

# Conditions générales de vente

## 1- Définitions

Fractal, 9 rue du Québec, 10430 Rosière-près-Troyes

Vous : Toute personne physique majeure commandant des Produits sur le Site.

CGV : Les présentes Conditions Générales de Vente, IUT de Troyes.

Site : Notre site de vente en ligne ayant pour adresse URL [deite.fr/promo](http://deite.fr/promo)

Territoire : La France métropolitaine (Corse comprise).

Produit(s) : Les produits Fractal mis en vente sur le Site.

Gros appareils électroménagers et multimédia ou Gros appareils : appareils répondant aux caractéristiques suivantes : plus de 30kg ou plus de 1.5m de Longueur ou 3 mètres ou plus pour  $L+2x(h+l)$  (L= longueur, h=hauteur, l=largeur) et 40 pouces ou plus pour les télévisions.

Petits appareils électroménagers et multimédias ou Petits appareils : tous appareils dont les dimensions sont inférieures à celles des Gros appareils.

Validation de Commande : Acte par lequel vous marquez votre volonté non-équivoque d'acheter ou louer un ou plusieurs Produit(s) dans les conditions définies aux CGV. La Validation de Commande intervient à l'issue de votre dernier clic sur le bouton « Procéder au paiement ».

## 2- Préambule

Les CGV régissent les relations entre Fractal et Vous dans le cadre des ventes de Produits effectuées sur le Site.

Ces CGV sont exclusivement réservées aux seuls consommateurs, au sens qu'en donne la loi, âgés d'au moins 18 ans et ayant la capacité juridique de contracter.

Les CGV sont applicables aux commandes de Produits réalisées en vue d'une livraison sur le Territoire.

Les CGV ne sont pas applicables aux achats de produits Fractal effectués auprès d'entreprises tierces via le service « où acheter » accessible depuis le Site.

Vous déclarez avoir pris connaissance des CGV en vigueur avant la validation de votre Commande. La Validation de Commande vaut donc acceptation sans restriction ni réserve des CGV.

Fractal vous autorise à télécharger, sauvegarder et reproduire les CGV.

Fractal se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les CGV. En cas de modification, seront applicables les conditions générales de vente en vigueur au jour de la passation de commande.

### **3- Commande**

Pour passer une commande, Vous devez obligatoirement suivre les étapes suivantes :

- Ajouter un ou plusieurs Produit(s) disponible(s) sur le Site à votre panier ;
- Choisir l'achat;
- Choisir un mode de paiement
- Accepter les CGV
- Vérifier les éléments de votre commande et le cas échéant, revenir aux étapes précédentes pour corriger les erreurs.
- Saisir vos coordonnées bancaires
- Régler votre commande en cliquant sur le bouton « Je valide mon paiement »

Vous recevez ensuite par voie électronique une confirmation d'acceptation de paiement de la commande.

Vous recevez également par voie électronique une Confirmation de la Commande.

Nous nous réservons la faculté de vous demander, à tous les stades de la commande et y compris après la Confirmation de votre Commande, des documents attestant que vous êtes bien la personne à l'origine des commandes, que vous êtes bien titulaire de la carte bancaire ayant été utilisée pour les effectuer et / ou que vous agissez bien en qualité de consommateur. Dans le cas où nous vous demandons de tels documents, Nous serons liés par votre commande uniquement si nous pouvons nous assurer, au travers des documents que vous nous avez fait parvenir, que vous étiez bien la personne à l'origine des commandes, que vous étiez bien titulaire de la carte bancaire ayant été utilisée pour les effectuer et / ou que vous agissiez bien en qualité de consommateur.

Fractal s'efforce de vous fournir les Produits mentionnés dans votre Confirmation de Commande. Cependant, il peut arriver qu'un Produit ne soit plus disponible après la Validation de votre Commande. Dans ce cas, Fractal vous informe dans les plus brefs délais par courrier ou par courriel et vous propose soit d'annuler votre commande, soit de patienter jusqu'à la livraison, en vous précisant le délai.

### **4- Prix et modalités de paiement dans le cadre des ventes**

Les prix des Produits sont indiqués en euros, toutes taxes comprises pour le Territoire, hors participation aux frais de port. Les frais de livraison pourront être mis à votre charge et facturés en supplément du prix de vente des Produits

Le prix total de la commande toutes taxes comprises et frais de livraison compris est indiqué dans le récapitulatif de la commande avant sa validation.

