

CONDITIONS GENERALES DE VENTE (C.G.V)

Les présentes Conditions Générales de Vente (les "CGV") s'appliquent à tout achat de Produits contractuels relatifs à l'équipement de la maison et des loisirs, et plus généralement à l'électrodomestique, effectué par toute personne (« le Client »)

dans le magasin TELE TECHNIC BENDER 20 RUE DE SELESTAT 67210 OBERNAI

exploité par la Société BENDER GREGORY (« le Vendeur »).

SARL au capital de 5000 €.

RCS : saverne b 801 871 427

N°TVA intracommunautaire : FR34801871427

Adresse : 20 rue de selestat 67210 Obernai

Téléphone : 06 58 86 88 02

E-mail : contact@teletechnic-bender.fr

1 - OBJET

Les CGV définissent les conditions applicables à tout Achat réalisé par le Client dans le magasin du Vendeur. Les CGV en vigueur au jour de l'Achat sont affichées dans le magasin. Le Vendeur se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment. Le Client déclare avoir pris connaissance et accepter les Conditions Générales de Vente avant la passation de commande. La validation de la commande vaut donc acceptation de ces Conditions Générales de Vente, des prix et des caractéristiques des Produits disponibles à la vente.

2 - PRODUITS

Le Vendeur met tout en oeuvre pour présenter les caractéristiques essentielles des Produits de façon claire et lisible.

Les Clients sont informés qu'il peut exister des différences de couleur entre les documents imprimés et l'affichage sur un écran d'ordinateur et les Produits eux-mêmes du fait de la qualité des photos, des imprimantes et des écrans utilisés. Le Client est invité à se référer aux descriptifs des Produits pour en connaître les caractéristiques. La période de disponibilité des pièces détachées est indiquée sur les étiquettes des Produits exposés en magasin si ce délai a été transmis préalablement par le fabricant. Dans le cas contraire, ce délai sera notifié comme non communiqué (NC).

3 - PRESTATION SAV

Les prestations de service après-vente sont affichées en magasin et consultables par le Client. En cas de facturation d'une prestation d'un service supérieure à vingt-cinq [25] euros, le magasin fournira une facture au Client.

4 - COMMANDE

Toute commande, pour être valable, doit être établie sur les bons de commande du Vendeur mis à disposition de la clientèle dans le magasin. L'acceptation de la commande par le Vendeur résulte de la livraison des Produits commandés ou de leur remise aux Clients en cas d'enlèvement direct par celui-ci.

5 - PRIX

Les prix des Produits sont affichés en euros TTC et incluent de façon visible et transparente la contribution environnementale perçue pour le compte de l'organisme chargé de la récupération et du recyclage des biens.

Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier ses prix, à tout moment, étant toutefois entendu que le prix affiché au jour de l'Achat sera le seul applicable sous réserve de la disponibilité du Produit à cette date.

Ces prix n'incluent pas les frais de traitement de livraison ou d'expédition ni les frais de mise en service, lesquels sont à la charge du Client et renseignés en magasin. Ces prix n'incluent pas les options de garantie.

6 - PAIEMENT - CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

Les Produits livrés et facturés au Client restent la propriété de la Société jusqu'à complet paiement. Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication des marchandises.

Les moyens de paiement acceptés par le magasin sont : carte bancaire, espèces et chèque après contrôle de l'identité du payeur.

Sauf accord exprès écrit du Vendeur, l'intégralité du prix (y compris les éventuels frais de livraison, d'installation et de mise en route) est payable au moment de l'Achat, ou à crédit au moyen de la souscription d'un crédit à la consommation auprès de l'organisme de financement selon les conditions et modalités déterminées par ledit organisme et notamment sous réserve de l'acceptation du dossier du Client. Ces modalités liées au remboursement du crédit sont consultables en magasin. Il appartient au

Client de vérifier sa capacité de remboursement avant de s'engager.

