettoyage ;
- Les dommages de toutes natures découlant de l'indisponibilité du produit garanti durant la période comprise entre la détérioration et la panne et la réparation ou le remplacement du produit garanti.

Autres exclusions

- Les détériorations et pannes relevant des exclusions spécifiques prévues dans la garantie constructeur du produit garanti, telles que mentionnées dans la notice d'utilisation du produit ;
- Les réglages accessibles au client sans démontage du produit garanti et ceux que le Client aurait pu facilement faire lui-même en se référant à la notice.

Besoin de joindre votre SAV ? Contactez-le au 09 72 72 10 12 (cout d'un appel local) du lundi au samedi de 8h30 à 19h.

10 – Mise en service à distance

Conforama, par l'intermédiaire de techniciens formés et agréés, peut intervenir gratuitement à distance pour aider le Client à effectuer les branchements de son appareil sous réserve :

- Que le Client contacte le service technique au 09 72 72 10 12 (cout d'un appel local) du lundi au samedi de 8h30 à 19h;

- Que le Client soit majeur et capable ;
- Que l'appareil à mettre en service soit un produit dit « gros électroménager » (four, réfrigérateur etc...) ;
- Que l'appareil ait été acheté dans un point de vente Conforama (magasin ou Web, hors produits achetés auprès d'un vendeur tiers de la marketplace).

Conforama se réserve à tout moment la possibilité d'interrompre la mise en service à distance si le technicien estime que les équipements électriques du Client ne sont pas conformes, que la vérification de l'absence de tension n'est pas possible ou que l'accompagnement n'est pas possible pour toute autre raison technique. Conforama pourra à tout moment recommander au Client de contacter un installateur professionnel.

Le Client est informé que l'ensemble de l'intervention se fera par appel vidéo. Conforama pourra également solliciter des photos de l'installation électrique du Client avant tout démarrage de l'intervention. Le Client s'engage à suivre l'ensemble des instructions du technicien.

Conforama n'est tenue d'aucune obligation de résultat envers le Client s'agissant de cette intervention.

11 - Responsabilité

CONFORAMA n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages ou coûts indirects, ni pour toutes pertes et notamment perte de données ou d'informations et tous dommages ou frais découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utilisation du produit par le Client.

12 - Force majeure

CONFORAMA ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution du contrat conclu due à la survenance d'un événement de force majeure.

Sont considérés comme cas fortuit ou cas de force majeure exonérateurs de responsabilité tous faits ou circonstances irrésistibles, imprévisibles et indépendants de la volonté des parties.

13 - Données personnelles

Dans le cadre de son activité commerciale, Conforama est amenée à recueillir des données personnelles vous concernant : nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone, e-mail ... Les données personnelles ainsi collectées sur notre site sont traitées par la société Conforama France, en tant que responsable de traitement.

Elles sont utilisées principalement pour le traitement de vos commandes ou de vos demandes (inscription à notre newsletter, participation à un jeu, demande d'information, gestion de compte utilisateur, activation des garanties, rappel et suivi qualité produit, etc.), pour également mieux vous connaître (statistiques, ...) et notamment personnaliser la communication et l'offre produit, pour mesurer votre satisfaction, pour élaborer des statistiques, pour la défense de nos intérêts et/ou pour répondre aux obligations légales.

Les informations indispensables pour vous permettre de bénéficier de nos services vous sont signalées lors de leur collecte. Les autres informations qui vous sont demandées sont facultatives mais restent importantes pour nous permettre de vous servir au mieux.

Si vous ne vous y êtes pas opposé, nous pouvons être amenés à vous contacter par courrier et/ou téléphone, e-mail, SMS pour vous adresser des offres commerciales adaptées à vos besoins. Nous

pouvons également, avec votre accord exprès, transmettre vos coordonnées à des sociétés sélectionnées par Conforama pour vous permettre de recevoir leurs offres commerciales.

Nous nous assurons que vos données sont traitées de manière à garantir un niveau approprié de sécurité. Vos données personnelles ne sont pas conservées plus longtemps que la durée nécessaire à la gestion de la relation commerciale.

