

CONDITIONS GENERALES DE VENTE AUX CONSOMMATEURS
(en magasin, à distance ou hors établissement)

1 - Définitions

Les mots qui suivent, rédigés en majuscules, ont, dans les présentes CGV, le sens exposé ci-dessous :

- i. **CGV** : désigne les présentes conditions générales de vente ;
- ii. **CP** : désigne les conditions particulières prévues dans le DEVIS ;
- iii. **CS** : désigne les conditions spéciales propres à chaque catégorie de PRODUITS ;
- iv. **PROFESSIONNEL** : désigne la société membre reha team – ortho team qui est entrée en négociation avec le CLIENT et qui au terme de cette négociation a conclu ou non le CONTRAT avec le CLIENT ;
- v. **CLIENT** : désigne la personne physique consommateur qui est entrée en négociation avec le PROFESSIONNEL et qui au terme de cette négociation a conclu ou non le CONTRAT avec le PROFESSIONNEL ;
- vi. **PARTIES** : désignent ensemble le PROFESSIONNEL et le CLIENT ;
- vii. **PARTIE** : désigne soit le PROFESSIONNEL soit le CLIENT ;
- viii. **ORGANISME** : désigne l'organisme d'assurance sociale auprès duquel le CLIENT est affilié, telle que la Sécurité Sociale ;
- ix. **CONTRAT** : signifie les documents contractuels énumérés à l'article 4 ;
- x. **DEVIS** : désigne les documents composants l'offre de vente de PRODUITS faite par le PROFESSIONNEL au CLIENT ;
- xi. **PRODUIT(S)** : désigne le ou les produits vendus pas le PROFESSIONNEL au CLIENT, qui sont listés dans le DEVIS ;
- xii. **SEC** : signifie stipulation écrite contraire contenue dans le CONTRAT ;
- xiii. **LRAR** : signifie lettre recommandée avec accusé de réception de la poste ou lettre remise par une société de messagerie par exemple la société DHL.

2 - Application et opposabilité des CGV

2.1 Les CGV s'appliquent de plein droit à toutes les ventes de PRODUITS effectuées en magasin, à distance (mais pas par internet) ou hors établissement par le PROFESSIONNEL.

2.2 Le fait que le PROFESSIONNEL ne se prévale pas, à un moment donné, des présentes CGV ne vaut pas renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

3 - Informations précontractuelles

3.1 En passant commande au PROFESSIONNEL, le CLIENT :

3.1.1 déclare avoir pris connaissance des CGV et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la signature du DEVIS, et reconnaît qu'à cet égard, elles lui sont opposables conformément aux termes de l'article 1119 du code civil ;

3.1.2 reconnaît que lui ont été préalablement transmises de manière claire et compréhensible, les informations précontractuelles exigées par la loi, et notamment :

- les caractéristiques essentielles des PRODUITS ;
- le prix des PRODUITS et des frais annexes, notamment de livraison et d'installation ainsi que le montant de remboursement éventuel de celui-ci par L'ORGANISME ;
- la date à laquelle le PROFESSIONNEL s'engage à livrer le(s) PRODUIT(S) commandé(s) ;
- les informations relatives à l'identité du PROFESSIONNEL, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte ;
- les modalités relatives à son droit éventuel de rétractation ;
- les informations relatives aux garanties légales et commerciales.

3.2 Le CLIENT reconnaît également avoir été informé par le PROFESSIONNEL que le PRODUIT a été proposé en fonction des

informations, fournies par le CLIENT, et s'ils existent, de ses besoins tels qu'identifiés par le prescripteur (ex : médecin traitant, chirurgien etc...) dans la prescription médicale,

3.3 Le CLIENT reconnaît avoir compris, dans quelle mesure le PRODUIT choisi, est le plus adapté à son état et ses attentes.

3.4 Le CLIENT reconnaît également avoir été informé que, pour un PRODUIT dont le prix est totalement ou partiellement remboursé par L'ORGANISME, s'il décide de remplacer une partie du PRODUIT ou de lui adjoindre une option non remboursée par L'ORGANISME, la réparation ou l'entretien de cette partie de PRODUIT ou de cette option ne pourra être prise en charge par L'ORGANISME, même si pour ce PRODUIT, L'ORGANISME prévoit un remboursement total ou partiel de la réparation ou de l'entretien.

3.5 Le CLIENT reconnaît que les photographies et graphismes, représentant le PRODUIT, qui lui ont été présentés, ne sont pas contractuels et ne sauraient être une cause de refus d'acheter, en cas de variations minimales dans la représentation dudit PRODUIT, des altérations peuvent en effet apparaître du fait du traitement des photographies.

3.6 Le CLIENT reconnaît également avoir été informé que le PROFESSIONNEL est astreint au secret professionnel (D. 5232-8 CSP).

4 - Documents contractuels

4.1 Le CONTRAT entre les PARTIES est constitué par ordre décroissant d'importance par :

1. Le DEVIS,
2. Les CP,
3. Les CS,
4. Les CGV.

4.2 En cas de contradiction ou d'ambiguïté entre les stipulations de ces documents contractuels, ce sont les stipulations des documents contractuels de rang supérieur qui prévalent.

