

Conditions Générales de la Boutique de Bourg-en-Bresse

Applicables à compter du 29 septembre 2023

1- IDENTITE DU VENDEUR

Pour LDLC ("Boutique") située 20 avenue des Granges Bardes 01000 BOURG-EN-BRESSE est un établissement de la société OLYS, au capital social de **9 956 328** euros, dont le siège social est situé au 2 rue des Erables – 69760 LIMONEST – immatriculée au RCS de Lyon, sous le numéro 320 387 483, TVA FR 3420387483, coordonnées de la Boutique : 20 avenue des Granges Bardes 01000 BOURG-EN-BRESSE – Tel : 09 65 26 75 95 – Mail : boutiquebourgenbresse@ldlc.com

2- APPLICATION DES CONDITIONS

Les présentes Conditions Générales sont applicables à toutes les ventes et prestations de services conclues au sein de la Boutique. La Boutique n'ayant pas vocation à vendre les produits à des professionnels, mais uniquement à des consommateurs pour leurs besoins personnels se réserve le droit de refuser les achats immédiats / commandes d'un même Produit en quantités importantes. Les Conditions Générales pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à votre achat est celle en vigueur à la date de l'achat immédiat ou de la passation de la commande.

3- PRODUITS

Les caractéristiques essentielles du produit sont indiquées dans les fiches produits. Notre Boutique peut réactualiser, améliorer ses fiches, retirer de la vente des produits. La disponibilité des produits, réactualisée en permanence, est indiquée sur le site de la Boutique au moment de votre connexion sur notre serveur. La durée de disponibilité sur le marché des pièces détachées indispensables à l'utilisation du bien est communiquée lorsque nous en sommes informés par le fabricant.

4- SERVICES

Pour l'accomplissement des diligences et prestations, la Boutique s'engage à donner ses meilleurs soins, conformément aux règles de l'art. La présente obligation, n'est de convention expresse, que pure obligation de moyens. Le matériel et/ou les données confiées par le Client étant déjà dans un état endommagé, le client est informé que l'exécution des prestations convenues par la Boutique, peuvent avoir pour conséquence la destruction du matériel et/ou les données ou un endommagement supplémentaire de ceux-ci. La responsabilité de la Boutique ne pourra être recherchée dans ces cas. Nos interventions peuvent nécessiter de reformater les médias et de charger des logiciels de diagnostic. Ces opérations sont susceptibles d'effacer les données présentes ; La responsabilité de la Boutique est exclue en cas de perte ou d'effacement. Les sauvegardes des données et leur vérification sont à la charge exclusive de Client. Le Client est tenu de se prémunir contre la perte de données ; il lui appartient d'effectuer des sauvegardes régulières et exhaustives des données. En conséquence, la responsabilité de la Boutique ne saurait être engagée en cas de pertes partielles ou totales des données du Client consécutif ou non à une intervention de la Boutique. La réinstallation éventuelle de logiciels se fera à partir des supports fournis par le client (CD, DVD, HDD, licence etc.). Le client s'engage, de bonne foi, à collaborer avec la Boutique, fournir à la Boutique les éléments d'information nécessaires à l'accomplissement de ses prestations, et notamment tous documents techniques utiles, à ne confier à la Boutique que du matériel dont il est propriétaire et conforme aux règles de l'art et répondant à la réglementation en vigueur, à payer le prix des services fournis par la Boutique et à effectuer toutes les diligences et prendre toutes les mesures possibles afin de sauvegarder les données, afin d'éviter les pertes de celles-ci à l'occasion de l'intervention de la Boutique.