Nous vous informons que vos données pourront être transmises à nos prestataires, nos fournisseurs et/ou nos partenaires pour les seuls besoins liés à la réalisation de leurs missions, notamment certains hors de l'Espace Economique Européen. Nous prenons les mesures permettant de garantir leur confidentialité et intégrité par un encadrement juridique adapté.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et de portabilité sur vos données personnelles et pouvez définir le sort de vos données après votre décès par e-mail à l'adresse suivante : dpo@conforama.fr ou par courrier envoyé au Délégué à la protection des données à l'adresse suivante : DPO Conforama, 80 boulevard du Mandinet, Lognes 77432 Marne-la-Vallée Cedex 2. Dans certains cas (droit d'accès, droit à la portabilité et les droits pour les héritiers), vous devez joindre une copie d'une pièce justificative d'identité.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter notre Politique de protection des données personnelles disponible sur notre site.

Notre site est également conçu pour être particulièrement attentif aux besoins de nos clients. C'est entre autre pour cela que nous faisons usage de cookies. Le cookie a pour but de signaler votre passage sur notre site dans le but d'améliorer le service personnalisé qui vous est destiné et de faciliter votre navigation sur notre site. Vous pouvez refuser que de tels cookies soient installés sur l'ordinateur que vous utilisez en modifiant les options de votre navigateur Internet (par exemple, pour Internet Explorer 7, en augmentant au maximum les paramètres de confidentialité de la rubrique outils/options Internet/confidentialité/paramètre). ATTENTION : une telle manipulation peut avoir pour effet de vous empêcher à l'avenir d'utiliser certaines fonctionnalités de notre site mais également d'autres sites Internet avec cet ordinateur.

14 – Identifiants uniques

Conforama est enregistrée auprès d'éco-organismes sous les Identifiants Uniques suivants :

CITEO (emballages) : FR218754_01VIVN

CITEO (papiers) : FR218754_03ZKKB

COREPILE (piles et batteries) : FR005837_06KU7I

ECOMAIISON (éléments d'ameublements) : FR005837_10MUNW

ECOMAIISON (jouets) FR218754_12GUGN

ECOMAIISON (ABJ) : FR005837_10MUNW

ECOMAIISON (bâtiment) : FR218754_04HSVX

ECOSYSTEM (équipements électriques et électroniques) : FR005837_05BXSZ

REFASHION (textiles) : FR218754_11VRMQ

Ces numéros garantissent que Conforama remplit ses obligations au titre de la responsabilité élargie des producteurs et est en conformité avec la réglementation.

15 - Droit applicable - Litiges Médiation

Les présentes CGV sont soumises à la loi française. En cas de litiges, les tribunaux français seront seuls compétents.

<mailto:> Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, Conforama adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : BP 20015 – 75362 PARIS CEDEX 8 – <http://www.mediateurfevad.fr/>. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de Conforama, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquer [ici](#).

Lien vers la plateforme de la Commission Européenne : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

16 - Coordonnées de la société

CONFORAMA France 80 boulevard du Mandinet (Lognes) - 77432 Marne La vallée

Téléphone :



Email : ClientWeb@conforama.fr

SA au capital de 416.516.272 euros - 414 819 409 RCS Meaux

N° de TVA intracommunautaire FR 37 414 829 409

Directeur de la publication : Anne-Sophie Rembault

Hébergeur : SAP France S.A - 35, rue d'Alsace 92300 Levallois Perret - France

Conditions générales de Vente pour des produits ou services vendus par les Marchands MarketplaceBy Confo

Préambule

La place de marché Marketplace by Confo (ci-après la « Marketplace ») est un site permettant à des acheteurs (ci-après le ou les « Client(s) ») d'entrer en relation avec des vendeurs, sociétés indépendantes vis-à-vis de CONFORAMA (ci-après le ou les « Marchand(s) »). CONFORAMA met à disposition la plateforme de la Marketplace pour procéder à une offre puis le cas échéant à une vente directe entre le Marchand et le Client. Conforama n'est en aucun cas le vendeur, ou le Marchand, des produits ou services proposés à la vente et achetés par l'intermédiaire de la Marketplace.

1 - Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») visent à décrire les modalités de vente à distance de biens et de services entre le Marchand et le Client sur la Marketplace. Elles expriment les obligations et droits des Parties et n'excluent pas la possibilité pour le Marchand, à son initiative, de disposer de conditions de vente complémentaires qui lui sont propres et qui doivent être accessibles au Client sur la page internet du Marchand présente sur le Site. Les CGV pourront faire l'objet de modifications ou d'adaptations à tout moment à l'initiative de CONFORAMA. Les CGV applicables sont celles en vigueur le jour de la commande par le Client auprès du Marchand.

