

CONDITIONS GENERALES DE VENTE LEROYMERLIN.BE

Article 1. CHAMP D'APPLICATION

Les conditions générales de vente décrites ci-dessous (ci-après les « Conditions Générales de Vente ») ont pour objet de régir l'ensemble des relations contractuelles entre la SA LEROY MERLIN France au capital de 100.000.000 d'euros dont le siège est situé : Rue Chanzy - 59260 LEZENNES - RCS Lille Métropole 384 560 942; N° de TVA intracommunautaire FR49384560942 (ci-après « Nous ») et les clients, âgés de plus de 18 ans et bénéficiant d'une pleine capacité juridique (ci-après « Vous ») passant commande par le biais du site leroymerlin.be (ci-après le « Site »).

Les Conditions Générales de Vente s'appliquent sans restrictions ni réserves à l'ensemble des ventes de produits figurant sur notre catalogue publié sur le Site, à l'exclusion des achats effectués directement auprès de nos établissements physiques LEROY MERLIN.

La passation de commande par le biais du Site implique votre acceptation sans réserve des Conditions Générales de Vente. A cet effet, Vous confirmez accepter l'ensemble des Conditions Générales de Vente lorsque Vous cochez la case « J'accepte » lors de la passation de votre commande. Nous nous réservons la possibilité de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente. Nous Vous invitons ainsi à faire une lecture attentive des Conditions Générales de Vente à chaque nouvelle commande effectuée. Les Conditions Générales de Vente applicables seront celles en vigueur au jour de la passation de la commande.

Les Conditions Générales de Vente sont accessibles à tout moment sur le Site et prévalent sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Pour toute information notamment relative au suivi de votre commande,

Vous êtes invités à nous contacter par e-mail :
site.internet@leroymerlin.fr

Article 2. VOTRE COMMANDE

La commande des produits que Vous sélectionnez (ci-après les « Produits ») sera réalisée selon le processus décrit ci-dessous.

Votre identification :

Vous accédez au contenu de votre panier, comprenant l'ensemble des Produits. Vous devez alors procéder à votre identification. A ce titre, Vous vous engagez à Nous fournir des informations exactes et fiables, Nous permettant ainsi d'exécuter l'ensemble de nos obligations contractuelles. Notre responsabilité ne saurait être engagée dans l'hypothèse où les informations que Vous avez fournies s'avèreraient fausses ou incomplètes. Dans ce contexte ou en cas de défaut de paiement ou de toute autre irrégularité sur votre compte, Nous nous réservons le droit d'annuler votre commande et/ou de supprimer votre compte utilisateur. Votre identification peut être réalisée directement après la sélection des Produits ou par le biais de votre compte utilisateur (ci-après le « Compte »). L'ouverture d'un Compte comprend la saisie de deux identifiants : une adresse de courrier électronique et le choix d'un mot de passe. Vos identifiants vous sont personnels et devront être tenus confidentiels.

Vous pouvez accéder aux données personnelles que Vous nous avez communiquées sur simple demande, conformément aux dispositions prévues à l'article Données Personnelles des Conditions Générales de Vente.

Passation de votre commande :

Une fois les produits sélectionnés et vos données d'identification renseignées, Vous procédez ensuite à la sélection de votre mode de paiement.

Un récapitulatif de votre commande Vous est alors présenté, lequel reprendra notamment les informations relatives aux Produits, aux prix ou encore

aux modalités de livraison. Un numéro de commande Vous sera également attribué.

Confirmation définitive de votre commande :

Une fois la commande validée, le règlement du montant de la commande s'effectue par carte bancaire. Votre facture vous sera adressée par mail après réception de votre colis.

Disponibilité des produits :

Les articles Vous sont proposés dans la limite des stocks disponibles. Ainsi, en cas d'indisponibilité du Produit commandé, Nous nous engageons à Vous informer dans les plus brefs délais et procéderons au remboursement du Produit dans un délai maximal de trente (30) jours. Dans ce cas, Nous procéderons à l'annulation et au remboursement de votre commande.

Article 3. PRIX DES PRODUITS

Les prix indiqués sur le Site sont indiqués « Toute Taxe Comprise » (TTC), et tiennent compte du coût d'élimination des déchets d'équipements électriques et électroniques (l'éco-contribution).

Article 4. PAIEMENT DE VOTRE COMMANDE

Le règlement de votre achat s'opère par carte bancaire.