Il est précisé que si les stipulations d'un document contractuel de rang supérieur prévalent sur celles contraires d'un document contractuel de rang inférieur, les stipulations contractuelles d'un document de rang inférieur, non contredites par les stipulations d'un document contractuel de rang supérieur, s'appliquent avec celles du document contractuel de rang supérieur.

4.3 Les PARTIES reconnaissent que les documents contractuels susmentionnés expriment l'intégralité de leur accord, de leurs droits et de leurs obligations à l'exclusion de tout autre document qui aurait pu être échangé entre elles avant la signature du CONTRAT et dont le contenu n'est pas repris dans les documents contractuels susmentionnés.

5 - Formation du contrat

5.1 Le CONTRAT ne se forme et les PARTIES ne sont engagées, que

5.1.1 lors de l'achat immédiat des PRODUITS, après encaissement par le PROFESSIONNEL de l'intégralité du prix ;

5.1.2 ou lorsque le CLIENT signe le DEVIS remis par le PROFESSIONNEL sans réserve ni condition pendant sa période de validité.

5.2 En cas de signature du DEVIS du PROFESSIONNEL avec réserve ou condition, ou encore après la période de validité, la signature du CLIENT n'entraîne pas la formation du CONTRAT.

5.3 Pour les PRODUITS donnant lieu à un remboursement total ou partiel par L'ORGANISME seulement après accord préalable de ce dernier, le fait pour L'ORGANISME de ne pas donner son accord préalable au remboursement, entraîne la caducité du CONTRAT qui sera censé n'avoir jamais existé, chaque PARTIE se trouvant libérée de ses obligations envers l'autre, sauf accord des PARTIES pour revenir sur cette caducité.

5.4 Par exception à l'article 5.3 :

5.4.1 si L'ORGANISME ne donne pas son accord préalable au remboursement, le CONTRAT ne sera pas frappé de caducité :

- si le CLIENT a manifesté le souhait de ne pas attendre l'accord préalable de L'ORGANISME, afin de pouvoir bénéficier plus rapidement du PRODUIT
- et si, dans ce cas, le CLIENT a accepté de devoir payer l'intégralité du prix du PRODUIT.

5.4.2 si L'ORGANISME, après avoir donné son accord préalable au remboursement, vient à retirer cet accord, le CONTRAT ne sera pas frappé de caducité, et le CLIENT sera tenu de payer l'intégralité du prix du PRODUIT.

6 – Prix et modalités de paiement

6.1 Les prix des PRODUITS sont exprimés en Euros, et s'entendent TVA comprise.

6.2 Sauf SEC, les prix des PRODUITS :

6.2.1 comprennent la taxe d'éco-participation (contribution forfaitaire financière du CLIENT à la collecte, au tri, au recyclage d'un produit), sauf en matière d'ameublement et d'équipement électrique et électronique ménager.

6.2.2 ne comprennent pas toute autre taxe (par exemple fiscale ou douanière), le coût de livraison et le coût d'installation.

les frais de livraison et/ou d'installation s'ajoutent au prix du PRODUIT dans les conditions et les montants affichés, ou stipulés dans les CP.

6.3 Les PRODUITS sont facturés aux prix affichés ou mentionnés dans le DEVIS.

6.4 Si le versement d'un acompte est prévu dans les CP, son montant et modalités de règlement son précisés dans les CP.

7 - Conditions et délais de paiement

7.1 Sauf SEC, le prix du PRODUIT est payable comptant, en totalité au jour de la livraison en magasin, ou de la livraison chez le CLIENT.

7.2 A défaut de paiement le jour de la livraison du PRODUIT chez le CLIENT, le PROFESSIONNEL se réserve le droit de ne pas livrer le PRODUIT.

7.3 Sauf accord contraire, les moyens de paiement acceptés par le PROFESSIONNEL sont : les espèces, la carte bancaire, le virement bancaire.

7.4 Sans préjudice des dispositions de l'article 7.1, sous réserves des cas dans lesquels la loi a rendu obligatoire le régime de l'avance de frais, les CP peuvent prévoir que le PROFESSIONNEL dispensera le CLIENT de l'avance de frais (tiers payant) sur la partie du prix du PRODUIT remboursable par L'ORGANISME du CLIENT.

7.4.1 Dans ce cas, le PROFESSIONNEL exécutera les démarches auprès de cet ORGANISME, à la place du CLIENT, pour obtenir le règlement de la partie du prix remboursable par celui-ci.

7.4.2 Dans ce cas, le CLIENT s'engage à transmettre au PROFESSIONNEL l'ensemble des renseignements et documents nécessaires à l'accomplissement des démarches susmentionnées.

Le CLIENT s'engage notamment à transmettre au PROFESSIONNEL la prescription médicale en cours de validité conforme aux exigences légales et réglementaires pour le PRODUIT acheté, sous un délai maximum de 15 jours calendaires à compter de la livraison du PRODUIT en magasin ou chez lui.

En cas de non-respect par le CLIENT des obligations du présent article celui-ci perdra automatiquement le bénéfice de l'avance de frais par le PROFESSIONNEL et sera tenu de régler à ce dernier l'intégralité du prix du PRODUIT, à charge pour le CLIENT d'accomplir lui-même les démarches de remboursement auprès de son ORGANISME.