2 - Commande

2.1 Généralités

Le Client crée un compte sur le site conforama.fr et passe sa commande conformément aux spécifications figurant sur la Marketplace. Une fois la commande effectuée, le Client recevra un mail de confirmation d'enregistrement de celle-ci. Un email sera ensuite envoyé indiquant ou non l'acceptation de la commande par le Marchand dans un délai maximal de 72 heures à compter de la commande sur le site précité.

Toute commande par le Client ne sera considérée comme effective et validée qu'après acceptation et confirmation par le Marchand auprès du Client.

Dans le cadre d'un achat de service Marketplace, le Client peut consulter les conditions et descriptif de l'offre souscrite au sein du catalogue général des services Marketplace by Confo figurant en Annexe1.

2.2 Contrôle anti-fraude

Afin d'assurer la sécurité des transactions et de prévenir les fraudes, les Marchands, CONFORAMA et ses prestataires se réservent la possibilité de vérifier la fiabilité des informations saisies lors de l'enregistrement de la commande par le Client.

3 - Prix

Les prix des produits et des services de la Marketplace sont des prix indiqués en euros TTC, établis librement par chaque Marchand.

Ces prix s'entendent hors frais de livraison et/ou de montage pour les produits achetés seuls, ceux-ci étant ajoutés avant validation de la commande par le Client au tarif en vigueur.

Les prix des produits ou des services sont ceux en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande. Les Marchands se réservent le droit de modifier leurs prix de vente à tout moment par ailleurs.

L'achat d'un service se matérialisera par un bon d'achat de service envoyé par email après la validation de la commande par le Marchand et la validation du paiement. Ce bon d'achat pour service sera utilisable pour une période de six mois. Le Client le recevra par email avec un numéro d'identification personnel qu'il conviendra de transmettre au Marchand lors de de son intervention.

4 - Paiement

Les produits et services présentés sur la Marketplace sont payables à la date d'acceptation de la Commande par le Marchand.

4.1 Modalités de paiement

Le paiement s'effectue au moyen du système de paiement sécurisé « 3D Secure » par carte bancaire (Visa, carte Bleue, Mastercard). La Marketplace se réserve le droit de ne pas accepter certaines cartes bancaires étrangères. Le Client recevra une facture au plus tard avec le colis ou aura la possibilité de la consulter dans son espace Client si mis à disposition par le Marchand. Le client pourra également en faire la demande directement auprès du marchand en le contactant via la messagerie de son espace client.

4.2 Défaut de Paiement

Tout Marchand se réserve le droit de refuser d'honorer une commande ou d'effectuer une livraison émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Les Marchands se réservent le droit de suspendre ou d'annuler toute commande et/ou livraison, quelle que soit leur nature et niveau d'exécution : - en cas de non-paiement de toute somme qui serait due par le Client, - ou en cas d'incident de paiement.

4.3 Réserve de propriété

Il est convenu que les marchandises délivrées et facturées au Client restent la propriété du Marchand jusqu'au complet paiement de leur prix. Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication des marchandises. Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle, à compter de la livraison, au transfert au Client des risques de perte ou de détérioration des produits ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner.

5 - Politique promotionnelle

Chaque Marchand est libre de sa politique promotionnelle. Par principe, et sauf mention contraire les offres et avantages concernant les produits et services vendus par CONFORAMA ne s'appliquent pas sur les produits Marketplace notamment les offres associées au programme de fidélité « Ma Carte Confo+ » (cumul d'euros, ...).

6 - Mise à disposition et livraison des produits et services

6.1 Conditions

Les produits ne pourront être expédiés qu'à des lieux de livraison situés en France Métropolitaine dont la Corse.

Les lieux de livraison sont définis par chaque Marchand et indiqués lors de l'étape « Livraison » de la commande par le Client.

Les frais de livraison sont à la charge du Client et varient suivant le type de commande.

Les services ne pourront être réalisés qu'à une adresse située en France métropolitaine (Corse comprise) et à celle indiquée lors de la commande. Le Client devra transmettre avant l'intervention au Marchand toute information pour permettre d'accéder au lieu d'intervention (adresse précise, code porte, numéro de portable le cas échéant).

