

## **Conditions Générales de Vente**

Conditions Générales de Vente [www.mercadier.fr](http://www.mercadier.fr)

La société Groupe Mercadier (ci-dessous LE VENDEUR) est inscrite au registre du commerce sous le numéro RCS 480 184 928. Son adresse postale est 120 rue Émilien Gautier - ZAC de Lenfant, Les Milles - 13290 Aix-en-Provence. Son adresse de courrier électronique est [s h o p @ mercadier.fr](mailto:s h o p @ mercadier.fr) (ci-dessous L'ADRESSE DU VENDEUR).

Toute prise de commande au titre d'un produit figurant au sein de la boutique en ligne du site [www.mercadier.fr](http://www.mercadier.fr) (ci-dessous LE SITE VENDEUR) suppose la consultation et l'acceptation préalable des présentes conditions générales de vente. Le clic de validation de la commande implique une pleine acceptation des présentes. Ce clic a valeur de "signature numérique".

### **Objet**

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de biens proposés par LE VENDEUR au consommateur, elles concernent les biens vendus et les marques exploitées par LE VENDEUR et entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> décembre 2022.

### **Confirmation de commande**

Les informations contractuelles feront l'objet d'une confirmation par voie de courriel à l'adresse indiquée par le consommateur au sein du bon de commande.

Une commande sera réputée confirmée, uniquement lorsque le VENDEUR aura émis une confirmation de commande et son montant aura été réglé au VENDEUR ou débité par celui-ci, sauf dans un cas prévu au paragraphe « Durée de validité de l'offre et du prix de celle-ci » des présentes.

### **Preuve de la transaction**

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de la société LE VENDEUR dans des conditions raisonnables de sécurité sont considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

### **Information sur les produits**

Tous les efforts ont été faits pour s'assurer de l'exactitude des informations présentées sur LE SITE VENDEUR. LE VENDEUR ou ses fournisseurs ne sont néanmoins pas responsables des conséquences, incidents, dommages spéciaux résultant des transmissions électroniques ou de l'exactitude de l'information transmise même dans le cas où LE VENDEUR ait eu connaissance de la possibilité de tels dommages. Les noms et marques de produits et de fabricants sont utilisés seulement dans un but d'identification.

Les photographies du catalogue sont les plus fidèles possibles mais ne peuvent assurer une similitude parfaite avec le produit proposé notamment en ce qui concerne les couleurs. C'est pourquoi nous préconisons de commander nos échantillons ou/et nuanciers avant de concrétiser votre projet de décoration ou de rénovation. Nous vous recommandons aussi de

consulter nos fiches techniques et de contacter nos supports techniques (09 72 26 51 60) préalablement à votre commande en ligne.

Durée de validité de l'offre et du prix de celle-ci

Les prix figurant dans le catalogue sont des prix TTC en euro tenant compte de la TVA applicable au jour de la commande, tout changement du taux pourra être répercuté sur le prix des produits.

LE VENDEUR se réserve le droit de modifier les prix à tout moment étant toutefois entendu que le prix figurant au catalogue le jour de la commande sera le seul applicable à l'acheteur.

Il est convenu qu'en cas d'erreur manifeste d'étiquetage informatique résultant d'une erreur matérielle, la commande passée ne pourra être honorée par le VENDEUR, même si une confirmation automatique de commande a été envoyée à l'ACHETEUR.

Règlement 3xCB

Plusieurs modes de règlement sont possibles dont la solution 3xCB. Les informations en rapport avec votre commande payée avec la solution 3xCB à distance font l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est FIA-NET S.A. Ce traitement automatisé de données a pour finalité la détermination d'un niveau d'assurance pour une transaction et de lutter contre la fraude aux moyens de paiement et notamment contre la fraude à la carte bancaire.

FIA-NET S.A. et le marchand chez qui vous effectuez votre achat sont les destinataires des données en rapport avec votre commande. La non-transmission des données en rapport avec votre commande empêche la réalisation et l'analyse de votre transaction. La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire ou d'un autre moyen de paiement entraînera l'inscription des données de la commande associée à l'impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en oeuvre par FIA-NET S.A. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 vous disposez, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de l'ensemble de vos données personnelles enregistrées par FIA-NET en écrivant, par courrier et en justifiant de votre identité, à FIA-NET – Service Informatique et Libertés – Traitements n°773061 et n°1080905 - 3/5 Rue Saint Georges, 75009 PARIS.

Modalité de livraison

### INFORMATIONS RENSEIGNEES

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le consommateur sur le bon de commande et uniquement sur les zones géographiques que nous desservons (France Métropolitaine et pays de l'Union Européenne). Vous devez vérifier l'exhaustivité et la conformité des renseignements que vous nous fournissez lors de la commande, notamment concernant l'adresse de livraison et votre contact téléphonique.