La taxe sur la valeur ajoutée est celle en vigueur sur le Territoire au jour de la Validation de Commande.

Fractal se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les Produits sont facturés sur la base des tarifs en vigueur sur le Site au moment de la Validation de Commande, sous réserve de disponibilité.

En cas d'affichage d'un prix erroné, manifestement dérisoire, quelle qu'en soit la raison (bug informatique, erreur manuelle ou technique), la commande – même confirmée par Fractal – sera annulée. Vous en serez informé par courrier électronique dans les meilleurs délais. Vous serez ensuite en mesure, si vous le souhaitez, de passer une nouvelle commande au prix corrigé et exact.

Les prix sont payables comptant le jour de la passation de commande.

Le transfert de propriété des Produits ne s'opérera à votre profit qu'après le paiement intégral du prix. En revanche, le transfert des risques s'opérera au moment où Vous (ou toute tierce personne désignée par Vous) prenez possession du Produit.

Modes de paiement Le règlement des achats s'effectue en ligne avec l'un des modes de paiement suivants :

- Carte bancaire : Fractal accepte les cartes bancaires françaises (portant le sigle CB) et internationales (portant le sigle VISA, MASTERCARD ou AMERICAN EXPRESS).

En sélectionnant le paiement par carte bancaire, vous serez redirigé vers la plateforme de paiement sécurisée. Vous pourrez y indiquer le numéro de la carte, sa date d'expiration, ainsi que le nom de son titulaire. Pour plus de sécurité, vous indiquez également le numéro de contrôle de celle-ci : les 3 derniers chiffres du numéro inscrit au dos de votre carte, près de la signature. Pour les cartes American Express, le cryptogramme visuel est composé de 4 chiffres et se situe face avant de la carte.

- Paypal : Le paiement peut s'effectuer via le moyen de paiement Paypal. Vous serez à ce moment redirigé vers la plateforme de Paypal pour vous identifier et procéder au paiement avec votre compte ou carte bleue. Les conditions d'utilisation du service Paypal sont disponibles à cette adresse : <https://www.paypal.com/fr/webapps/mpp/ua/legalhub-full>

1. Paiement de votre commande en 3 ou 4 fois sans frais par CB à partir de 149€ d'achats jusqu'à 4000€ avec Oney Bank.

Notre partenaire Oney Bank (ci-après désigné Oney) vous propose une solution de financement dénommée 3x 4x Oney, qui permet de payer vos achats à partir de 149€ pour le 3x sans frais, et de 400€ pour le 4x sans frais jusqu'à 4000€ avec votre carte bancaire.

Conditions :

Cette offre est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant en France et titulaires d'une carte bancaire Visa et MasterCard possédant une date de validité supérieure à la

durée du financement choisie. Les cartes à autorisation systématique notamment de type Electron, Maestro, Nickel etc... ainsi que les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées.

#### Modalités de souscription :

Après avoir terminé votre commande, il vous suffit de sélectionner le mode de paiement « Paiement en 3x ou 4x Oney par carte bancaire ».

Vous êtes alors redirigé vers la page internet 3x 4x Oney de notre partenaire affichant le récapitulatif détaillé de votre commande et la demande de financement personnalisée, que vous devez ensuite valider.

Vous saisissez vos informations personnelles ou, si vous disposez d'un compte 3x 4x Oney, vous vous identifiez au moyen des identifiants de connexion liés à votre compte 3x 4x Oney. Vous prenez connaissance des conditions générales de paiement en plusieurs fois auxquelles vous souhaitez souscrire qui vous sont fournies sous format PDF afin que vous puissiez les lire, les imprimer et les enregistrer avant de les accepter. Vous notifiez ensuite votre acceptation électronique par la case à cocher correspondante.

Vous reconnaissez que le « double clic » associé à la case à cocher sur la prise de connaissance des conditions générales valent consentement à contracter et constituent une acceptation irrévocable et sans réserve des conditions générales du produit.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Oney Bank constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre vous et Oney Bank.

Si vous demandez à bénéficier d'une solution de financement proposée par Oney Bank, les informations en rapport à votre commande seront transmises à Oney Bank, qui les utilisera à des fins d'étude de votre demande pour l'octroi, la gestion et le recouvrement de crédit.

Oney Bank se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement en 3x ou 4x Oney.

Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à votre crédit.