6.2 Disponibilité

Le délai moyen de mise à disposition du produit est indiqué sur la fiche Offre du produit puis confirmé à l'étape livraison dans le processus de commande, sous réserve de l'acceptation par le Marchand dans un délai maximal de 72 heures. En cas d'indisponibilité de la commande acceptée par le Marchand, le Client en sera informé dans les meilleurs délais et aura la possibilité de se faire rembourser sa commande.

Concernant le service, dans les 48 heures ouvrés après l'achat, le Marchand contactera le Client afin de convenir et fixer la date d'intervention. En cas d'indisponibilité du Marchand au-delà des 15 jours suivant sa commande, Le client aura la possibilité de se faire rembourser la commande de service.

6.3 Retard

En cas de dépassement de la date limite de livraison si ce dépassement n'est pas dû à un cas de force majeure, le Client devra mettre en demeure le Marchand de le livrer dans un délai supplémentaire raisonnable. Si la livraison n'est pas exécutée dans ce délai, le Client pourra dénoncer le contrat de vente par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'adresse du Marchand qui figure sur la page Marchand. La vente sera considérée comme annulée si la mise à disposition ou la livraison n'est pas intervenue avant la réception de la lettre recommandée par le Marchand. Le remboursement du (des) produit(s) s'effectuera dans les meilleurs délais.

Lorsqu'un service est associé à un produit faisant l'objet d'un remboursement, le Client devra informer lui-même le Marchand afin de procéder à l'annulation du bon d'achat ou de la prestation en précisant que sa demande s'inscrit au titre de sa rétractation sur le produit acheté conjointement au service. Le remboursement ne pourra avoir lieu si la prestation a été mise en œuvre et exécutée.

6.4 Transfert des risques

La livraison est réputée effectuée par la mise à disposition par le transporteur de la marchandise commandée au Client. Le(s) produit(s) commandé(s) voyage(nt) aux risques et périls de l'expéditeur ; il appartient donc en cas d'avarie au Client de faire toutes constatations nécessaires et de retourner la marchandise à l'expéditeur suivant la procédure décrite ci-dessous.

Lorsqu'un service est associé à un produit, le Client devra préalablement vérifier l'état du produit reçu et vérifier qu'il est complet afin de pouvoir permettre l'exécution du service. Le Client devra mettre à disposition un lieu permettant de procéder à l'intervention sans risque et avec suffisamment d'espace pour la réaliser.

Dans le cas où le produit est incomplet ou endommagé, le Client devra informer le Marchand 48 heures avant pour annuler l'intervention et la replanifier ultérieurement.

En l'absence d'information faite au Marchand/prestataire au préalable alors qu'il s'est déplacé, le Client ne pourra demander une nouvelle intervention gratuite du Marchand.

7 - Retour d'un produit - Droit de rétractation d'un produit ou service

7.1 Réclamation Le Client doit s'assurer au moment de la mise à disposition de sa commande ou lors de la livraison de celle-ci de bien avoir le nombre de colis annoncés et du bon état des produits. Si le(s) produit(s) livré(s) n'est (ne sont) pas conforme(s) en nature ou quantité aux spécifications indiquées sur le bon de livraison joint à l'envoi ou a (ont) subi des avaries durant le transport, le Client doit:

- En cas de livraison par transporteur : remplir le bordereau de livraison en inscrivant lisiblement ses réserves et également signaler les dommages dus au transport au Marchand concerné par courrier recommandé avec accusé de réception.

- En cas de livraison simple : ouvrir un litige Marketplace au sein de son espace Client sur le Site

Dans le cas d'un service, le Client devra vérifier après l'intervention la bonne réalisation de celle-ci et en cas d'anomalies le signaler via la messagerie de son compte client en contactant directement le marchand.

7.2 Droit de rétractation

Délai de rétractation Conformément aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation, à compter du lendemain de la réception du bien par le Client ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui ou pour le service à compter de la commande acceptée. Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie auprès du même Marchand, le délai court à compter du lendemain de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Contrats non concernés par le droit de rétractation

Le droit de rétractation ne peut être exercé dans les cas suivants : Les contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés (cas des commandes spéciales). Les contrats de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement. Les contrats de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison. Les contrats de fourniture de service pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation. Les contrats de fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation. Les contrats de fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications. Les contrats de fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé. Les contrats de fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles. Les contrats 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

Modalités d'exercice du droit de rétractation

Le Client exerce son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision et sans avoir à supporter d'autres coûts que les frais de renvoi des biens. Le Client informe le Marchand de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours, le formulaire de

rétractation reçu avec la confirmation de sa commande selon le modèle joint ci-dessous ou par toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté dans laquelle il exprime sa volonté de se rétracter. La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation pèse sur le Client.