5- COMMANDES

Toute commande anormale ou de mauvaise foi, toute fraude ou tentative de fraude, tout incident de paiement non régularisé, pourra entraîner la suppression et/ou désactivation du compte client concerné et/ou le refus de la commande. Dans le cas où le produit ne serait pas en stock à la boutique, nous vous proposons de le commander. Les commandes ne sont définitives qu'après versement d'un acompte qui sera conservé par la Boutique en cas d'annulation de la commande par le client. Le solde devra être payé lors du retrait des marchandises commandées. La commande est considérée comme annulée, et l'acompte sera conservé, à défaut de retrait des produits dans un délai de 60 jours suivant l'avis de mise à disposition. En cas d'indisponibilité du bien commandé, vous en serez informé et nous vous proposerons de vous fournir un bien d'une qualité et d'un prix équivalent, un avoir ou un remboursement. Les produits vendus en Boutique ne bénéficient pas du droit de rétractation.

6- PRIX & PAIEMENT

Les prix des produits sont affichés sur le site de la Boutique et sont indiqués en euros toutes taxes comprises. Le prix des prestations est fonction de la nature des prestations ; les commandes de prestations feront l'objet d'un devis préalablement accepté par le Client. Tout règlement versé à la Boutique ne saurait être considéré comme des arrhes. Les moyens de paiement acceptés sont indiqués encaisse.

7- RETRAIT DES PRODUITS

Le transfert des risques s'opère au moment du retrait en Boutique par le client. Pour les produits faisant l'objet d'un retrait immédiat, il vous appartient de procéder à un contrôle approfondi vous permettant de vérifier s'il n'existe pas de vices apparents, mais également la conformité des pièces à votre commande.

8- RECEPTION DES SERVICES

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le client lors de la réception des prestations, celles-ci seront réputées conformes à la commande. Toute réserve ou réclamation doit être émise par écrit, avec tous les justificatifs y afférents, auprès de la Boutique qui rectifiera dans les plus brefs délais et à ses frais, les prestations fournies.

9- CONTACT ET SERVICE APRES VENTE

Les étiquettes collées sur toutes les pièces sont indispensables pour la garantie. Les emballages doivent être conservés en parfait état. Lors du retour de marchandise en Boutique, l'acheteur doit fournir : - ses coordonnées précises, - son ticket de caisse ou sa facture, - une description détaillée de la panne constatée. Le retour des marchandises s'effectue directement en Boutique. Les marchandises réparées ou remplacées devront être retirées par le client dans le délai d'un mois suivant l'avis l'informant que celles-ci sont à sa disposition en boutique. La Boutique ne pourra être tenue responsable de l'usage normale du bien conséquence de son défaut de retrait par le client. A défaut de retrait du produit dans un délai de 90 jours suivant l'avis de mise à disposition, le produit sera considéré comme étant la propriété de la Boutique, laquelle pourra en disposer selon son souhait.

10- GARANTIE. Lorsqu'un souci se pose avec un matériel, nous vous invitons à prendre contact avec notre service SAV notamment en vous rendant sur notre site Internet et en utilisant la page ESPACE AIDE.

10.1 GARANTIES LEGALES

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.

10.2 GARANTIES COMMERCIALES APPLICABLES AUX CONSOMMATEURS

La garantie commerciale du constructeur ou de Notre Société ne fait pas obstacle au bénéfice de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-12 du Code de la consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 du Code civil.

Article L217-16 du Code de la consommation : Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

10.3 GARANTIE COMMERCIALE CONSTRUCTEUR

Certains constructeurs proposent une garantie spécifique (prise en charge de la garantie directement par le constructeur, ou garantie sur site, ou extension de garantie spécifique). Notre Société ne pourra être tenue pour responsable d'une quelconque défaillance du constructeur dans le cadre de cette garantie.

10.4 Garantie commerciale de Notre Société

A compter du 26 avril 2023 les produits vendus par Notre Société bénéficient d'une garantie de trois ans sans frais (garantie légale de conformité 2 ans + contrat de garantie commerciale 1 an) ou de cinq ans en cas souscription payante du Pack Confort (garantie légale de conformité 2 ans + contrat de garantie commerciale 3 ans). Voir annexe Contrat de garantie commerciale disponible en boutique et sur le lien <https://www.ldlc.com/garantie>. Les professionnels ne bénéficient pas de la garantie légale de conformité mais d'une garantie commerciale de 3 ans (gratuitement) ou 5 ans (option payante).