#### Fonctionnement :

Le paiement en 3 ou 4 fois sans frais par carte bancaire vous permet de régler la commande effectuée sur notre Site de la façon suivante :

-un apport obligatoire, débité le jour de la confirmation de l'expédition de votre commande correspondant à un tiers ou à un quart de la commande,

-deux ou trois mensualités, correspondant chacune à un tiers ou un quart de la commande, prélevées à 30 et 60 jours après pour le 3 fois et à 30, 60 et 90 jours après pour le 4 fois.

Le paiement en 3 fois sans frais à partir de 149€ d'achat et jusque 4000€

Exemple : Pour un achat de 300€ effectué le 01/01/2020, vous payez un apport de 100€ puis 2 mensualités de 100€ le 01/02/2020 et le 01/03/2020. Crédit d'une durée de 2 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement : 0€.

Le paiement en 4 fois sans frais à partir de 400€ d'achat et jusque 4000€

Exemple : Pour un achat de 800€ effectué le 01/01/2020, vous payez un apport de 200€ puis 3 mensualités de 200€ le 01/02/2020, le 01/03/2020 et le 01/04/2020. Crédit d'une durée de 2 ou 3 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement : 0€

Oney Bank - SA au capital de 51 286 585€ - Siège social : 34 avenue de Flandre 59170 CROIX - RCS Lille Métropole 546 380 197 - n° Orias : 07 023 261 - [www.orias.fr/welcome](http://www.orias.fr/welcome) - Correspondance : CS 60006 - 59 895 Lille Cedex 9 - [www.oney.fr](http://www.oney.fr)

2. Financement de votre commande en 10 à 36 fois sans frais par un crédit à partir de 900€ d'achats jusqu'à 6 000€ avec Oney.

Notre partenaire Oney Bank vous propose une offre de crédit affecté sans assurance valable de 900€ à 6000€ et de 10 à 36 mois au TAEG fixe de 0% et taux débiteur fixe de 0%.

#### Conditions :

Cette offre de crédit affecté sans assurance avec apport obligatoire, est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant en France.

#### Modalités de souscription :

Après avoir terminé votre commande, il vous suffit de sélectionner le mode de paiement « Financement en X fois ».

Vous êtes alors redirigé vers la page internet Oney, notre partenaire, affichant le récapitulatif détaillé de votre commande et la demande de financement personnalisée, que vous devez ensuite valider et signer.

Vous saisissez vos informations personnelles, vous prenez connaissance des conditions générales du crédit auquel vous souhaitez souscrire qui vous sont fournies sous format PDF afin que vous puissiez en prendre connaissance, avant de les accepter. Vous notifiez ensuite votre acceptation par signature électronique.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Oney constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre vous et Oney.

Si vous demandez à bénéficier d'une solution de financement proposée par Oney, les informations en rapport à votre commande seront transmises à Oney, qui les utilisera à des fins d'étude de votre demande pour l'octroi, la gestion et le recouvrement de crédit.

Oney se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement en 10, 12, 20, 24, 30 ou 36 fois sans. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à votre crédit.

#### Fonctionnement :

Le financement en 10, 12, 20, 24, 30 ou 36 fois sans frais par crédit vous permet de régler la commande effectuée sur notre Site de la façon suivante :

- un apport obligatoire, débité le jour de la confirmation de votre commande correspondant à pourcentage de la commande,

- un échelonnement du reste du montant de la commande sur le nombre de mensualités restantes,

Le financement en 10 fois sans frais à partir de 900€ d'achat et jusqu'à 6000€

Exemple : Pour un achat de 900€ effectué le 01/01/2020, vous payez un apport de 90€ puis 9 mensualités de 90€ du 01/02/2020 au 01/10/2020.

Crédit d'une durée de 9 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement : 0€.

Le financement en 12 fois sans frais à partir de 900€ d'achat et jusqu'à 6000€

Exemple : Pour un achat de 2400€ effectué le 01/01/2020, vous payez un apport de 200€ puis 11 mensualités de 200€ du 01/02/2020 au 01/12/2020.

Crédit d'une durée de 11 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement : 0€.

Le financement en 20 fois sans frais à partir de 900€ d'achat et jusqu'à 6000€

Exemple : Pour un achat de 2000€ effectué le 01/01/2020, vous payez un apport de 100€ puis 19 mensualités de 100€ du 01/02/2020 au 01/08/2020.

Crédit d'une durée de 19 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement : 0€

Le financement en 24 fois sans frais à partir de 900€ d'achat et jusqu'à 6000€

Exemple : Pour un achat de 2000€ effectué le 01/01/2020, vous payez un apport de 100€ puis 23 mensualités de 100€ du 01/02/2020 au 01/12/2021.