7.4.3 Si le remboursement par L'ORGANISME du CLIENT est refusé pour quelque cause que ce soit, y compris le dépassement par le CLIENT du nombre de délivrances autorisées par L'ORGANISME pour le PRODUIT, le prix du PRODUIT sera payé intégralement par le CLIENT.

Il en sera de même si L'ORGANISME, après avoir accepté le remboursement et avoir procédé à celui-ci, revient sur sa décision et sollicite la restitution des fonds.

7.5 Sans préjudice des dispositions de l'article 7.1, les CP peuvent

également prévoir que le PROFESSIONNEL dispensera le CLIENT de l'avance de frais (tiers payant) sur la partie du prix du PRODUIT remboursable par la prévoyance santé du CLIENT.

7.5.1 Dans ce cas, le PROFESSIONNEL exécutera les démarches auprès de la prévoyance santé du CLIENT pour obtenir le règlement de la partie du prix remboursable par celle-ci.

7.5.2 Dans ce cas, les dispositions de l'article 7.4.2 s'appliquent également aux démarches auprès de la prévoyance santé du CLIENT.

7.5.3 Si le remboursement de la prévoyance santé du CLIENT est refusé pour quelque cause que ce soit, y compris l'invalidité de la carte de prévoyance, cette partie du prix du PRODUIT sera payée intégralement par le CLIENT.

8 - Droit de rétractation

8.1 Sauf indication contraire dans les CP, le CLIENT ne dispose d'aucun droit de rétractation.

8.2 Si le CLIENT se trouve dans une des situations prévues par la loi lui offrant un droit de rétractation, ceci est mentionné aux CP et les dispositions qui suivent lui sont applicables.

8.2.1 Conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du Code de la consommation, le consommateur dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réception du PRODUIT, par lui ou un tiers désigné par lui (autre que le transporteur), pour pouvoir exercer son droit de rétractation auprès du PROFESSIONNEL, sans avoir à justifier de motifs.

8.2.2 le jour de la réception du PRODUIT acheté n'est pas compté dans le délai de 14 jours. Le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

8.2.3 En cas de rétractation, le CLIENT a le choix entre un échange et un remboursement du PRODUIT. Toutefois, un échange ne sera possible qu'en cas de disponibilité dans les stocks du PROFESSIONNEL du PRODUIT de remplacement.

8.2.4 Seuls les PRODUITS retournés complets (accessoires y compris), en parfait état esthétique, de propreté et de fonctionnement, dans leur emballage, et accompagnés d'une copie de la facture d'achat pourront faire l'objet d'un remboursement ou d'un échange.

8.2.5 Le droit de rétractation défini au présent article pourra être exercé à l'aide du formulaire de rétractation présent en fin de CGV, ou par toute autre déclaration dénuée de toute ambiguïté exprimant la volonté du CLIENT de se rétracter.

8.2.6 Sauf accord contraire entre les PARTIES, les frais de retour du PRODUIT seront à la charge du CLIENT, quel que soit le moyen de transport choisi pour effectuer ce renvoi.

Sauf accord contraire entre les PARTIES, le retour sera effectué aux risques du CLIENT, qui supportera toutes les conséquences d'une perte, détérioration ou avarie due au transport, sans possibilité pour lui de se retourner contre le PROFESSIONNEL à ce sujet. Le PROFESSIONNEL conseille donc au CLIENT de souscrire une assurance de transport spécifique et adaptée.

8.2.7 A compter de l'envoi par le CLIENT de sa demande de rétractation, sauf accord contraire entre les PARTIES, celui-ci dispose d'un délai de 14 jours pour restituer le PRODUIT au PROFESSIONNEL. Passé ce délai, le PROFESSIONNEL considèrera que le CLIENT ne souhaite plus faire valoir son droit de rétractation.

8.2.8 A compter de la réception par le PROFESSIONNEL de la décision du CLIENT de se rétracter, et sous réserve que les conditions de l'article 8.2.4 ci-dessus soient remplies, le PROFESSIONNEL s'engage :

8.2.8.1 à rembourser le CLIENT du prix de sa commande dans un délai de 14 jours, lorsque le CLIENT a choisi le remboursement ; Il est précisé que ce remboursement sera différé jusqu'à la réception du PRODUIT par le PROFESSIONNEL.

8.2.8.2 ou à expédier le PRODUIT de remplacement souhaité dans ce même délai.

9 - Livraison

9.1 Conditions

9.1.1 Le PRODUIT est livré dans le magasin du PROFESSIONNEL, sauf indication contraire dans le DEVIS.

9.1.2 La livraison s'entend de la remise du PRODUIT au CLIENT ou à une personne mandatée par lui.

9.1.3 Le jour de la livraison du PRODUIT, à défaut de présentation par le CLIENT, du justificatif d'assurance pour le PRODUIT livré, lorsqu'une telle assurance est obligatoire, ce qui est mentionné dans les CP, le PROFESSIONNEL se réserve le droit de ne pas livrer le PRODUIT.

9.1.4 La réalisation satisfaisante de la livraison sera matérialisée par la signature par le CLIENT ou son mandataire d'un document de livraison sans observation.