7 - LIVRAISON / RETRAIT EN MAGASIN ET INDISPONIBILITE

7.1. Livraison à domicile

A la demande du Client, le Vendeur pourra procéder à la livraison du (des) Produit(s) supérieur(s) à trente [30] kg ou avec la plus grande longueur supérieure à quatre-vingt [80] cm jusqu'à vingt [20] kilomètres autour du magasin du Vendeur dont l'adresse est mentionnée en tête des CGV. Au-delà de cette zone et en dessous de ces critères de poids et de taille, le Client reconnaît et accepte qu'il devra retirer le(s) Produit(s) en magasin.

Les frais de livraison varient selon la distance entre le domicile du Client et le magasin du Vendeur. Ils sont indiqués au Client avant le paiement.

Le Vendeur ne pourra être tenu responsable du défaut ou du retard de livraison lié à des informations incomplètes, inexactes ou erronées fournies par le Client ou à l'absence ou l'indisponibilité du Client lors du créneau de livraison convenu.

Dans le cas où les Produits ne pourraient pas être livrés lors d'une première livraison du fait du Client (absence du Client, adresse incomplète, difficultés d'accès non signalées, etc.), une seconde livraison pourra être organisée à la demande du Client. Les frais d'une nouvelle livraison seront à la charge exclusive du Client. En cas de livraison initiale gratuite, ces frais sont forfaitairement arrêtés à trente-neuf [39] euros.

La livraison du Produit ne pourra être effectuée qu'après contrôle par le livreur de la pièce d'identité du Client et de la carte bancaire ayant servi au paiement. La livraison pourra être refusée en cas de non présentation de l'une de ces pièces ou en cas de litige de paiement.

7.2. Retrait en magasin

Dans le cas où les Produits seraient immédiatement disponibles, le Client pourra les retirer directement en magasin. Dans le cas où les Produits ne seraient pas disponibles, le Vendeur les mettra à disposition du Client dans un délai compris entre deux [2] et trente [30] jours ouvrés.

Le retrait pourra être effectué dans le magasin du Vendeur aux horaires d'ouverture sur présentation par le Client de sa facture et de sa pièce d'identité.

Dans le cas où le Client n'aurait pas procédé au retrait dans un délai de trente [30] jours ouvrés à compter de la date à laquelle il aura été informé par le Vendeur de la mise à disposition des Produits, le Vendeur pourra librement disposer des Produits non enlevés et remboursera au Client le prix payé initialement, sous déduction d'une indemnité d'immobilisation de cinquante [50] % du prix.

7.3. Retard dans la livraison ou la mise à disposition

En cas de dépassement des délais maximum de livraison ou de mise à disposition énoncés ci-dessus, le Vendeur en informera le Client par e-mail ou téléphone, qui pourra alors choisir d'attendre un réapprovisionnement ou de renoncer à son achat (résolution de la vente). Si le Client choisit de résoudre la vente, le Vendeur s'engage à le rembourser de l'intégralité des sommes versées y compris les frais de livraison dans les quatorze [14] jours suivants l'annulation de la commande, conformément à l'article L138-3 du Code de la Consommation.

7.4. Indisponibilité

En cas d'indisponibilité définitive d'un Produit, le Vendeur qui en informera le Client par e-mail ou téléphone, pourra proposer la livraison d'un Produit d'une qualité et d'un prix équivalents, ce que le Client pourra refuser en choisissant de résoudre la vente. Si le Client choisit de résoudre la vente, le Vendeur s'engage à le rembourser de l'intégralité des sommes versées y compris les frais de livraison dans les quatorze [14] jours suivants l'annulation de la commande, conformément à l'article L138-3 du Code de la Consommation.

8 - RECLAMATIONS

En cas de retrait en magasin, le Client doit vérifier avant l'enlèvement que le Produit est conforme à sa commande, sauf si le Produit est présenté à la vente emballé, il doit également vérifier son absence de défaut apparent. En cas de défaut ou de dommage révélé au moment du déballage du Produit, le Client doit en informer le Vendeur, dans les trois [3] jours ouvrés, par courrier ou e-mail aux coordonnées mentionnées en tête des CGV, en prenant le soin d'indiquer les références, la date de commande, la date de livraison et le défaut ou la non-conformité constaté.