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

À l'attention de [Nom du Marchand] - [Coordonnées du Marchand]

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de service (*) ci-dessous Commandé le (*)/reçu le (*) portant le numéro de commande suivant (*)

Nom du (des) client(s) Adresse du (des) client(s)

Signature du (des) client(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Date.

* Rayer la mention inutile

Dans le cas de la rétractation pour un produit acheté avec un service, la notification par le Client devra être faite aux deux Marchands individuellement: celui pour le produit et celui pour le service.

Concernant la rétractation pour un service, le Client devra notifier directement au Marchand /Prestataire cette volonté. Le Client pourra renoncer à son droit de rétractation de 14 jours à compter de la commande acceptée en cas de demande expresse d'exécuter la prestation avant ce délai auprès du Marchand/Prestataire.

Le renvoi du ou des biens par le Client

Le Client renvoie les biens au Marchand selon les modalités précisées sur la page Marchand. Cela devra être adressé sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter. Le Client ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens.

Le remboursement du Client

Principe

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le Marchand est tenu de rembourser le Client de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison sauf mode de livraison plus coûteux que le mode standard, 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. Le Marchand pourra différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens.

Le remboursement sera effectué par le Marchand en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale. Il en sera de même en cas de rétractation pour un service.

Limites au droit au remboursement

Il est rappelé outre les cas énoncés précédemment, que la responsabilité du Client pourra être engagée par le Marchand en cas notamment - de détérioration des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens - de tout dommage causé au produit dès la réception du bien par le Client et jusqu'à la restitution de celui-ci au point de restitution chez le Marchand- de la restitution incomplète du bien et de ses accessoires sans son emballage, sa notice d'emploi, sa documentation.

8 - Mise en service, montage et installation

Le Client effectue sous sa propre responsabilité le montage et/ou la mise en service des produits livrés sauf service spécifique souscrit. En cas de demande de mise en service, de montage ou d'installation, la souscription doit être faite en même temps que la commande en sélectionnant au moment du choix

de livraison les prestations correspondantes souhaitées si elles sont disponibles. Il est rappelé que toute installation ne pourra être faite que dans un local disposant d'équipements aux normes (électricité, plomberie, espace suffisant, etc.).

9 – Garantie

Les garanties commerciales et le service après-vente sont établis par chaque Marchand et sont indiqués dans la page Marchand.

Le Marchand est tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L. 217-3 et suivants du code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

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 portée 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. »

10 - Force majeure. Le Marchand ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat conclu due à la survenance d'un événement de force majeure. Sont considérés comme cas fortuit ou cas de force majeure exonératoires de responsabilité tous faits ou circonstances irrésistibles, imprévisibles et indépendants de la volonté des parties.

11 - Données personnelles. Dans le cadre la relation commerciale entre le Client et les Marchands, il convient de se reporter à la politique des Marchands concernant l'utilisation et la gestion des données personnelles.

Dans le cadre du service d'intermédiation géré par Conforama, il pourra être demandé au Client un certain nombre de données personnelles lors de la navigation sur le site internet ou encore lors de la création du compte utilisateur. Les données personnelles ainsi collectées sont traitées par la société Conforama France, en tant que responsable de traitement.

Elles sont utilisées principalement pour le traitement des commandes des Clients, des demandes (inscription à la newsletter, participation à un jeu, demande d'information, gestion de compte utilisateur, etc.), pour personnaliser la communication et l'offre produit sur le site internet et dans les lettres d'informations, pour mesure la satisfaction du Client, pour élaborer des statistiques, pour la défense des intérêts de Conforama et/ou pour répondre à des obligations légales.

Les informations indispensables pour permettre aux Clients de bénéficier des services sont signalées lors de leur collecte. Les autres informations qui sont demandées sont facultatives mais restent importantes pour permettre de servir au mieux les Clients.

Dans le cas où le Client achète exclusivement auprès de Marchands, Conforama peut être amené avec son accord exprès à le contacter par courrier et/ou téléphone, e-mail, SMS pour lui adresser des offres commerciales adaptées à ses besoins. Conforama peut également, toujours avec l'accord exprès du Client, transmettre ses coordonnées à des sociétés sélectionnées par Conforama pour permettre de recevoir leurs offres commerciales.