9.1.5 La mention par le CLIENT sur le bon de livraison d'observations, si ces dernières n'empêchent pas l'usage du PRODUIT, ne dispense pas le CLIENT d'avoir à payer le prix du PRODUIT.

9.1.6 Le PROFESSIONNEL s'engage à lever dans les meilleurs délais les observations éventuelles du CLIENT formulées sur le bon de livraison.

9.2 Délais

9.2.1 Sauf accord contraire, la livraison intervient immédiatement en cas d'achat en magasin lorsque le PRODUIT est disponible.

9.2.2 Dans les autres cas, sauf indication d'un délai différent dans les CP, la livraison intervient sous un délai de 60 jours calendaires pour les produits standards (sans adaptation ni option) et de 180 jours calendaires pour tous les autres produits.

9.2.3 Ces délais courent à compter de la signature du DEVIS, sauf situation visée à l'article 10 dans laquelle ils courent à compter du versement sur le compte du PROFESSIONNEL de la provision afférente au chèque visé à l'article 10.2.

9.2.4 Pour les livraisons dans les DROM COM les délais susmentionnés sont augmentés de 60 jours calendaires.

9.2.5 Les délais et les coûts de livraison sont donnés pour des conditions normales d'accès au lieu de livraison (possibilité d'approche avec un véhicule de transport de 3,5 t maximum à moins de 100 m du lieu de la livraison, dégagement suffisant pour la manutention ascenseur si plus de trois étages).

9.2.6 En cas de difficultés d'accès au lieu de livraison non signalée par le CLIENT celui-ci en supportera les conséquences en termes d'allongement éventuel du délai de livraison et/ou en termes de coût supplémentaire lesquelles donneront lieu à un devis supplémentaire.

9.3 Conformément aux articles L.216-6 à L.216-7 du Code de la Consommation, en cas de non-respect par le PROFESSIONNEL du délai de livraison, et sauf cas de force majeure, le CLIENT aura le choix :

9.3.1 soit, si le délai de livraison constitue une condition essentielle du CONTRAT pour lui, d'immédiatement résoudre le CONTRAT en notifiant sa décision par LRAR au PROFESSIONNEL.

Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du CONTRAT ou d'une demande expresse du CLIENT avant la conclusion du CONTRAT.

9.3.2 soit de mettre en demeure le PROFESSIONNEL, par LRAR, de livrer dans un délai supplémentaire raisonnable.

En cas de non-livraison à l'issue de ce délai supplémentaire ou de refus de livraison, le CLIENT pourra alors résoudre le CONTRAT par LRAR.

9.3.3 En cas de force majeure touchant le PROFESSIONNEL, les délais de livraison sont suspendus.

9.4 Refus de livraison par le CLIENT

9.4.1 Si le CLIENT refuse de prendre livraison de son PRODUIT sous un délai de 15 jours après la présentation d'une mise en demeure adressée en LRAR par le PROFESSIONNEL, ce dernier pourra lui notifier par LRAR la résiliation de plein droit du CONTRAT.

9.4.2 Dans ce cas le PROFESSIONNEL conservera l'éventuel acompte

versé par le CLIENT, sans préjudice pour le PROFESSIONNEL de demander tous dommages-intérêts en raison de la résiliation du CONTRAT.

10 - Participation financière d'un tiers financeur

10.1 Pour l'achat de certains PRODUITS, le CLIENT peut solliciter l'aide d'un tiers financeur, comme la MDPH, afin qu'il lui verse une aide pour financer en partie l'acquisition du PRODUIT.

10.2 Dans ce cas, sans préjudice des dispositions de l'article 7.1, la partie du prix du PRODUIT, pouvant être financée par le tiers financeur, est payable au PROFESSIONNEL comptant, par chèque, à la signature du DEVIS.

10.3 Le CLIENT s'engage à informer le PROFESSIONNEL de la réponse obtenue du tiers financeur concernant son acceptation ou son refus de financer une partie du prix du PRODUIT.

10.3.1 En l'absence d'information du CLIENT, le PROFESSIONNEL peut adresser une LRAR à ce premier afin qu'il l'informe sur l'acceptation ou le refus du tiers financeur de financer une partie du prix du PRODUIT.

10.3.2 Si dans un délai de 15 jours à compter de la présentation de cette LRAR au CLIENT, celui-ci n'a pas apporté de réponse au PROFESSIONNEL, le CONTRAT sera automatiquement frappé de caducité, sauf accord des PARTIES pour revenir sur cette caducité et paiement immédiat par le CLIENT de la partie du prix du PRODUIT, qui aurait dû être financée par le tiers financeur.

10.4 Si le tiers financeur refuse de financer la partie du prix du PRODUIT, le CONTRAT sera frappé de caducité, sauf accord des PARTIES pour revenir sur cette caducité et paiement immédiat par le CLIENT de la partie du prix du PRODUIT, qui aurait dû être financée par le tiers financeur.