En cas de livraison par le Vendeur ou par toute personne mandatée par lui, le Client doit vérifier au moment de la livraison que le Produit livré est conforme à sa commande et que son emballage n'est pas endommagé. Dans le cas contraire, il est en droit de refuser la livraison, en mentionnant expressément au transporteur les motifs de son refus.

En cas de défaut ou de dommage révélé après le départ du transporteur, le Client doit en informer le Vendeur, dans les trois [3] jours ouvrés, par courrier aux coordonnées mentionnées en tête des CGV, en prenant le soin d'indiquer les références et la date de commande, la date de livraison et le défaut ou la non-conformité constaté.

A défaut de réclamation selon les modalités susvisées, les Produits seront réputés acceptés par le Client.

9 - MISE EN SERVICE, MONTAGE ET INSTALLATION

Certains Produits peuvent nécessiter une installation et/ou une mise en route. Le Vendeur pourra procéder à l'installation et/ou la mise en route des Produits, sous réserve que le Client accepte les conditions d'installation et/ou de mise en route qui lui auront été communiquées dans le contrat. Les éventuels frais d'installation et/ou de mise en route des Produits seront indiqués au Client. Si le Client sollicite l'installation et/ou la mise en route des Produits, il devra scrupuleusement préparer les lieux d'installation suivant les recommandations du Vendeur.

Le Client peut, s'il le souhaite, effectuer sous sa propre responsabilité le montage et/ou la mise en service des Produits retirés par ses soins, après avoir pris connaissance préalablement à la signature du bon de commande, des installations nécessaires pour assurer le branchement des Produits selon les instructions du fabricant soit auprès d'un préposé de la Société en magasin, soit sur les notices et guides d'installation du Produit.

10 - GARANTIES

Le Vendeur ne pourra être tenu responsable des dommages de toute nature qui soit, résultant d'une inexécution ou d'une mauvaise exécution des clauses des CGV par le Client, d'une mauvaise utilisation des Produits, du non-respect des consignes d'utilisation des Produits fournies par le fabricant, d'un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou d'un événement de force majeure.

10.1. Garantie contractuelle ou dite « commerciale »

Les Produits vendus par le magasin sont couverts par une garantie commerciale d'une durée de deux [2] ans pièces et main d'oeuvre.

Le SAV du magasin intervient gratuitement à domicile pour les Produits d'un poids supérieur à trente [30] kg ou avec la plus grande longueur supérieure à quatre-vingt [80] cm dans la zone territoriale située à moins de vingt [20] km du magasin. Pour les autres cas, le Client devra déposer le(s) Produit(s) en atelier. Les conditions de cette garantie s'ajoutent à celles des garanties légales de conformité et des vices cachés ci-après détaillées (chap. 10.3 et 10.4). Pour faire appliquer la garantie commerciale, il appartient au Client de contacter directement la Société. Le Client devra pouvoir fournir la facture d'achat du Produit ainsi que les accessoires du Produit.

Le Client est informé que cette garantie contractuelle ne couvre pas : le remplacement des consommables, l'utilisation anormale ou non conforme du Produit, les pannes liées aux accessoires, les défauts et leurs conséquences dus à l'intervention d'un réparateur non agréé par le fabricant du Produit, les défauts et leurs conséquences liés à l'utilisation non conforme à l'usage pour lequel le Produit est destiné, les défauts et leurs conséquences liés à une utilisation à caractère commercial ou collectif, les défauts et leurs conséquences liés à tout cause extérieure.

Article L211-16 du Code de la Consommation : « Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention ».

10.2. Garantie légale des vices cachés

Indépendamment de la garantie commerciale visée au paragraphe 10.1, le Vendeur reste tenu de la garantie légale des défauts cachés de la chose vendue prévue aux articles 1641 et suivants du Code Civil. Le Client peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

Le Client a deux [2] ans pour faire appliquer la garantie des vices cachés à compter de la découverte du vice. Pour cela le défaut du Produit doit remplir les 3 conditions suivantes :

- Être caché, c'est-à-dire non apparent lors de l'achat
- Rendre le bien impropre à l'usage auquel on le destine ou diminuer très fortement son usage
- Exister au moment de l'achat

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 1644 du Code Civil : « L'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix, telle qu'elle sera arbitrée par experts. ».