Crédit d'une durée de 19 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement : 0€

Le financement en 30 fois sans frais à partir de 1200€ d'achat et jusqu'à 6000€

Exemple : Pour un achat de 3000€ effectué le 01/01/2020, vous payez un apport de 100€ puis 29 mensualités de 100€ du 01/02/2020 au 01/06/2022.

Crédit d'une durée de 19 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement : 0€

Le financement en 36 fois sans frais à partir de 1200€ d'achat et jusqu'à 6000€

Exemple : Pour un achat de 3600€ effectué le 01/01/2020, vous payez un apport de 100€ puis 35 mensualités de 100€ du 01/02/2020 au 01/12/2023.

Crédit d'une durée de 19 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement : 0€

Oney Bank - SA au capital de 51 286 585€ - Siège social : 34 avenue de Flandre 59170 CROIX -  
RCS Lille Métropole 546 380 197 - n° Orias : 07 023 261 - [www.orias.fr/welcome](http://www.orias.fr/welcome) -  
Correspondance : CS 60006 - 59 895 Lille Cedex 9 - [www.oney.fr](http://www.oney.fr)

Fractal agit en qualité de mandataire non exclusif en opération de banque et en services de paiement – 9 rue du Québec – 10430 Rosière-près-Troyes

## 5- Services fourni par Fractal

Fractal propose selon la famille de produits concernée, des services de livraison, d'installation, de formation et de prise en main. Les services proposés/fournis par Fractal pour un produit donné, sont décrits sur la page du produit concerné (fiche produit).

Fractal propose également une solution de reprise gratuite de votre ancien appareil dans la limite de la quantité et du type de Produit vendu , en application des dispositions de l'article R 543-180 du Code de l'Environnement (« Reprise DEEE »).

### 6.1 Modes de livraison et reprise DEEE

La livraison des Produits se limite au Territoire (France métropolitaine).

Fractal vous propose les modes de livraison mentionnés ci-après et s'efforce de livrer les Produits dans les délais convenus.

Mode de livraison et de Reprise DEEE proposé par Fractal :

Livraison et reprise DEEE via Chronopost

Les produits sont livrés par Chronopost à travers 3 modes de livraison :

-Livraison à domicile le lendemain avant 13h du lundi au samedi;

-Livraison en point relais en un jour ouvré du lundi au samedi;

Les délais de livraison habituels sont de 24h lorsque la commande est effectuée avant 16h du lundi au jeudi. Si la commande est effectuée le vendredi après 16h, elle sera expédiée le lundi, premier jour ouvré suivant, et livrée le mardi suivant (sauf jour férié).

-La livraison le soir même, du lundi au vendredi, entre 19h et 22h, uniquement en région parisienne selon l'éligibilité de votre code postal vérifié lors de l'enregistrement de votre commande, si celle-ci est passée avant midi. Le jour de livraison sera confirmé lors de l'enregistrement de votre commande.

Vous pourrez suivre l'acheminement de votre colis via le site Chronopost.fr.

Fractal propose et finance un dispositif de renvoi postal des DEEE du même type que ceux livrés par Chronopost sur demande en contactant, dans un délai d'un mois à compter de la livraison, le service client par téléphone au 0808 808 808 du lundi au samedi de 9h à 20h (appel gratuit depuis un poste fixe, sans surcoût depuis un mobile).

### 6.2 Délais de livraison

Les délais de livraison vous seront communiqués avant la Validation de votre Commande (compte tenu du mode de livraison souhaité) et rappelés à l'occasion de la Confirmation de Commande. Ils commencent à courir à compter de la passation de votre Commande (paiement validé).

Pour suivre l'état d'acheminement de votre Commande, veuillez-vous connecter à votre espace client et vous rendre dans la rubrique « mes commandes » ou contacter notre Service Client par téléphone au 0808 808 808, appel gratuit depuis un poste fixe, sans surcoût depuis un mobile.

Si vous constatez un retard de livraison par rapport aux délais indiqués dans votre Confirmation de Commande, veuillez contacter notre Service Client qui s'efforcera de vous apporter une réponse convenable.

### 6.3 Vérification des Produits livrés

Nous vous invitons à vérifier l'état apparent des Produits à la livraison avec le livreur. Quel que soit le transporteur, en présence d'une anomalie apparente (avarie, Produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé extérieurement, bruit anormal, Produits cassés, etc...), vous devez refuser le colis.