11 GARANTIE DES PRESTATIONS

Les prestations effectuées par la Boutique sur le matériel du Client sont garanties pendant une durée de 6 mois à compter de la date de restitution du matériel au Client ; Ainsi dans le cas où une panne identique interviendrait sur le matériel réparé, la Boutique s'engage à intervenir sans frais pour le Client sur ledit matériel.

12 CONFIDENTIALITE

Lors des interventions, le Client donne accès à l'ensemble des données stockées sur le matériel confié à la Boutique. Ces données seront considérées comme confidentielles, sous réserve du respect des dispositions légales en vigueur. Ces données peuvent être transmises aux membres de son personnel chargés de participer à l'exécution des prestations. L'obligation de confidentialité n'est pas applicable aux données ou informations licitement en possession de la Boutique avant de les recevoir du Client, ou qui étaient, à la date de signature de la présente convention ou ultérieurement, tombées dans le domaine public ou qui auraient été communiquées par un tiers de bonne foi sans que ce tiers ait exigé d'engagement de confidentialité à leur égard.

13 INFORMATIQUE ET LIBERTES

La Boutique recueille des informations vous concernant notamment lors de la création de votre Compte Client. Ces informations nous permettent d'effectuer notamment les opérations relatives à la gestion des clients, à la prospection, à l'élaboration de statistiques commerciales, à la gestion de vos droits, la gestion des impayés et du contentieux, à la gestion d'opérations promotionnelles, à la gestion des avis. Ces données peuvent être utilisées pour l'envoi d'informations et offres promotionnelles de la part de la Boutique, dont vous pouvez vous désinscrire tout moment en décochant l'option page Mon Compte / Gérer mes abonnements Newsletter. La base légale de ces traitements de données est l'exécution des présentes CGV. Les opérations de prospection relatives à des biens et produits analogues se fondent sur l'intérêt légitime de notre Boutique. Les autres opérations de prospection se fondent sur votre consentement. Les destinataires de vos données sont les services de notre Boutique, nos sous-traitants et les auxiliaires de justes légalement habilités à en recevoir communication. Vos données seront uniquement conservées le temps nécessaire à la réalisation des finalités précitées, et conformément aux règles de conservation légale applicables en matière commerciale. Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données personnelles. Vous pouvez également demander la limitation du traitement de données vous concernant. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant et disposer du droit de retirer votre consentement à tout moment lorsque les traitements de données personnelles mis en œuvre se fondent sur celui-ci. Le consommateur est informé de la possibilité qu'il a de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel. Enfin, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès des autorités de contrôle compétentes en matière de protection de données personnelles. Pour en savoir plus ou exercer vos droits, écrivez à dpo@groupe-ldlc.com ou à la Boutique en précisant vos nom(s), prénom(s), numéro de client ou utilisez le formulaire dédié : <https://www.ldlc.com/aide/220-donnees-personnelles-acces-et-rectification>

14. ENVIRONNEMENT

Reprise sans frais : Il est rappelé l'obligation de ne pas jeter les déchets concernés ci-dessus avec les déchets ménagers, - qu'il existe des systèmes de collecte mis à votre disposition - des effets potentiels des substances dangereuses présentes dans certains déchets sur l'environnement et la santé humaine. Vous êtes informés des coûts unitaires supportés pour l'élimination des DEEE historiques grâce à l'éco-contribution. Pensez aux solutions de recyclage : vendre ou donner vos produits usagés : vide-greniers, braderie, associations (Emmaüs, Secours populaire, etc.). Déposer dans un point de collecte : Ecologic, Ecomobilier, Batribox, etc. 1 équipement acheté= 1 ancien repris. Vous pouvez nous remettre vos piles et batteries usagées sans condition. Vous pouvez nous rapporter un produit électrique ou électronique usagé équivalent* dans les 24h suivants votre achat** Nous ne re prenons pas les produits d'ameublement lors d'un achat de même type dans nos magasins. * La reprise ne pourra pas être effectuée si à la suite d'une contamination ou d'une mauvaise manipulation, le produit à reprendre présente un risque pour la sécurité et la santé du notre personnel chargé de la reprise que les équipements de protection individuels conventionnels ou les moyens de conditionnement courants ne permettent pas d'éviter. * En nous confiant la reprise de votre produit, vous renoncez à sa propriété dès qu'il est déposé dans notre boutique. * Les dimensions et poids peuvent varier de 10% maximum en plus ou en moins - ** Facture à l'appui

15- MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Le Client consommateur est informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends. Vous avez également la possibilité de saisir la Commission de Médiation Franchise-Consommateurs (MFC). Avant de la saisir, vous devez :

- Ecrire au point de vente par lettre recommandée avec accusé de réception, et envoyer une copie de ce courrier à notre service clients 2 rue des Erables – CS21035 – 69578 LIMONEST Cedex boutiquebourgenbresse@ldlc.com

16.4. Conciliation préalable et obligatoire et tribunal compétent. Les parties déclarent leur intention de rechercher en priorité une solution amiable à tout litige résultant notamment de l'application ou de l'interprétation du présent contrat. En l'absence d'accord amiable dans un délai maximal d'un mois à compter de la survenance du litige, tous différends relatifs à la formation, l'exécution et la cessation des obligations contractuelles entre les parties seront soumis au **Tribunal de Commerce de LYON**, la Boutique se réservant toutefois le droit de saisir le tribunal territorialement compétent dont relève le siège du Client. L'attribution de compétence est générale et s'applique, qu'il s'agisse d'une demande principale, d'une demande incidente, d'une action au fond ou d'un référé.

16- STIPULATIONS APPLICABLES AUX PROFESSIONNELS UNIQUEMENT

16.1. Plafond de réparation. Sous réserve des dispositions légales impératives. LA RESPONSABILITE TOTALE ET CUMULEE DE LA BOUTIQUE, QUELLE QU'EN SOIT LA CAUSE, EST LIMITEE AU MONTANT PAYE PAR LE CLIENT A LA BOUTIQUE AU TITRE DE LA COMMANDE CONCERNEE. En aucun cas, n'ouvriront droit à réparation de la part de la Boutique les préjudices indirects et/ou immatériels ou moraux, à savoir notamment les préjudices financiers ou commerciaux tels que perte de bénéfice, perte de commande, perte d'exploitation, perte de données, manque à gagner, atteinte à l'image, interruption de service, ainsi que les préjudices de même nature résultant d'une action en réclamation dirigée contre la Boutique par le Client du fait des dommages subis par un tiers.

16.2. Clause de réserve de propriété. Le transfert de propriété des marchandises livrées au Client n'interviendra qu'après paiement intégral du prix en principal et accessoire

16.3. Prescription. Par dérogation à l'article L110-4 du Code de commerce, aucune réclamation d'un Client professionnel ne sera recevable passé un délai de 1 an à compter de la date de la commande

16.4. Conciliation préalable et obligatoire et tribunal compétent. Les parties déclarent leur intention de rechercher en priorité une solution amiable à tout litige résultant notamment de l'application ou de l'interprétation du présent contrat. En l'absence d'accord amiable dans un délai maximal d'un mois à compter de la survenance du litige, tous différends relatifs à la formation, l'exécution et la cessation des obligations contractuelles entre les parties seront soumis au **Tribunal de Commerce de LYON**, la Boutique se réservant toutefois le droit de saisir le tribunal territorialement compétent dont relève le siège du Client. L'attribution de compétence est générale et s'applique, qu'il s'agisse d'une demande principale, d'une demande incidente, d'une action au fond ou d'un référé.

17- STIPULATIONS FINALES

La loi française est applicable sans pour autant écarter l'application des droits législatifs impératifs accordés aux consommateurs ou d'une loi impérative plus protectrice par le juge étranger saisi par un consommateur du pays correspondant. Les présentes Conditions Générales sont rédigées en langue française. Le fait pour la Boutique de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une des clauses des présentes, ne peut valoir renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.