Article 1648 alinéa 1 du Code Civil : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acheteur dans le délai de deux ans à compter de la découverte du vice ».

10.3. Garantie légale de conformité

Le Vendeur est également tenu d'appliquer la garantie légale de conformité prévue aux articles L211-4 et suivants du Code de la Consommation. Le Client bénéficie d'un délai de deux [2] ans à compter de la délivrance du bien pour agir et peut choisir entre la réparation du bien (qui comprend le remplacement des pièces, les frais de main-d'oeuvre et de déplacement) ou son remplacement, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.211-9 du Code de la Consommation. L'acheteur est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité durant les six [6] mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre [24] mois à compter du 18 mars 2016 sauf pour les biens d'occasion.

Article L211-4 du Code de la Consommation : « Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L211-5 du Code de la Consommation : « Pour être conforme au contrat le bien doit :

1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article L211-9 du Code de la Consommation : « En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur ».

Article L211-12 du Code de la Consommation : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».

10.4. Exécution de la garantie :

Pour mettre en oeuvre l'une de ces garanties, le Client fera parvenir au Vendeur le motif de sa réclamation par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse postale du magasin ou par e-mail à l'adresse mentionnée en tête des CGV, en prenant le soin d'indiquer les références, la date de commande, la date de livraison et le défaut ou la non-conformité constaté.

11 - DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le traitement automatisé des données personnelles, y compris des adresses e-mail et des numéros de téléphone portable a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL enregistrée sous le numéro indiqué en en-tête des CGV.

Les données à caractère personnel des Clients font l'objet d'un traitement automatisé, destiné au traitement des commandes, ce que le Client reconnaît et accepte. Elles pourront dès lors être communiquées aux Sociétés auxquelles le Vendeur est affilié, et notamment à la Société de transport chargée de la livraison.

Les données pourront également être utilisées à des fins de prospection commerciale.

Au moment du recueil de ses coordonnées téléphoniques, le Client sera informé de la possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition.

Tout Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant. Ces droits pourront être exercés auprès du Vendeur par courrier à l'adresse indiquée en tête des CGV.

12 - DROIT APPLICABLE - LITIGES

Les CGV et les relations entre le Client et le Vendeur sont soumises au droit français.

En cas de différend entre le Client et le Vendeur, conformément à l'article R152-1 du Code de la Consommation, ils auront la possibilité de recourir gratuitement au service d'un médiateur ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

En cas d'échec de la procédure amiable, deux [2] mois après qu'elle ait débuté, tout différend relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des CGV, aux parties ou à tout acte d'achat par le Client, les tribunaux français seront seuls compétents.

Contact médiateur de la consommation :



FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Coordonnées du magasin :

Nom :

Adresse :

E-mail :

Je/Nous vous notifie/notifions par la présente ma/notre rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

- commandé le : ____/____/____

- reçu le : ____/____/____

- référence de la commande : commande n°

- référence / nom du produit :

- nom du/des consommateur(s) :

- adresse du/des consommateur(s) :

Date : ____/____/____

Signature du/des* consommateurs(s) – uniquement en cas d'envoi du présent formulaire par voie postale :

LE DEVIS

Avant l'achat d'un produit ou d'une prestation de service, le consommateur doit être en mesure d'en connaître le prix, les caractéristiques essentielles, la date ou le délai de livraison ou d'exécution. C'est pourquoi l'affichage des prix est obligatoire, et en général suffisant.

Délivrer un devis peut être utile si le produit ou la prestation est complexe et personnalisé (Ex. travaux à domicile).

Le devis, entendu comme un descriptif des travaux à exécuter et un estimatif du prix définitif, permet au professionnel et à son client de sécuriser leur transaction avant de s'engager mutuellement, à la fois en ce qui concerne les travaux à effectuer et en matière de prix. Il est recommandé de le signer avant son exécution afin de s'assurer d'être payé, un contrat oral étant difficile à prouver.