10.5 Si le tiers financeur accepte de financer la partie du prix du PRODUIT, en application de l'article 9.2.3, la livraison du PRODUIT intervient sous un délai de 60 jours calendaires pour les produits standards (sans adaptation ni option) et de 180 jours calendaires pour tous les autres produits, à compter du versement sur le compte du PROFESSIONNEL de la provision afférente au chèque visé à l'article 10.2

10.6 Si le chèque (l'article 10.2), fourni par le CLIENT, pour payer la partie du prix du PRODUIT financée par le tiers financeur, n'est pas provisionné, le CONTRAT sera frappé de caducité, sauf accord des PARTIES pour revenir sur cette caducité et paiement immédiat par virement du CLIENT de la partie du prix du PRODUIT, qui aurait dû être financée par le tiers financeur.

11 - Transfert des risques - risques du transport

11.1 Les risques liés à l'opération de livraison des PRODUITS sont à la charge exclusive du PROFESSIONNEL.

11.2 A compter de la livraison ou de l'installation, les risques des PRODUITS sont transférés au CLIENT.

11.3 Le CLIENT, en cas de retard, d'avarie ou de perte pendant le transport est tenu de faire toutes les réserves auprès du transporteur au moment du déchargement, et de les lui confirmer par LRAR ou par acte extrajudiciaire dans les 3 jours maximum, non compris les jours fériés, tout en adressant une copie par lettre recommandée au PROFESSIONNEL.

11.4 En cas de signature sans réserve par le CLIENT du bon de livraison et/ou du document de transport présenté par le transporteur au moment de la livraison, le CLIENT ne pourra en aucun cas se plaindre ultérieurement auprès du PROFESSIONNEL de quelque avarie ou perte affectant le ou les PRODUITS lorsque celle-ci était détectable au moment de la livraison.

12 - Installation des PRODUITS

12.1 Les frais d'installation sont ceux mentionnés dans les CP.

12.2 L'installation du PRODUIT est réalisée par les PARTIES, en fonction de ce qui est mentionné dans les CP.

12.3 La réalisation satisfaisante de l'installation incombant au PROFESSIONNEL sera matérialisée par la signature sans réserve par

le CLIENT, son assistant et/ou son représentant, du rapport d'opération rempli par le PROFESSIONNEL ou son mandataire.

12.4 La réalisation insatisfaisante d'une ou plusieurs des prestations incombant au PROFESSIONNEL sera matérialisée par la signature avec réserve du CLIENT du rapport établi par le PROFESSIONNEL ou son mandataire.

12.5 Des réserves formulées par le CLIENT n'empêchant pas le PRODUIT de fonctionner ne peuvent pas justifier un refus de paiement du prix.

12.6 En cas de réserves du CLIENT, le PROFESSIONNEL s'engage à les solutionner au plus tôt.

13 - Réserve de propriété

13.1 Sans préjudice des dispositions de l'article 11, le PROFESSIONNEL conserve l'entière propriété des PRODUITS vendus jusqu'au paiement effectif de l'intégralité de leur prix, en principal, frais et accessoire.

13.2 En cas de saisie-arrêt, ou de toute autre intervention d'un tiers sur les PRODUITS, le CLIENT devra impérativement en informer le PROFESSIONNEL sans délai afin de lui permettre de s'y opposer et de préserver ses droits.

13.3 Le CLIENT s'interdit de consentir quelque droit que ce soit sur les PRODUITS, et notamment de les donner en garantie ou en sûreté d'une dette, jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix du contrat, en principal, frais et accessoire.

13.4 En cas de défaut total ou partiel de paiement du prix du PRODUIT, le PROFESSIONNEL pourra, en application de la présente clause, revendiquer la propriété des PRODUITS pour en obtenir la restitution, et ce nonobstant le droit pour cette dernière d'obtenir en sus la réparation de tous ses préjudices.

14 - Etendue et limites de responsabilité

14.1 Seules les informations contenues dans l'affichage PRODUIT, le DEVIS, et la fiche de présentation du PRODUIT déterminent le contenu et les limites de l'engagement du PROFESSIONNEL.

14.2 En cas de différence entre ces informations contractuelles et le PRODUIT livré, le CLIENT ne pourra s'en plaindre que si cela constitue une non-conformité au sens des articles L 217-4 et L 217-5 du Code de la consommation ou un vice caché au sens de l'article 1641 du Code civil.

14.3 Sans préjudice des autres exclusions stipulées dans les CGV, ne sont pas compris dans le CONTRAT la prise en charge de tout défaut, toute panne, tout endommagement, toute disparition du PRODUIT provenant même partiellement :

14.3.1 d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure

14.3.2 d'une détérioration volontaire ou accidentelle, d'une négligence, d'un défaut, de surveillance, d'entretien ou de conservation, ou encore d'une utilisation abusive ou défectueuse du PRODUIT par le CLIENT,

Il est précisé que constitue par exemple une utilisation abusive du PRODUIT, une utilisation dans des conditions excédant l'une des informations fournies par le PROFESSIONNEL et mentionnées dans le CONTRAT et l'étiquetage, la notice d'utilisation du PRODUIT.

14.3.3 d'une perte, d'un vol, ou d'un détournement,

14.3.4 de toute opération sur le PRODUIT, autre que celle d'entretien incombant au CLIENT en vertu de la notice d'utilisation du PRODUIT, par une autre personne qu'un professionnel compétent ou le PROFESSIONNEL et ses mandataires.