Cartes acceptées : CB, VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS par la saisie de vos données bancaires depuis le Site. Toutes les données bancaires saisies font l'objet d'un traitement sécurisé et sont immédiatement cryptées. Ces informations sont uniquement accessibles à notre partenaire bancaire, afin qu'il puisse se mettre en relation avec votre banque. A aucun moment, Nous, ou tout autre tiers, ne pouvons accéder à vos données bancaires. Vos règlements sont transmis à notre partenaire bancaire le jour de la commande.

Lors de la validation de votre commande, Nous prenons l'empreinte de votre carte bancaire. Elle n'est débitée qu'à l'expédition de votre commande ou au plus tard six (6) jours après la validation de votre commande.

Attention, le paiement par e-carte bleue n'est pas accepté sur notre site.


En cas de retard de paiement :

Conformément à la réglementation en vigueur, toute somme non réglée à l'échéance par tout professionnel donnera lieu à une pénalité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros qui se cumulera de plein droit avec celui des pénalités de retard indiqué sur votre facture.

Article 5. SECURITE DE VOS MOYENS DE PAIEMENT

Afin de garantir un maximum de sécurité lors des commandes, tous les paiements par cartes bancaires sont sécurisés par le protocole TLS proposé par Stripe. Ce système repose sur des techniques éprouvées de cryptographie assurant ainsi la confidentialité et l'intégrité des échanges. Ainsi, lors de la saisie de vos coordonnées bancaires (numéro de carte, date de validité, et code), ces dernières sont automatiquement chiffrées et adressées en mode sécurisé à un serveur (serveur Stripe), sans passer par Nous.

Parallèlement, Nous adressons au même serveur, toujours en mode sécurisé, des données propres à votre commande (numéro de commerçant, numéro de transaction, montant de la commande). Pour plus d'informations sur le système Stripe, Vous pouvez consulter le site internet de Stripe <https://stripe.com/fr>.

Vous pouvez vous assurer de la sécurisation du paiement, en vérifiant dans la barre d'adresse du navigateur que l'adresse commence bien par "https". Par ailleurs, un des pictogrammes suivant : 

selon le type et la version de votre navigateur doit apparaître.

Article 6. LIVRAISON DE VOTRE COMMANDE

Informations générales :

Nous entendons par livraison l'ensemble des moyens mis en œuvre pour la livraison des Produits commandés par le biais du Site. Le déroulement de la livraison est détaillé ci-après :

Les livraisons ne peuvent s'effectuer qu'en Belgique et au Luxembourg.

La livraison interviendra à l'adresse que Vous avez indiquée au moment de la passation de votre commande. La livraison interviendra dans les délais indiqués sur la confirmation de commande que Nous Vous aurons adressée. Les livraisons ne pourront être réalisées les week-ends et les jours fériés. Les délais de livraison courent à partir du lendemain du règlement effectué par carte bancaire, sous réserve d'acceptation de ce dernier.

Nous nous engageons à mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires au respect des dates de livraison indiquées. Aussi, dans l'hypothèse où Nous serions informés d'un retard de livraison, Nous nous engageons à Vous en avertir dans les plus brefs délais. Vous déciderez alors du maintien ou de l'annulation totale ou partielle de votre commande.

En cas de dépassement du délai de livraison excédant sept (7) jours, Vous disposez de la possibilité d'annuler votre commande, par courrier électronique à l'adresse site.internet@leroymerlin.fr

Votre commande Vous sera remboursée dans un délai maximum de trente (30) jours suivant la réception du courrier électronique. Si la livraison est intervenue avant que votre demande d'annulation ait été prise en compte par nos services, nous mettrons à votre disposition un bordereau de retour et Vous indiquerons l'adresse de retour des Produits livrés.

Tarifs de livraison :

Le mode de livraison qui vous est proposé est la livraison gratuite à domicile.

Déroulement de la livraison :

La livraison aura lieu à l'adresse que Vous avez indiquée au moment de la passation de votre commande.

En cas d'absence le jour de la livraison, un avis de passage sera déposé dans votre boîte aux lettres, vous invitant à venir retirer le Produit auprès de votre bureau de Poste. Une pièce d'identité vous sera demandée. La commande sera conservée au point d'enlèvement pendant quinze (15) jours. Passé ce délai, elle nous sera retournée.