Les livraisons par transporteur feront l'objet d'une prise de rendez-vous :

- Le transporteur en charge de la livraison de votre commande prendra contact avec vous par tél ou SMS afin de convenir d'un rendez-vous pour votre livraison.

## SURFRAIS NON PRIS EN CHARGE

Nous ne pourrions être tenus pour responsable :

- D'éventuelles erreurs de saisie (adresse, numéro de téléphone de contact ou adresse mail) et des conséquences qui en découlent (par exemple des retards ou des erreurs de livraisons).
- Si le transporteur n'obtient aucune réponse de votre part (mail ou téléphone) pour la prise de rendez-vous.
- En cas d'absence au jour et à l'horaire convenu avec le transporteur.

Dans ce contexte, les frais engagés pour la souffrance, le retour, stockage et/ou la réexpédition de la commande seront à la charge du client.

## SIGNALEMENT ET RESERVE LE JOUR DE LA COMMANDE

Tous produits partent de nos locaux en parfait état.

Le client se doit de signaler au transporteur (ou au facteur), au moment de la livraison, la moindre petite trace de choc (trous, traces d'écrasement etc..) sur le colis, et le cas échéant de refuser le colis.

Un nouveau produit identique vous sera alors renvoyé sans frais.

L'échange de tout produit déclaré, à posteriori, abîmé lors du transport, sans qu'aucune réserve n'ait été émise à la réception du colis, ne pourra pas être pris en charge.

## DELAIS DE LIVRAISON

Une date limite de livraison vous sera communiquée avant la validation de votre commande, compte tenu du choix du transporteur souhaité. Les délais de livraison applicables sont ceux indiqués lors de la validation de votre commande.

## ALLONGEMENT DU TRAITEMENT DES COMMANDES REGLEES PAR VIREMENT

Toute commande payée par virement ne sera traitée qu'à réception de l'encaissement en banque :

- Les délais de disponibilité comme d'expédition doivent être recalculés à partir de la date d'enregistrement de ce mode de règlement.
- Notez que toute commande payée par chèque ne sera traitée qu'à réception du moyen de paiement augmenté d'un délai d'encaissement en banque d'environ (2) deux semaines.
- Les délais de disponibilité comme d'expédition doivent être recalculés à partir de la date d'enregistrement de ce mode de règlement. Pour ces raisons, le paiement par Carte Visa ou Mastercard est à privilégier.

## CAS DE FORCE MAJEURE

Nous déclinons toute responsabilité quant à l'allongement des délais de livraison du fait du transporteur ou de nos fournisseurs, notamment en cas de rupture de stock, perte des produits, d'intempéries, de grèves, manifestations ou mouvements sociaux.

### Problème de livraison du fait du fournisseur

Certaines marchandises sont expédiées directement de chez nos fournisseurs.

Nous ne pouvons garantir la disponibilité du produit lors de votre commande et nous engageons à faire le maximum pour vous servir dans les meilleurs délais.

En cas de rupture de stock chez le fournisseur, nous vous informerons au plus vite et vous proposerons un produit alternatif ou le remboursement de la partie des produits commandés non disponibles.

Nous vous invitons à vérifier (ou à faire vérifier par le mandataire qui reçoit) l'état apparent des produits à la livraison avec le livreur. Quel que soit le fournisseur ou le transporteur et en présence d'une anomalie apparente (avarie, produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, produits cassés, etc...), vous devez obligatoirement :

- Déballer le colis en présence du livreur, et
- Inscrire des réserves manuscrites circonstanciées en faisant signer le facteur 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 (la simple mention « sous réserve de déballage » est considérée comme trop générale et imprécises), et
- En informer le VENDEUR par courrier recommandé dans un délai de trois (3) jours ouvrés suivant la livraison de votre colis.

Au moindre problème à la réception, il est indispensable que vous conserviez les éléments dans l'état dans lequel ils vous ont été livrés (accessoires, notices, emballage(s) et sur emballage(s) compris).

Si les produits nécessitent d'être renvoyés, vous présenterez une demande de retour par courrier simple libellée à « Groupe Mercadier - [www.mercadier.fr](http://www.mercadier.fr), Service Client, 120 rue Émilien Gautier, ZAC de Lenfant - Les Milles, 13290 Aix-en-Provence ».

Cette demande sera accompagnée, le cas échéant, de la copie du courrier adressé au transporteur ou du « constat de spoliation » ou du « relevé d'anomalie » obtenu du transporteur.

En cas d'absence d'une anomalie liée au transport, la demande du numéro de retour peut être faite par téléphone auprès de notre service clients.

En tout état de cause, ces précautions ne font pas obstacle au bénéfice des garanties légales et de l'exercice du droit de rétraction.