14.4 Dans les cas exclus ci-dessus, les interventions du PROFESSIONNEL seront soumises aux dispositions de l'article 18.

14.5 La vente conclue avec le CLIENT ne prive pas le PROFESSIONNEL de son droit à agir en responsabilité contre son propre fournisseur.

15 - Réclamations

15.1 Toute réclamation auprès du PROFESSIONNEL doit obligatoirement être formulée, soit :

- par email
- en magasin

- par téléphone

15.2 Cette réclamation doit être formulée dès l'apparition du dysfonctionnement, de la défectuosité ou de la non-conformité. Toute utilisation du PRODUIT malgré l'existence d'un dysfonctionnement, d'une défectuosité ou d'une non-conformité, et donc tout dommage causé, à et/ou par, le PRODUIT du fait de la persistance de cette utilisation, relèvera de la seule responsabilité du CLIENT.

15.3 Le CLIENT ne doit pas retourner le PRODUIT ou la pièce de celui-ci objet de sa réclamation, sauf si le PROFESSIONNEL le demande.

15.4 Il doit conserver dans les meilleures conditions ce PRODUIT ou cette pièce avec son emballage, et laisser au PROFESSIONNEL toute facilité pour venir constater à sa résidence, s'il le souhaite, le problème à l'origine de sa réclamation et le récupérer s'il y a lieu.

15.5 A réception de la réclamation du CLIENT, le PROFESSIONNEL vérifiera que cette réclamation est bien fondée, et n'est pas concernée par l'un des cas d'exclusion visé à l'article 14;

15.6 Si le PROFESSIONNEL constate que les conditions de mise en jeu de sa responsabilité, de sa garantie légale, de son éventuelle garantie contractuelle ne sont pas remplies, il en informera le CLIENT par écrit et lui proposera de traiter sa réclamation dans le cadre du service après-vente (article 18).

15.7 Si inversement le PROFESSIONNEL constate que les conditions de mise en jeu de sa responsabilité, de sa garantie légale ou de son éventuelle garantie contractuelle sont remplies, il informera le CLIENT de sa décision quant à la nature de l'intervention qu'il accepte de réaliser (réparation, remplacement, remboursement) et sa durée, ou lorsque la loi ou la garantie le permet au CLIENT, interrogera celui-ci quant à la nature de l'intervention souhaitée.

15.8 Si le PROFESSIONNEL réalise une réparation du PRODUIT, il informera par écrit le CLIENT de la fin des travaux de réparation.

15.9 Si le PROFESSIONNEL procède au remboursement de tout ou partie du prix, il adressera ce remboursement dans les meilleurs délais.

15.10 En cas d'intervention défectueuse du PROFESSIONNEL suite à une réclamation, le PROFESSIONNEL ne sera responsable que dans les mêmes limites que celles stipulées à l'article 14.

16 - Garanties légales

16.1 Le CLIENT dispose d'un délai, de deux ans pour les PRODUITS neufs et d'un an pour les PRODUITS d'occasions, à compter de la délivrance, pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité.

16.1.1 Durant ce délai, le CLIENT n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

16.2 Lorsque le contrat de vente du PRODUIT 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.

16.2.1 Durant ce délai, le CLIENT 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.

16.2.2 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 PRODUIT.

16.3 Sauf disposition légale plus favorable, La garantie légale de conformité donne au CLIENT droit à la réparation ou au remplacement du PRODUIT dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

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

16.3.2 Si le CLIENT demande la réparation du PRODUIT, mais que le PROFESSIONNEL impose le remplacement, cela fait courir, au bénéfice du CLIENT, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé.

16.4 Le CLIENT peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le PRODUIT ou mettre fin au CONTRAT en se faisant rembourser intégralement contre restitution du PRODUIT, si :

16.4.1 Le PROFESSIONNEL refuse de réparer ou de remplacer le PRODUIT ;

16.4.2 La réparation ou le remplacement du PRODUIT intervient après un délai de trente jours ;

16.4.3 La réparation ou le remplacement du PRODUIT occasionne un inconvénient majeur pour le CLIENT, notamment lorsque le CLIENT supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du PRODUIT non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du PRODUIT réparé ou de remplacement ;

16.4.4 La non-conformité du PRODUIT persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du PROFESSIONNEL restée infructueuse.

16.5 Le CLIENT a également droit à une réduction du prix du PRODUIT 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.

16.5.1 Le CLIENT n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du PRODUIT au préalable.

16.5.2 Le CLIENT n'a pas droit à la résolution du CONTRAT si le défaut de conformité est mineur.

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

16.7 Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du Code de la consommation.

16.8 Le CLIENT 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 vice.

16.9 Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le PRODUIT est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du PRODUIT.

16.10 Les garanties légales prévues au présent article s'appliquent indépendamment de l'éventuelle garantie contractuelle commerciale prévue à l'article 17 ci-dessous.

17 - Garantie contractuelle

17.1 Principe

17.1.1 Sauf SEC, le PROFESSIONNEL n'accorde pas de garantie contractuelle sur les PRODUITS qu'il vend.

17.1.2 La garantie contractuelle dans ce cas est celle éventuelle du fabricant.

17.1.3 En cas de garantie contractuelle accordée par le fabricant, le PROFESSIONNEL s'engage, concernant cette garantie, à répercuter au fabricant les éventuelles demandes du CLIENT de mise en jeu de la garantie.