Quel que soit l'objet du contrat (devis, commande...), celui-ci doit obligatoirement être écrit avant l'achat dès que l'engagement des parties dépasse 1 500 €.

Pour certains types de prestation, un devis est obligatoire à partir d'un montant inférieur.

TRAVAUX ET DEPANNAGE

Sauf en cas d'urgence absolue, le professionnel doit établir un devis détaillé avant l'exécution de travaux dont le montant estimé est supérieur à 150 € et qui concernent :

- des travaux de raccordement, d'installation, d'entretien et de réparation portant sur des équipements électriques, électroniques et électroménagers,
- des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien effectuées pour les travaux de maçonnerie, fumisterie et génie climatiques, ramonage, isolation, menuiserie, serrurerie, couverture, plomberie, installation sanitaire...

CONTENU DU DEVIS

Le devis, qu'il soit obligatoire ou facultatif, doit comporter la mention manuscrite « devis reçu avant l'exécution des travaux » et être daté et signé de la main du consommateur.

Le devis doit mentionner les éléments concernant l'entreprise, le détail et le prix de chaque prestation de façon lisible et explicite, le lieu d'exécution du contrat, les frais de déplacement éventuels ainsi que les coordonnées du client. Les conditions de garantie devront également être mentionnées.

S'il s'agit de prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'électroménager, il doit indiquer le caractère gratuit ou payant du devis.

ENGAGEMENT D'UN DEVIS

Le devis, en tant qu'estimation par le professionnel des travaux envisagés, est considéré d'un point de vue juridique comme une offre de contrat. À ce titre, il engage fermement le professionnel de manière très précise concernant l'étendue des travaux, leur coût, les délais prévus, etc.

Au contraire, le consommateur n'est pas obligé de confier l'exécution des travaux au professionnel qui a établi le devis.

Le devis n'engage le client qu'à partir du moment où il a exprimé sa volonté de faire exécuter les travaux, par une signature au bas du devis « bon pour travaux »

LA FACTURE

Vérifié le 21 juin 2016 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre), Ministère en charge de l'économie

La facture est une note détaillée des prestations ou des marchandises vendues. Il s'agit d'un document de nature commerciale et comptable, établi par une structure juridique (société, association, entrepreneur individuel...) pour constater les conditions des achats et ventes de produits, de marchandises ou de services rendus (nature, quantité, poids, qualité, prix, modalités et échéance de paiement, etc.).

OBLIGATION DE FACTURATION

La facture est obligatoire lors :

- De toute prestation de service ou toute vente de marchandise entre professionnels,
- De la vente d'une marchandise d'un professionnel à un particulier, seulement si celui-ci le demande ou en cas de vente à distance (sinon un ticket de caisse suffit),
- De la prestation d'un service entre un professionnel et un particulier lorsque le montant dépasse 25 € TTC ou si le client le demande quel que soit le montant.

Tout manquement à l'obligation de facturation entre professionnels est passible d'une amende pénale de 75 000 €, cette amende pouvant être portée à 50 % de la somme facturée ou de celle qui aurait dû être facturée, et d'un redressement fiscal (de 50 % du montant de la transaction).

La facture doit être délivrée par le fournisseur, qui peut cependant déléguer son obligation à un tiers soustraitant ou au client (en situation d'auto-facturation), par un contrat de mandat préalable exprès.

La facture a plusieurs fonctions :

- Juridique : elle constitue la preuve juridique de la réalité de la prestation rendue ou de la marchandise vendue, et constate le droit de créance du vendeur ;
- Commerciale : elle détaille les conditions de négociation de la vente entre le fournisseur et son client, notamment le montant à payer ;
- Comptable : elle sert de justificatif comptable, nécessaire à l'établissement des comptes annuels ;
- Fiscale : elle fait office de support à l'exercice des droits sur la TVA (collecte et déduction) et au contrôle de l'impôt.

Source : <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F23208>