Article 7. CONFORMITE DE VOTRE COMMANDE

Lors de la réception de votre commande Vous devez impérativement procéder à l'ouverture de cette dernière et à sa vérification, tant en ce qui concerne la conformité et la quantité des produits. Vous signerez à cet effet un bon de livraison ou de transport. Vous pourrez émettre les réserves nécessaires, circonstanciées, lisibles, les plus précises possible en cas d'anomalies constatées (casses ; avaries ; non-conformité : erreur de Produit, couleur et/ ou dimensions différentes ; manquants, etc.). Dans ce cas, Vous devrez refuser la livraison du colis. Vous nous confirmerez vos réserves soit par l'intermédiaire du formulaire situé dans la rubrique « Contactez-nous », par mail à l'adresse suivante site.internet@leroymerlin.fr, en précisant bien le numéro de la commande concerné dans un délai de trois (3) jours, non compris les jours fériés, suivant la livraison.

En cas de non-conformité avérée, nous vous invitons à nous en faire part à l'adresse site.internet@leroymerlin.fr. Il est possible que nous vous demandions de compléter votre message avec des photos du dommage.

Nous vous proposerons de retourner le produit non-conforme, pour un

remboursement ou un remplacement de celui-ci. Le remplacement éventuel des produits concernés se fera dans la limite de la disponibilité des stocks. A défaut, nous procéderons à l'annulation du produit non disponible et à son remboursement.

Avant la première utilisation ou mise en marche du Produit, Nous Vous recommandons expressément de procéder à une lecture attentive des notices et documents joints aux Produits. Le cas échéant, Nous Vous rappelons l'importance du port des équipements de protection individuels lors de l'utilisation des Produits. Nous ne serons pas tenus pour responsable des dommages découlant d'une utilisation des produits non conforme aux prescriptions prévues dans les notices et documents joints aux produits.

Vous pouvez Nous contacter à l'adresse suivante : site.internet@leroymerlin.fr.

Article 8. RETOURNER UN ARTICLE

Modalités de la politique de retours :

Vous pouvez demander le retour d'un article depuis Votre Compte. Pour ce faire, rendez-vous dans votre Suivi de commande et cliquez sur le bouton Retourner un produit correspondant à la commande concernée.

Vous disposez d'un délai de six (6) mois pour Nous retourner un article.

L'article devra être retourné dans son emballage d'origine, accompagné de l'ensemble des accessoires et notices, être en bon état, et accompagnés de leur facture. Les produits « sur mesure » ne seront pas repris.

Retour en magasin :

Vous pouvez retourner n'importe quel article en bon état dans votre magasin Leroy Merlin le plus proche. Les magasins ne reprennent que les articles en parfait état. Si votre article est cassé ou défectueux, veuillez nous contacter à l'adresse mail suivante : site.internet@leroymerlin.fr.

Retour par transporteur :

Pour Nous retourner un article par la Poste, Nous Vous invitons à Nous contacter afin que notre Service Client puisse organiser le retour.

S'il s'agit d'un colis de petite taille, une étiquette de retour à coller sur votre colis Vous est transmise. Vous pouvez alors confier votre colis à la Poste, et utiliser le numéro d'expédition du colis pour suivre le retour.

Dans le cas d'un article lourd et encombrant, une fois la demande enregistrée par le Service Client, Vous êtes contacté dans un délai de trois (3) jours ouvrés afin de convenir d'un rendez-vous avec le transporteur en charge de récupérer le colis.

Un email Vous est envoyé pour confirmer la réception de l'article retourné par nos services.

Modalités de remboursement et remplacement des articles retournés :

Les remboursements et remplacements d'articles retournés sont émis à réception de l'article par nos services. En cas de remboursement, celui-ci est effectué sur la méthode de paiement choisie pour la commande. Vous êtes averti par email dès que le remboursement est effectué.

Si Vous avez choisi un remplacement de votre article, veuillez noter que le délai de livraison de l'échange est calculé à réception de l'article retourné par nos services et en fonction de sa disponibilité.

Article 9. DROIT DE VOUS RETRACTER

Modalités d'exercice du droit de rétractation :

Conformément à la réglementation en vigueur, pour tout achat de Produit effectué sur le Site, Vous disposez d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours, à compter de la réception de la marchandise, Vous permettant d'annuler totalement ou partiellement vos commandes.

Afin de faciliter la gestion des retours-produits (Frais de retours gratuits) et de Nous assurer du transport des Produits dans les meilleures conditions, les

Produits devront être retournés dans leur emballage d'origine, accompagnés de l'ensemble des accessoires et notices, être en bon état, et accompagnés de leur facture. Les produits « sur mesure » ne peuvent faire l'objet de l'exercice du droit à la rétractation.

