

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Prix et paiement

Les prix des produits n'incluent pas les frais de livraison. Les prestations de livraison et de montage sont facturées en sus conformément à nos tarifs. La vente doit être validée par le paiement d'un acompte au moins égal à 70% et le solde doit être réglé avant la délivrance de la marchandise emportée ou livrée. En cas de vente à crédit, la marchandise ne pourra être remise qu'après acceptation du dossier par l'Organisme de crédit et écoulement du délai de rétractation. Les marchandises restent la propriété de Conforama jusqu'au complet paiement du prix et retrait/livraison de celles-ci.

Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication des produits par Conforama. Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle, à compter du retrait ou de la livraison des produits, au transfert au profit du Client des risques de perte ou de détérioration des produits ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner.

Délivrance

Pour les marchandises emportées, le transfert des risques s'opère dès la prise en charge des marchandises par le client au magasin. Pour les marchandises livrées, le client doit faire ses éventuelles réserves sur le bon de livraison au livreur et au plus tard au magasin dans les 3 jours. En cas d'enlèvement différé, le client doit retirer la marchandise dans le délai maximum de 15 jours à compter de la date de disponibilité indiquée au recto. Après ce délai, le magasin pourra disposer de la marchandise et conserver l'acompte versé à titre d'indemnité. Conforama se réserve la possibilité de réclamer le coût total de la facture pour les commandes spéciales. La présentation d'une ou plusieurs pièces d'identité pourront être demandées au moment du retrait.

Modification ou annulation

Aucune vente ne peut être modifiée sans accord écrit. Les commandes spéciales (coloris, tissus, taille etc) ne peuvent être modifiées ou annulées dès lors qu'elles ont reçu un début d'exécution.

Traitement des données personnelles

Les données personnelles collectées sont traitées par Conforama, en tant que responsable de traitement. Ces informations sont traitées principalement pour gérer les achats, élaborer des statistiques commerciales, améliorer la connaissance client, effectuer des opérations de prospection, organiser des opérations promotionnelles, pour la défense de nos intérêts et/ou pour répondre aux obligations légales. Les informations obligatoires sont signalées lors de la saisie par les vendeurs et/ou hôtesse de caisse. Pour plus d'informations, nous vous remercions de consulter notre Politique de protection des données personnelles disponible sur notre site internet www.conforama.fr ou à l'accueil du magasin. Le client peut exercer son droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et de portabilité sur ses données personnelles et peut définir le sort de ses données après son décès par e-mail à l'adresse suivante : dpq@conforama.fr ou par courrier envoyé au Délégué à la protection des données personnelles à l'adresse suivante : CONFORAMA FRANCE, 80 boulevard du Mandinet, 77432 Marne-la-Vallée Cedex 2. Dans certains cas (droit d'accès, droit à la portabilité et les droits pour les héritiers), le client devra joindre une copie d'une pièce justificative d'identité.

Garanties légales

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

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

« Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

« La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

« Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

« Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

« 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

« 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

« 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

« 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

« Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

« Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

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

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

« Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

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

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

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

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

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

La garantie légale de conformité comprend l'accès gratuit à l'assistance téléphonique microinformatique (hors coûts de communication) pour tout achat d'un PC pendant 2 ans Pour les interventions à domicile, les produits devront être rendus accessibles aux techniciens. Les pièces remplacées sont garanties pour le temps de garantie restant. La garantie s'applique hors des exclusions définies ci-après.

Exclusions de garantie :

Exclusions de garantie liées à l'origine du dommage

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

- d'une mauvaise installation (d'un mauvais montage) ou d'une mauvaise utilisation ou d'un mauvais entretien du produit, y compris :
- utilisation inappropriée du matériel ou ne respectant pas les instructions du manuel d'utilisation ;
- utilisation d'énergie non conforme aux prescriptions du constructeur
- installation impropre ou incorrecte de logiciels ;
- ajout de périphériques, logiciels ou composants non d'origine ou incompatibles ;

- ajout de pièces non conformes à celles préconisées par le constructeur ;
 - ouverture et modification du contenu du produit garanti ;
 - de la foudre, d'une inondation, d'un incendie, d'une surtension, d'un choc, d'une mauvaise aération, d'une chute, décoloration due à l'action de la lumière, brûlure, humidité, chauffage excessif sans humidificateur, irrégularité du sol ou présence d'insectes ;
 - de réparations effectuées et/ou de toute intervention sur le matériel et/ou ouverture de celui-ci par une personne non agréée par le constructeur ;
 - de la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive
 - d'un virus informatique ;
 - pour les micro-ordinateurs intégrés dans un réseau, d'une panne du réseau
 - de la modification de la construction et des caractéristiques d'origine du produit garanti ;
 - en cas d'achat effectué par un professionnel ou une société commerciale ;
 - de la corrosion, de l'oxydation, d'un mauvais branchement ou d'un problème d'alimentation externe.
- Si par exemple, un branchement est réalisé sur une prise défectueuse, la garantie ne s'appliquera pas.

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

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

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

- Le contenu des produits. Il faut entendre par contenu des produits, non pas les composants mais le matériel qui pourrait par exemple être stocké dans un réfrigérateur, un congélateur, ou encore des données informatiques ;
 - Les frais de mise en service, de réglage, de nettoyage ;
 - Les dommages de toutes natures découlant de l'indisponibilité du produit garanti durant la période comprise entre la détérioration et la panne et la réparation ou le remplacement du produit garanti.
- Autres exclusions
- Les détériorations et pannes relevant des exclusions spécifiques prévues dans la garantie constructeur du produit garanti, telles que mentionnées dans la notice d'utilisation du produit ;
 - Les réglages accessibles au client sans démontage du produit garanti et ceux que l'acheteur aurait pu facilement faire lui-même en se référant à la notice ;

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

Identifiants uniques

Conformément à la réglementation relative à la responsabilité élargie des producteurs, Conforama est enregistrée auprès d'éco-organismes sous les Identifiants Uniques suivants :

CITEO (emballages) : FR218754_01VIVN

CITEO (papiers) : FR218754_03ZKKB

COREPILE (piles et batteries) : FR005837_06KU7I

ECO-MOBILIER (éléments d'ameublements) : FR025962_10361D

ECOSYSTEM (équipements électriques et électroniques) : FR005837_05BXSZ

REFASHION (textiles) : FR218754_11VRMQ

Droit applicable – Litiges - Médiation

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

Conformément à l'article R 111-1 du code de la consommation, le client peut gratuitement recourir au service de médiation de la FEVAD dont les coordonnées sont les suivantes : BP 20015 – 75362 PARIS CEDEX 8 – www.mediateurfevad.fr pour toutes les réclamations déjà déposées par écrit auprès du service clientèle du vendeur depuis moins d'un an et non satisfaites.