17.2 Réclamations

17.2.1 Les réclamations faites dans le cadre de la garantie contractuelle de nos fabricants obéissent aux règles prévues à l'article 15.

18 - Service après-vente

18.1 Les dispositions de l'article 18 s'appliquent lorsque les conditions de mise en jeu de la responsabilité, de la garantie légale, de l'éventuelle garantie contractuelle du PROFESSIONNEL ne sont pas remplies.

18.2 A réception de la réclamation du CLIENT, le PROFESSIONNEL vérifiera si le PRODUIT ou la pièce de celui-ci est réparable ou remplaçable.

18.3 Si le PRODUIT ou la pièce de celui-ci n'est pas réparable, le PROFESSIONNEL en informera le CLIENT et lui demandera s'il souhaite récupérer le PRODUIT ou la pièce de celui-ci.

Si le CLIENT ne vient pas récupérer le PRODUIT ou la pièce, 30 jours calendaires après un rappel du PROFESSIONNEL par lettre recommandée avec accusé de réception, cette inaction du CLIENT

vaudra autorisation donnée au PROFESSIONNEL de détruire le PRODUIT, ou la pièce de celui-ci, objet de la réclamation de SAV.

18.4 Si le PRODUIT ou la pièce de celui-ci est réparable ou remplaçable le PROFESSIONNEL demandera au CLIENT s'il souhaite recevoir un devis de réparation ou de remplacement.

18.4.1 Si le CLIENT ne répond pas à cette demande sous un délai de 15 jours calendaires, son absence de réponse vaudra refus de recevoir un devis et l'obligera à venir récupérer le PRODUIT, ou la pièce de celui-ci, éventuellement adressé à notre société.

Si le CLIENT ne vient pas récupérer le PRODUIT ou la pièce, 30 jours calendaires après un rappel du PROFESSIONNEL par lettre recommandée avec accusé de réception, cette inaction du CLIENT vaudra autorisation donnée au PROFESSIONNEL de détruire le PRODUIT ou la pièce objet de la réclamation de SAV.

18.4.2 Si le CLIENT répond qu'il accepte de recevoir un devis, il disposera, à compter de la date d'expédition de celui-ci, d'un délai de 15 jours calendaires pour l'accepter, c'est-à-dire le signer et le retourner au PROFESSIONNEL.

L'absence de signature et de retour de ce devis dans le délai de 15 jours calendaires entrainera la caducité de celui-ci et vaudra refus de réparation ou de remplacement par le CLIENT.

Dans ce cas ce dernier s'oblige à venir récupérer le produit ou la pièce de celui-ci éventuellement adressé à notre société.

Si le CLIENT ne vient pas récupérer le PRODUIT ou la pièce, 30 jours calendaires après un rappel du PROFESSIONNEL par lettre recommandée avec accusé de réception, cette inaction du CLIENT vaudra autorisation donnée au PROFESSIONNEL de détruire le PRODUIT ou la pièce objet de la réclamation de SAV.

18.5 Les devis réalisés par le PROFESSIONNEL ne sont qu'estimatifs. Si lors de l'exécution de ceux-ci, il apparaît nécessaire d'effectuer des travaux de réparation ou de remplacement complémentaires, c'est à dire plus importants qu'envisager dans le devis, le CLIENT accepte que le PROFESSIONNEL les réalise sans avoir à solliciter son accord écrit, à la condition que ces travaux n'excèdent 5 % du montant TTC des travaux initiaux ou plus de 50 € TTC.

Au-delà de 5 % ou de 50 € TTC, le PROFESSIONNEL devra obtenir un accord écrit du CLIENT sous forme d'un devis rectificatif ou complémentaire signé par le CLIENT.

Si le CLIENT refuse de donner son accord écrit à ce devis rectificatif, ou complémentaire le PROFESSIONNEL pourra :

- soit, interrompre la réparation, et restituer le PRODUIT ou la pièce en l'état au CLIENT, dans ce cas, le CLIENT ne pourra former aucune réclamation ou contestation ni exercer aucune action contre le PROFESSIONNEL en indemnisation du dommage, quelle qu'en soit la nature, qui résulterait de l'absence de réalisation des travaux complémentaires.

- soit, si cela est possible, terminer la réparation sans réaliser les travaux de réparation ou de remplacement complémentaires, dans ce cas, le CLIENT ne pourra former aucune réclamation ou contestation ni exercer aucune action contre le PROFESSIONNEL en indemnisation du dommage, quelle qu'en soit la nature, qui résulterait de l'absence de réalisation des travaux complémentaires.

19 - Propriété intellectuelle

19.1 Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations, devis, fournis par le PROFESSIONNEL restent sa propriété et sont strictement confidentiels.

19.2 Il est interdit au CLIENT de les reproduire, sauf pour ses besoins personnels, ou de les communiquer à des tiers. Le prix de cession payé par le CLIENT n'emporte aucunement cession des droits de propriété intellectuelle et industrielle du PROFESSIONNEL.

20 - Cas de force majeure

20.1 Aucune des PARTIES ne pourra être tenue pour responsable des retards dans l'exécution ou de l'inexécution de tout ou partie de ses obligations, si ce retard ou cette inexécution sont dus à la survenance d'un cas de force majeure.