Conforama assure que les données des Clients sont traitées de manière à garantir un niveau approprié de sécurité. Les données personnelles ne sont pas conservées plus longtemps que la durée nécessaire.

Les données collectées pourront être transmises à des prestataires, fournisseurs et/ou partenaires de Conforama pour les seuls besoins liés à la réalisation de leurs missions, notamment certains hors de l'Espace Economique Européen. Conforama prend les mesures permettant de garantir leur confidentialité et intégrité par un encadrement juridique adapté.

Toute personne dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et de portabilité sur les données personnelles la concernant et peut définir le sort de ses données après son décès par e-mail à l'adresse suivante : dpo@conforama.fr ou par courrier envoyé au Délégué à la protection des données à l'adresse suivante : DPO Conforama, 80 boulevard du Mandinet, Lognes

77432 Marne-la-Vallée Cedex 2. Dans certains cas (droit d'accès, droit à la portabilité et les droits pour les héritiers), la demande devra être accompagnée d'une copie d'une pièce justificative d'identité.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la Politique de protection des données personnelles de Conforama disponible sur le site internet.

Le site internet est également conçu pour être particulièrement attentif aux besoins de ses clients. C'est entre autre pour cela qu'il fait usage de cookies. Le cookie a pour but de signaler le passage de l'internaute sur notre site dans le but d'améliorer le service personnalisé qui lui est destiné et de faciliter sa navigation sur le site. L'internaute peut refuser que de tels cookies soient installés sur l'ordinateur qu'il utilise en modifiant les options de son navigateur Internet (par exemple, pour Internet Explorer 7, en augmentant au maximum les paramètres de confidentialité de la rubrique outils/options Internet/confidentialité/paramètre). ATTENTION : une telle manipulation peut avoir pour effet d'empêcher l'internaute à l'avenir d'utiliser certaines fonctionnalités du site mais également d'autres sites Internet avec cet ordinateur.

12 – Responsabilité

Le Marchand assume l'entière responsabilité en ce qui concerne les produits et services et les offres qu'il met en vente par le biais la Marketplace et traitera seul les réclamations relatives aux produits ou à l'exécution des services

CONFORAMA étant seulement un intermédiaire entre le Marchand et le Client, CONFORAMA ne pourra voir sa responsabilité engagée à la suite d'une vente conclue entre le Marchand et le Client sur la Marketplace, notamment s'agissant d'une contestation relative à la conformité des produits, la conformité de l'offre de vente, les conditions d'exécution du service et du service après-vente, de la livraison et des garanties attachées au produit, la titularité des droits de propriété intellectuelle relatifs aux produits.

CONFORAMA ne pourra voir sa responsabilité engagée envers le Client que pour un dommage direct causé par des faits qui lui seront directement imputables en sa qualité de prestataire technique à l'exclusion de tout autre dommage (perte d'exploitation, etc....)

13 - Droit applicable - Litiges Médiation

Les CGV sont soumises à la loi française. En cas de litiges, les tribunaux français seront seuls compétents sauf application impérative d'une loi locale particulière.

Le Client est informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation résultant d'un achat en ligne à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, dès lors qu'un tel litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès du Marchand.

Le Marchand est tenu de communiquer les coordonnées du Médiateur qu'il a désigné.

Pour information, Site de la commission européenne dans le cadre de la médiation <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Annexe 1 - Détail des services disponibles des Marchands sur la Marketplace By Confo

- **Détails du fonctionnement des services Marketplace :**

Sur la fiche d'un produit ou depuis son panier, le Client a la possibilité d'acheter un service Marketplace qui lui est lié. En achetant la prestation le client achète un Bon d'achat pour service auprès du Marchand qu'il aura sélectionné. Ce bon d'achat pour service devra être utilisé dans les 6 mois suivant la commande auprès de celui-ci. Il pourra être utilisé uniquement pour le produit auquel il est lié. Dans le parcours d'achat le Client pourra consulter le descriptif générique du service ainsi que les conditions particulières appliquées par chaque Marchand. Le Marchand prendra contact avec le Client dans les 48h00 ouvrés via la messagerie de son compte client pour définir un créneau d'intervention. Le créneau d'intervention pour la réalisation de la prestation devra avoir lieu après la réception du produit et après s'être assuré que toutes les pièces nécessaires soient présentes.