### Problème de livraison du fait du transporteur

Toute anomalie concernant la livraison (avarie, produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, produits cassés...) devra être impérativement indiquée sur le bon de livraison sous forme de « réserves manuscrites », accompagnée de la signature du client.

Le consommateur devra parallèlement confirmer cette anomalie en adressant au transporteur dans les (2) deux jours ouvrables suivant la date de livraison un courrier recommandé avec accusé de réception exposant lesdites réclamations.

Le consommateur devra transmettre une copie de ce courrier à l'ADRESSE DU VENDEUR. Sans ce constat, nous ne procédons à aucun échange.

## RETARD

Comme dans toute expédition, il est possible de subir un retard ou que le produit s'égaré.

- Dans un tel cas, nous contactons le transporteur pour démarrer une enquête.
- Tous les efforts sont effectués, aussi longtemps que nécessaire, pour retrouver ce colis.
- Le cas échéant le commerçant se fera rembourser par le transporteur et livrera un nouveau colis identique à ses frais.

En cas de retard de livraison par le transporteur dans les (8) huit jours ouvrés suivant la date d'expédition indiquée dans le courriel « bon de livraison ».

Nous vous suggérons :

1. De vérifier auprès de votre bureau de poste ou de l'agence du transporteur si le colis n'est pas en instance.
2. Le cas échéant, nous vous invitons à signaler ce retard en contactant notre Service Clients par téléphone ou en adressant un courriel.

## ENQUÊTE

Nous contacterons alors le transporteur afin qu'une enquête soit ouverte.

Cette enquête transporteur peut durer jusqu'à (21) vingt et un jours ouvrés à compter de sa date d'ouverture. Si durant cette période, le produit est retrouvé, il sera ré-acheminé dans les plus brefs délais à votre domicile. Si en revanche le produit n'est toujours pas localisé à l'issue de ces (21) vingt et un jours ouvrés, le transporteur considérera le colis comme perdu.

À la clôture pour perte de l'enquête, nous vous renverrons un produit de remplacement (renvoi à nos frais). Si le ou les produits commandés venaient à ne plus être disponibles, vous pourrez obtenir le remboursement des produits concernés par la déclaration de perte confirmée du transporteur.

Il est rappelé qu'aucun remboursement ou renvoi du produit ne pourra être effectué avant la clôture de l'enquête.

#### Erreurs de livraison

Le consommateur devra formuler auprès du VENDEUR, le jour même de la livraison ou au plus tard le (1er) premier jour ouvré suivant la livraison, toute réclamation d'erreur de livraison et / ou de non-conformité des produits en nature ou en qualité par rapport aux indications figurant sur le bon de commande.

Au-delà de ce délai, toute réclamation sera rejetée.

La formulation de cette réclamation auprès du VENDEUR pourra être faite à l'ADRESSE DU VENDEUR.

Toute réclamation non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégage LE VENDEUR de toute responsabilité vis à vis du consommateur.

En cas d'erreur de livraison ou d'échange, tout produit à échanger ou à rembourser devra être retourné au VENDEUR dans son ensemble et dans son emballage d'origine en état impeccable à l'ADRESSE DU VENDEUR.

Pour être accepté, tout retour devra être signalé et avoir l'accord préalable du VENDEUR, qui en cas d'accord réexpédiera le colis à la bonne adresse.

Les frais d'envois sont à la charge du VENDEUR, sauf dans le cas où il s'avèrerait que le produit ne correspond pas à la déclaration d'origine faite par le consommateur dans le bon sens de retour.

#### Garantie des produits

Les dispositions des présentes ne peuvent priver le consommateur de la garantie légale qui oblige le vendeur professionnel à le garantir contre toutes les conséquences de vices cachés de la chose vendue.

Le consommateur est expressément informé que le VENDEUR n'est pas le fabricant de tous les produits présentés dans le SITE VENDEUR et que le VENDEUR se dégage de toute responsabilité du fait des produits défectueux.

En conséquence, en cas de dommages causés à une personne ou à un bien par défaut du produit, seule la responsabilité du fabricant de celui-ci pourra être recherchée par le consommateur, sur la base des informations figurant sur l'emballage dudit produit.

La durée de garantie est d'(1) un an. Sont exclus de cette garantie, tous les produits modifiés ou réparés par le client ou par toute autre entité que les prestataires choisis par le VENDEUR.

La garantie peut être allongée selon les modalités prévues en magasin et sur le site dans la rubrique atelier.

Dans le cas d'un produit défectueux durant la période de garantie, l'acheteur est invité à prendre contact avec le service clientèle.

L'acheteur devra apporter la preuve de l'existence du vice caché au jour de la livraison.

Les frais de retour sont à la charge de l'acheteur, le produit doit être retourné dans son emballage d'origine, sans avoir été utilisé, ni même ouvert.