Si Vous souhaitez exercer votre droit de rétractation, vous êtes invité à l'effectuer dans l'espace « mon compte » ou à nous contacter à l'adresse suivante site.internet@leroymerlin.fr. Nous mettrons à votre disposition un bordereau de retour et Vous indiquerons l'adresse de retour des Produits.

Conformément aux dispositions légales, Nous nous engageons à Vous rembourser l'ensemble des sommes versées (frais de port inclus), et ce dans le délai maximal de quatorze (14) jours à compter de la récupération des produits ou de la réception de la preuve d'expédition des produits.

Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la passation de votre commande, sauf demande expresse et contraire de votre part.

Article 10. GARANTIES – SAV

Les garanties légales :

Garantie de conformité :

Nous sommes tenus des défauts de conformité du Produit au Contrat, dans les conditions des articles 1649bis et suivants du Code civil. Sous réserve de la présentation d'une preuve d'achat, Vous disposez d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du Produit pour faire valoir la garantie légale de conformité. Durant les six (6) premiers mois suivant la délivrance du Produit, Vous êtes dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité, celle-ci pesant sur Nous. Ce délai est porté à vingt-quatre (24) mois à compter du 18 mars 2016. En cas de défaut de conformité, Vous choisissez entre la réparation et le remplacement du Produit. Toutefois, Nous pouvons ne pas procéder selon Votre choix si ce cela

entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité proposée, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Si toutefois aucune des solutions envisagées ne peuvent être mises en œuvre dans le mois suivant la réclamation, Vous avez la possibilité de demander une diminution du prix ou la résolution du contrat. La résolution du contrat peut toutefois ne pas être acceptée si le défaut de conformité est mineur.

Garantie des vices cachés :

Nous sommes tenus des vices cachés du Produit dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil. Sous réserve de la présentation d'une preuve d'achat, Vous pouvez faire valoir la garantie des vices cachés dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice. Pour bénéficier de la garantie des vices cachés, Vous devez apporter la preuve que le vice était non apparent, existait lors de l'achat et rend le Produit impropre à l'usage auquel vous le destiniez, ou diminue très fortement cet usage. Si Vous apportez une telle preuve, Vous pourrez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente, conformément à l'article 1644 du Code civil.

La garantie légale de conformité et la garantie des vices cachés s'appliquent indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Les garanties commerciales éventuellement consenties :

Les garanties commerciales relatives aux Produits, et leurs conditions d'application, sont fixées par le fournisseur du Produit. Elles sont facultatives et ne se substituent pas aux garanties légales. Les garanties commerciales sont donc susceptibles d'être différentes (durée, étendue, etc.) en fonction des Produits, des fournisseurs et des marques. Vous trouverez le détail de ces garanties sur la fiche de présentation du Produit, jointe

au Produit, et précisé sur la notice d'utilisation ou tout autre document accompagnant le Produit. Le délai de garantie commence à courir à compter de la délivrance des Produits. De manière générale, Nous vous indiquons que ne sont pas couverts par la garantie commerciale offerte par les fournisseurs :

- Les dysfonctionnements liés à une mauvaise utilisation et/ou à un défaut d'entretien du produit.
- Les dysfonctionnements liés à l'usure normale des Produits et le remplacement des accessoires, pièces d'usure et consommables.
- Les dégradations liées aux divers chocs occasionnés aux produits.
- Les opérations d'entretien courant (vidanges, réglages, affûtage, etc.) n'entrant pas dans le cadre de la garantie commerciale offerte par les fournisseurs.

Un problème dans l'utilisation ou l'installation de votre produit ?

Si le problème lié au Produit est couvert par la garantie contractuelle du fournisseur, un bon de retour Vous sera adressé, Vous permettant de Nous adresser le Produit, sans frais dans un délai de deux (2) ans à compter de la réception de votre produit. Passé ce délai, il Vous sera demandé de Vous adresser directement au fournisseur du produit.

Article 13. RESPONSABILITES

Notre responsabilité, ne peut pas être engagée lorsque Vous ne respectez pas, en tout ou partie, les Conditions Générales de Vente, ou encore en cas de fait imprévisible d'un tiers ou en cas de force majeure.

Nous pouvons en ce cas nous exonérer de tout ou partie de notre responsabilité en apportant la preuve de l'inexécution ou la mauvaise exécution des présentes Conditions Générales de Vente, soit

lorsque celle-ci Vous est imputable soit, lorsqu'elle est le fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat ou alors consécutive à un cas de force majeure reconnu comme tel par la jurisprudence.