- **Détails des conditions génériques des services marketplace :**

- **Montage de meubles (ex : canapé, armoire ...)**

Avant l'intervention le Client doit s'assurer que l'article est en bon état et que toutes les pièces nécessaires au montage soient présentes. Sont inclus dans le service : déballage, petite quincaillerie, montage et assemblage suivant le plan, préparation, mise en place et nettoyage. Sont exclus: la fourniture du meuble, la peinture ou le vernis du meuble et la réparation du meuble.

- **Installation (ex : étagères, luminaires ...)**

Avant l'intervention le Client doit assurer que l'article est en bon état et que toutes les pièces nécessaires au montage soient présentes. PRESTATION SUR INSTALLATION ELECTRIQUE EXISTANTE; Sont inclus dans le service : le perçage, le collage pour poser les nouveaux éléments, le vissage et le raccordement sur arrivée existante. Sont exclus: fourniture des éléments à installer, le plâtre, tirer un câble électrique, une saignée, le rebouchage et intervention sur tableau électrique.

- **Pose, montage et raccordement (ex : vasque / salle de bains ...),**

Avant l'intervention le client doit assurer que l'article est en bon état et que toutes les pièces nécessaires au montage soient présentes. PRESTATION SUR RACCORDEMENT EXISTANT. Sont inclus dans le service : le déballage, la fixation, l'ajustement, le collage, le nettoyage et évacuation des déchets, le montage, le raccordement de l'eau et la quincaillerie. Sont exclus : la fourniture des éléments à installer, la quincaillerie spécifique, l'enduit, le perçage des matériaux durs pour évacuation, tirer un câble électrique pour des éclairages, installer des tuyaux pour un évier, de même que le rebouchage, carrelage, réglage du chauffe-eau, tirer un câble électrique et l'intervention sur le compteur gaz ou tableau électrique. La fixation d'éléments au mur suppose que la cloison soit sèche. Pour cloison sèche ou plâtre, avec montants en bois accessibles, privilégiez les vis serrées directement dans le montant. Pour une cloison sèche sans montant en bois accessible, privilégiez des vis avec cheville. Pour un mur en béton: vis et cheville et pour un mur creux en béton des boulons à ailettes.

- **Pose encastrable avec branchement (ex : four, lave-vaisselle...)**

Avant l'intervention le Client doit s'assurer que l'article est en bon état et que toutes les pièces nécessaires au montage soient présentes. PRESTATION SUR INSTALLATION ELECTRIQUE EXISTANTE; Sont inclus dans le service : le perçage, le collage pour poser les nouveaux éléments, le vissage et le raccordement sur arrivée existante. Sont exclus: fourniture des éléments à installer, le plâtre, tirer un câble électrique, une saignée, le rebouchage et intervention sur tableau électrique.

- **Détails des conditions spécifiques des Marchands pour les services marketplace :**

Conditions Générales Mon Super Voisin sur Conforama.fr

Mon Super Voisin S.A.S offre aux clients de conforama.fr une solution de mise en relation avec des experts en Montage via la Marketplace Conforama. Mon Super Voisin se limite uniquement au rôle d'intermédiaire entre les clients de conforama.fr et les experts de la plateforme Mon Super Voisin. Mon Super Voisin n'est pas jugé partie dans tout accord conclu entre client et expert pour la réalisation du montage. Le client reconnaît acheter via la Marketplace Conforama un "Bon pour Service" à valoir pour l'exécution d'une prestation de service via la plateforme de mise en relation Mon Super Voisin.

Conditions Générales NeedHelp sur Conforama.fr

NeedHelp (société WE SHARE TRUST) propose à la vente via la Marketplace Conforama des prestations de services, en l'occurrence la mise à disposition d'un service de mise en relation d'utilisateurs leur permettant d'entrer en contact en vue de conclure éventuellement entre eux un accord ayant pour but la réalisation d'une mission.

Le rôle de la société WE SHARE TRUST se cantonne strictement à cette mise en relation sans être partie à tout accord qui pourrait être conclu entre un « posteur » et un « jobber », la société WE SHARE TRUST ne fournissant que les moyens de cette mise en relation, sans garantir ni l'exécution ni la qualité du résultat de la mission qui serait remplie par un utilisateur au profit d'un autre utilisateur. Le « posteur » reconnaît acheter via la marketplace Conforama.fr, un "Bon pour Service" à valoir pour l'exécution d'une prestation de service via la plateforme de mise en relation NeedHelp.