Aucun retour ne sera accepté sans une demande préalable décrivant les anomalies envoyées à : Groupe Mercadier - [www.mercadier.fr](http://www.mercadier.fr), Service Client, 120 rue Émilien Gautier, ZAC de Lenfant - Les Milles, 13290 Aix-en-Provence.

#### Droit de rétractation

Le droit de rétractation ne s'applique qu'aux personnes physiques.

La mise à la teinte est un service personnalisé et réalisé à la commande. Par conséquent les produits teintés livrés conformément à la commande de l'ACHETEUR, ces produits ne peuvent donc pas faire l'objet d'un remboursement par le VENDEUR.

Conformément aux articles L. 221-18 à 28 du code de la consommation, l'Acheteur dispose d'un délai de (14) quatorze jours à partir de la réception de la commande, pour envoyer le formulaire de rétractation situé sur cette page : <https://www.mercadier.fr/contact.htm>

Ce délai court à compter du jour de la réception de la commande du consommateur. Tout retour pourra être signalé au préalable auprès du service client du VENDEUR. Le produit devra être retourné à l'ADRESSE DU VENDEUR.

Une fois le formulaire de rétractation envoyé, le consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) quatorze jours calendaires pour retourner, à ses frais, les produits ne lui convenant pas. Le produit devra être retourné à l'adresse d'un dépôt situé à Aix-en-Provence. L'adresse de ce dépôt sera indiquée au client lors de l'accord de retour par le VENDEUR.

Les produits sensibles (tels DVD, CD, Logiciels) ne devront pas avoir été descellés, afin que le consommateur puisse bénéficier du droit de rétractation.

Seuls seront repris les produits renvoyés dans leur ensemble, dans leur emballage d'origine complet et intact, et en parfait état de revente. Tout produit qui aura été abîmé, ou dont leur emballage d'origine aura été détérioré, ne sera ni remboursé, ni repris, ni échangé. Ce droit de rétractation s'exerce sans pénalité, à l'exception des frais de retour. En cas de retour d'une partie seulement de la commande, le remboursement des frais d'envoi sera fait au prorata du coût d'expédition des produits retournés.

Dans l'hypothèse de l'exercice du droit de rétractation, le consommateur a le choix de demander soit le remboursement des sommes versées (déduction faite des frais de retour), soit l'échange du produit. Dans le cas d'un échange, la réexpédition se fera aux frais du consommateur.

En cas d'exercice du droit de rétractation, le VENDEUR fera tous les efforts pour rembourser le consommateur dans un délai de trente jours.

#### Droit d'utilisation

L'utilisation des marques présentes sur le site est strictement interdite.

#### Force majeure

Aucune des parties n'aura failli à ses obligations contractuelles, dans la mesure où leur exécution sera retardée, entravée ou empêchée par un cas fortuit de force majeure. Sera considéré comme un cas de force majeure tout fait ou circonstance irrésistible, extérieur aux parties, imprévisible, inévitable, indépendant de la volonté des parties et qui ne pourra être empêché par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles.

La partie touchée par de telles circonstances en avisera l'autre dans les dix jours ouvrables suivant la date à laquelle elle aura eu connaissance.

Les deux parties se rapprocheront alors, dans un délai de trois mois, sauf impossibilité due au cas de force majeure, pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.

Si le cas de force majeure a une durée supérieure à une durée de un mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux qui sont habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports, tremblement de terre, incendies, tempêtes, inondation, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients.

#### Non validation partielle

Si une ou plusieurs stipulation des présentes conditions générales sont tenues pour non validées ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

#### Non renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans le cadre des présentes conditions générales de ventes ne saurait être interprété pour l'avenir comme une revendication à l'obligation en cause.

#### Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à la loi française. Il en est ainsi pour les règles de fonds comme pour les règles de forme.

En cas de litige ou de réclamation, le consommateur s'adressera en priorité au VENDEUR pour obtenir une solution amiable.

#### Réclamation ou commentaire

Pour toute réclamation, communication ou commentaire, veuillez utiliser la rubrique [contactez-nous](#) visible sur ce site.

#### Protection des données personnelles

Toutes les données que vous nous confiez le sont afin de pouvoir traiter vos commandes.

En vertu de la loi no 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez auprès du VENDEUR d'un [droit de rectification](#), de [consultation](#) et

de [suppression](#) des données que vous nous avez communiquées. Ce droit peut également être exercé en ligne.

Le groupe Mercadier a établi une « [Politique de Protection des Données – Mercadier](#) » conformément la loi RGPD qui est disponible sur simple demande.

#### Litiges

Toute commande passée par l'intermédiaire du SITE VENDEUR emporte l'adhésion du client, et ce sans aucune restriction, aux conditions générales de vente du VENDEUR.

En cas de vente à une personne morale, tout différent relatif à la vente (prix, CGV, produits,...) sera soumis au droit français devant le Tribunal de Commerce du siège social du VENDEUR.