20.2 Outre ceux retenus par les dispositions légales telles

qu'interprétées par la jurisprudence, au sens des présentes conditions, constituent des cas de force majeure, tout événement indépendant de la volonté des parties faisant obstacle à son fonctionnement normal d'une importance telle que ses conséquences ne puissent être compensées par les moyens dont disposent les parties. S'ils répondent à la définition susmentionnée, constituent des cas de force majeure par exemple : les grèves et autres conflits sociaux, les incendies, les explosions, les inondations, les dégâts ou les pannes, les catastrophes naturelles, les guerres ou insurrections, l'arrêt des transports, les ruptures ou pénuries d'approvisionnements de produits, affectant nos sites de stockage et de vente, mais également les usines et sites de nos fournisseurs, de leurs sous-traitants ou de leurs transporteurs, les situations d'épidémie ou de pandémie.

20.3 Après avoir épuisé tous les moyens en son pouvoir pour remplir ses obligations, et dans un délai maximum de 72 heures ouvrables de la survenance d'un événement constitutif de force majeure, la PARTIE qui n'est pas victime du cas de force majeure avisera l'autre PARTIE en précisant les incidences raisonnables prévisibles de ce cas de force majeure sur le déroulement du CONTRAT.

20.4 Si la durée totale d'un cas de force majeure persistait plus de 1 mois à partir de sa notification, la PARTIE qui n'est pas victime du cas de force majeure aura la possibilité de résoudre le CONTRAT, avec effet immédiat, par un simple appel téléphonique manifestant sa volonté de mettre fin au CONTRAT et confirmé le jour même par un e-mail adressé à l'autre PARTIE, et moyennant pour le PROFESSIONNEL le respect d'un délai de 15 jours calendaires.

21 - Moyens de communication

21.1 Le PROFESSIONNEL accepte que les échanges d'informations entre les PARTIES à quelque stade que ce soit, y compris précontractuel, puissent avoir lieu de manière électronique et/ou téléphonique, et entre autres par courriels, SMS ou MMS (coût de l'utilisation de la technique de communication à distance).

21.2 Les PARTIES conviennent que la preuve de leurs communications, leurs commandes, leurs engagements, leurs paiements pourra être apportée par tous moyens, comme par exemple les enregistrements informatiques et/ou sur tout terminal de radiocommunication ou de télécommunication par les parties ou leurs prestataires, lesquels feront preuve entre elles.

21.3 Le CLIENT est informé qu'il dispose d'un droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique à l'adresse www.bloctel.gouv.fr

22 - Données personnelles

22.1 Le PROFESSIONNEL traite des données à caractère personnel que lui communique le CLIENT ou qu'il collecte à l'occasion de ses relations avec le CLIENT.

22.2 Les données personnelles du CLIENT sont traitées conformément à la Politique de Confidentialité du PROFESSIONNEL, disponible sur son site internet.

23 - Nullité inapplicabilité

Pour le cas où une ou plusieurs des dispositions du CONTRAT viendraient à être annulées ou ne pourraient être appliquées, pour quelque motif que ce soit, toutes les autres dispositions du CONTRAT resteront valables et en vigueur.

24 - Survivance des clauses

La nullité, la rupture ou l'achèvement du CONTRAT ne produit pas d'effet, sur l'existence, la validité et/ou l'application des droits et obligations des PARTIES prévues pour demeurer en vigueur au-delà de la nullité, la rupture ou de la cessation du CONTRAT.

25 – Signature électronique

Sauf à ce que les PARTIES signent le CONTRAT sous la forme papier avec remise d'un exemplaire original au CLIENT, ce dernier consent expressément à ce que le CONTRAT et ses éventuels avenants soient signés électroniquement.

26 - Médiation

Le CLIENT peut recourir à une médiation conventionnelle auprès du médiateur de la consommation de son choix et notamment auprès du : Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice – CM2C - 49 Rue de Ponthieu, 75008 Paris - www.cm2c.net - 01 89 47 00 14.

27 - Attribution de juridiction

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes CGV pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le PROFESSIONNEL et le CLIENT, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Pour la définition de la juridiction territorialement compétente, les PARTIES élisent domicile en leur siège social et au domicile respectif indiqués dans le CONTRAT.

28 - Loi applicable

Tous les litiges entre le PROFESSIONNEL et le CLIENT seront soumis à la Loi Française, sauf si les dispositions d'une réglementation impérative conduisent à l'application d'une autre loi.

DECISION DE RETRACTATION

(Si aux termes du devis que vous avez signé, vous bénéficiez d'un droit de rétractation, veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du CONTRAT)

A l'attention de la société :

Adresse :

Email :

DEVIS (*indiquer le numéro du DEVIS*) :

SIGNE LE (*indiquez la date de signature du DEVIS*) :

Je soussigné, ai conclu un CONTRAT avec votre entreprise suivant DEVIS signé susmentionné.

Je vous notifie par la présente ma rétractation du CONTRAT susmentionné.

CLIENT

Nom / Prénom :

Date :

Signature :

**ACCEPTATION DE L'ASSISTANT OU DU REPRESENTANT
DU CLIENT**

Nom / Prénom :

Date :

Signature :