Conditions Générales Youpjob sur Conforama.fr

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions relatives aux Services fournis par Youpjob et ses membres dans le cadre de l'offre MONTAGE disponible sur le site e-commerce de Conforama ainsi que les droits et obligations de chacune des parties. Il est expressément entendu que les utilisateurs agissent sous leur propre responsabilité, le rôle de Youpjob se limitant à l'intermédiation entre ses utilisateurs et le Client.

Modalités de la Commande

Les Services proposés par Youpjob sont disponibles partout en France et valables tant qu'ils sont achetés via le service MONTAGE sur le site e-commerce Conforama.

Le Client prend connaissance des Services proposés par Youpjob sur le site e-commerce de Conforama.

Le Client spécifie sur le site les meubles à monter et l'adresse du montage.

Un prix forfaitaire est proposé pour chaque service, qui inclut : frais de déplacement, déballage, montage, pose, fixation, débarrassage des cartons.

Le Client accepte l'offre de service et les CGV en payant le Service sur le site e-commerce Conforama en même temps que l'article.

Le Client est contacté sous 48h par Youpjob pour programmer l'intervention du ou des prestataires du Service.

Le Client reçoit un email et un SMS de confirmation, récapitulant l'ensemble des éléments relatifs à la commande ainsi que les coordonnées directes du service Client.

A la fin de l'intervention, le Client remet un numéro de voucher à son prestataire, qui débloquent sa rémunération.

Prix de vente

Les prix de vente sont indiqués au Client en € TTC. Des coûts supplémentaires ne peuvent être appliqués que dans les cas suivants :

- Décalage du rendez-vous par le Client à moins de 24 heures de la date de prestation
- Annulation du Client à moins de 24 heures de la date de prestation
- Absence du Client lors de la prestation entraînant l'impossibilité de la réaliser
- Temps d'intervention excessif ou 2ème intervention du fait du Client.

Modalités d'exécution

Toutes les offres d'installation gérées par l'intermédiaire de Youpijob sont associées à des conditions d'application des forfaits d'installation :

- Le Client est présent à son domicile à la date de rendez-vous fixée
- L'ensemble des pièces du produit est disponible au domicile du Client et en bon état
- Le lieu de pose est accessible et dégagé
- Les sols fragiles sont ou peuvent être correctement protégés
- Les dimensions du produit sont compatibles avec l'emplacement prévu
- Les réseaux d'eau et électriques sont conformes aux normes en vigueur
- Le mur de fixation supporte la charge du produit.

Le Client doit s'assurer que toutes ces conditions sont remplies pour que la prestation d'installation puisse se dérouler correctement, sous peine d'occasionner une seconde intervention.

Le Service s'achève par un état des lieux entre le prestataire et le Client une fois le produit monté. Le prestataire est chargé de vérifier que les éléments d'ouverture de l'équipement et les fixations sont fonctionnels. Un compte rendu de mission est produit par le prestataire et signé par le Client. Le Client reçoit également une enquête de satisfaction par email.

Gestion administrative et financière des prestataires

Le prestataire professionnel donne Mandat de facturation pour réaliser en son nom la facture de la prestation à la fin de la mission et la transmettre au Client. La facture est générée dans les 48h suivant la fin de la mission, au moment du paiement du prestataire.

Assurances

Youpijob fournit systématiquement une assurance en Responsabilité Civile au prestataire, dans le cadre du Service.

En cas d'erreur prouvée de montage, de malfaçon ou de dommages sur le produit ou son environnement direct, Youpijob s'engage à contacter le Client pour lui fournir une solution adaptée.

Marchands	Conditions générales et Assurances
	• Notice d'information • Garantie Individuelle Accident • Conditions Générales d'Utilisation • Dommages aux Biens des Utilisateurs • Conditions Générales Satisfait ou Refait • Conditions Générales Responsabilité Civile
	• Conditions Particulières Responsabilité Civile • Conditions Générales Vente • Conditions Générales d'Utilisation • Conditions Générales Responsabilité Civile • Assurances • Assurance Prestations
	• Conditions Générales d'Utilisation et Vente • Garantie satisfait ou refait • Assurance Responsabilité civile • Assurance Responsabilité civile Intervenants