Si vous choisissez de l'accepter, vous devez obligatoirement :

- Déballer le colis en présence du livreur ; et

- Inscrire des réserves manuscrites circonstanciées en faisant signer le livreur à côté. Les réserves prises par le destinataire à la livraison constituent des moyens de preuve de l'existence et de l'importance du dommage. Veillez à être précis et complet dans leurs rédactions ; et

- En informer Fractal par courriel via votre espace client « mes commandes » ou en appelant le Service Client au 0808 808 808, (appel gratuit depuis un poste fixe, sans surcoût depuis un mobile) dans un délai de trois (3) jours ouvrés suivant la livraison de votre colis. Notre Service Client vous indiquera alors la démarche à suivre pour remplacement ou le remboursement du Produit.

En tout état de cause, ces précautions ne font pas obstacle au bénéfice des garanties légales et de l'exercice du droit de rétraction. Néanmoins, pour éviter tout litige relatif à l'état du Produit que vous nous retournez dans le cadre de l'exercice de votre droit de rétractation, vous devez nous avoir informés de l'anomalie auparavant.

## 6- Droit de rétractation dans le cadre des ventes

Conformément aux dispositions du code de la consommation, vous disposez d'un délai de 14 jours francs, à compter du jour de la réception du Produit commandé, pour vous rétracter.

Si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation, vous devez accomplir les étapes suivantes :

- Connectez-vous à votre espace client « mes commandes » dans les 14 jours à compter de la réception du Produit acheté ;

- Sélectionnez votre Commande puis remplir le Formulaire de rétractation en ligne et validez.

Vous pouvez également exercer votre droit de rétractation en appelant notre Service Client au 0808 808 808.

Un accusé de réception vous sera envoyé par courriel à l'adresse que vous avez communiquée lors de votre passation de commande.

Lorsque vous exercez votre droit de rétractation, le retour de votre Produit est gratuit sous réserve qu'il ait lieu depuis la même adresse que celle que vous aviez renseignée lors de votre passation de commande.



Vous devez nous retourner les Produits dans leur état d'origine et complets avec une copie de la Confirmation de Commande, au plus tard dans les 14 jours suivant la validation de votre demande de rétractation en ligne.

En cas de demande de retour pour une télévision SERIF 40'', nous vous invitons à contacter notre service Client au 0808 808 808 du lundi au samedi de 9h à 20h (gratuit depuis un poste fixe et sans surcout depuis un mobile).

Fractal se réserve le droit de ne pas reprendre les Produits incomplets ou rendus impropres à une nouvelle commercialisation en l'état (du fait de dommages, de salissures, d'altérations, etc.).

A la réception des Produits, et après le contrôle qualité, dans les conditions mentionnées au présent article, Fractal vous remboursera toutes les sommes que vous avez versées lors de l'achat en utilisant le même mode de paiement que vous avez utilisé pour régler votre achat. Ce paiement sera obligatoirement effectué dans les 14 jours après réception des produits par Fractal.

Veuillez noter qu'aucun droit de rétractation ne sera admis en cas de :

-Fourniture de Produits que vous avez descellés, après la livraison, et qui ne peuvent être envoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;

#### Retour en cas d'achat de pack produit

Dans le cas d'un retour sur une offre commerciale comprenant un produit offert pour un produit acheté, les deux produits doivent être retournés si vous souhaitez bénéficier d'un remboursement intégral. Dans le cas où le produit acheté nous serait retourné sans le produit offert, le remboursement de la commande ne sera que partiel, c'est-à-dire égal à la valeur totale de la commande moins la valeur proportionnelle du produit offert dans l'offre pack. Ainsi, par exemple, si le produit offert représente 10% de la valeur totale de la commande, le remboursement partiel en cas de retour non complet sera de 90% du montant total de la commande. Le retour du produit offert ne donnera lieu à aucun remboursement de la part de Fractal.

Dans le cas d'un échange produit acheté sous forme de pack, vous devrez retourner les deux produits, même si l'échange ne concerne qu'un des deux produits du pack. Le produit échangé et le produit offert vous seront renvoyés dès réception le contrôle qualité effectué.

## **7- Garantie commerciale et disponibilité des pièces**

Les Produits sont couverts par une garantie constructeur Fractal.

Pour la mise en œuvre de la garantie commerciale, veuillez prendre contact avec notre Service Après Vente dont les coordonnées figurent à l'article 15 ci-dessous.