Article 14. RESERVE DE PROPRIETE

Les marchandises livrées restent notre propriété jusqu'au paiement complet de leur prix. Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication des marchandises.

Le transfert des risques de perte ou de détérioration est néanmoins opéré entre vos mains à compter de la livraison des produits.

15. DONNEES PERSONNELLES

Leroy Merlin attache une grande importance à la protection et au respect de la vie privée de ses Clients et de leurs données personnelles. La politique de protection des données personnelles de Leroy Merlin vise à informer les Clients des pratiques concernant le consentement, la collecte, l'utilisation, le stockage, les mesures de sécurité, le(s) durée(s) de conservation, le(s) destinataire(s) et le partage des données personnelles que le Client est amené à fournir lors d'un achat ou en créant un compte internaute etc.

La politique de protection des données personnelles est disponible sur l'espace légal du Site en cliquant sur le lien suivant:

<https://leroymerlin.be/politique-de-donnees-personnelles>. Le Client peut demander à un collaborateur en magasin d'éditer un exemplaire papier de cette politique s'il le souhaite.

Ainsi, Nous protégeons la vie privée de nos Clients en respectant la législation en vigueur et en suivant ses règles internes relatives à la protection des données personnelles de LEROY MERLIN qu'elle a adoptées pour préserver et garantir les droits des Clients sur les données qu'ils lui confient. Nous respectons nos obligations de formalités et de tenue de registre pour ses traitements.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification et de suppression des données personnelles les concernant. L'exercice de ce droit s'exerce par e-mail : relationclient.siege@leroymerlin.fr ou par l'envoi d'un courrier à l'adresse suivante :

LEROY MERLIN – Voix du Client
RUE Chanzy-Lezennes
59 712 LILLE CEDEX 9

Afin de Nous permettre d'y satisfaire, chaque demande doit être accompagnée des éléments nécessaires à l'identification de l'expéditeur : nom, prénom, e-mail et éventuellement adresse postale.

IMPORTANT : LES DELAIS DE TRAITEMENT DE VOTRE DEMANDE SERONT NECESSAIREMENT AUGMENTES SI VOUS FAITES VOTRE DEMANDE PAR COURRIER, DU FAIT DES CONTRAINTES MATERIELLES ET TECHNIQUES.

Article 16. GESTION DES LITIGES

En cas de litige à l'occasion d'un achat sur le Site www.leroymerlin.be, Vous pouvez adresser une réclamation écrite à l'adresse mail suivante : site.internet@leroymerlin.fr.

Si Vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée ou en cas d'absence de réponse, Vous pouvez adresser une réclamation écrite au service de médiation FEVAD, pour toute réclamation liée à un achat en Magasin ou sur le site introduite au cours des douze (12) derniers mois, par voie électronique : www.mediateurfevad.fr. ou par courrier adressé à l'adresse suivante :

Médiateur du e-commerce de la FEVAD
60 Rue La Boétie
75008 Paris

La solution proposée par le Médiateur ne s'impose pas aux parties, qui restent libres à tout moment de sortir du processus de Médiation.

Article 17. LOI APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPETENT

Les Conditions Générales de Vente sont soumises pour l'ensemble de leur stipulation à la loi française. Tous litiges relatifs à la relation commerciale existant entre Vous et Nous sont soumis

à la juridiction territorialement compétente.

En cas de litige, une solution amiable sera au préalable recherchée.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Conformément à la réglementation en vigueur, pour tout achat de prestation de service effectué sur le site, vous disposez d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours, à compter de la conclusion du contrat, vous permettant d'annuler totalement ou partiellement vos commandes.

Afin d'exercer votre droit de rétractation, veuillez compléter ce formulaire et nous le retourner rempli par e-mail ou courrier à l'adresse indiquée.

A l'attention de :

LEROY MERLIN FRANCE

Service relation client internet

Rue Chanzy – Lezennes 59712 LILLE CEDEX 9

site.internet@leroymerlin.fr

Je/Nous, _____ notifie/notifions par la présente ma /notre rétractation du contrat portant sur la vente de biens ci-dessous :

N° de commande : _____

Commandé le : __/__/____

Reçu le : __/__/____

Votre adresse :

Votre adresse e-mail

: _____

Date __/__/____

Signature, en cas de notification du présent formulaire sur papier

Retrouvez l'ensemble de nos Conditions Générales de Vente sur www.leroymerlin.be