Au titre de la garantie commerciale, les réparations sont assurées gratuitement par notre réseau de réparateurs agréés. S'il n'est pas possible de réparer le Produit, il pourra être procédé à un échange ou à un remboursement du produit. La garantie commerciale vient s'ajouter aux garanties légales dont vous bénéficiez par ailleurs (article 9 ci-après).

Les produits vendus sur le Site bénéficieront le cas échéant d'une garantie commerciale supérieure à la garantie commerciale standard, valable exclusivement sur le Territoire. La durée de la garantie commerciale sera alors précisée sur la page du produit concerné (fiche produit).

## 8- Garantie légales

### Garantie de conformité

Article L.217-4 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 L.217-5 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 L.217-9 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 L.217-12 du code de la consommation : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».

### Garantie des vices cachés

Article 1641 du code civil : « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus ».

Article 1644 du code civil : « Dans le cadre des articles 1641 et 1643, 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 une partie du prix ».

Article 1648 du code civil : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents ».

#### Mise en œuvre des garanties légales

Pour la mise en œuvre des garanties légales, veuillez prendre contact avec notre Service Après Vente dont les coordonnées figurent à l'article 15 ci-dessous

Il est rappelé que lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir vis-à-vis de son vendeur;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à 24 mois à compter du 17 février 2021, sauf pour les biens d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir votre produit.

Il est enfin rappelé que le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

## **9- Propriété intellectuelle**

Tous les éléments du Site sont et restent la propriété de Fractal.

Sauf autorisation expresse de Fractal, Vous n'êtes pas autorisé à reproduire, exploiter, diffuser, ou utiliser à quelque titre que ce soit les éléments du Site qu'ils soient écrits, visuels ou sonores.

## **10- Données personnelles**

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit individuel d'accès, de retrait et de rectification des données vous concernant que vous pouvez exercer en écrivant à : Fractal - Traitement des données personnelles – 9 rue du Québec – 10430 Rosière-près-Troyes

Pour connaître les modalités selon lesquelles Fractal utilise et protège les informations vous concernant lors de l'utilisation du Site, veuillez lire la charte Fractal des données personnelles disponible en suivant ce lien : <https://deite.fr/promo/...>

Dans le cadre du financement à crédit des achats de produits distribués sur le Site, Fractal transmettra à l'établissement de crédit en charge de la solution de paiement les informations personnelles Vous concernant aux fins d'analyse de la demande de financement.

## **11- Force majeure**

Fractal ne sera pas responsable de la non-exécution totale ou partielle de ses obligations au titre des Commandes que vous passez sur le Site, si cette inexécution est provoquée par un cas de force majeure, telle que définie par la jurisprudence des tribunaux français.

## **12- Mode amiable et résolution des différents (MARD)**

Les organes de Règlement Extrajudiciaire des Litiges de Consommation (RELC) et de Règlement en Ligne des Litiges de la Consommation (RLLC) offrent au consommateur une voie amiable pour résoudre un litige en dehors du système judiciaire.

La plateforme européenne de médiation est accessible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Conformément à l'article L. 152-1 du code de la consommation, vous pouvez recourir gratuitement au service de médiation MEDICYS dont nous relevons par voie électronique: [www.medicys.fr](http://www.medicys.fr) ou par voie postale: MEDICYS – 73 Boulevard de Clichy – 75009 PARIS, pour toute réclamation liée à un achat sur le Site. Il est rappelé que le recours à la médiation n'est possible qu'à la condition que votre réclamation n'ait pas été préalablement examinée par un juge ou un autre médiateur, et qu'elle ait déjà fait l'objet d'un recours auprès de notre Service Clients. La médiation des litiges ne s'applique pas aux litiges entre professionnels.

## **13- Droit applicable et juridiction compétente**

Les CGV sont exécutées conformément au droit français.

En cas de difficulté ou de réclamation, Fractal vous recommande de vous adresser en priorité au Service Client pour trouver une solution amiable. A défaut d'entente, seuls les tribunaux français sont compétents.

## **14- Pour nous contacter**

- Pour toute question ou réclamation relative à la vente de votre produit : Service Clients joignable au 0808 808 808 (appel gratuit depuis un poste fixe) du lundi au samedi de 9h à 20h.
- Pour toute question ou réclamation relative au fonctionnement de votre produit Service Après-Vente joignable au 03 25 42 46 46 (appel gratuit depuis un poste fixe) du lundi au samedi de 9h à 20h.