

# C.G.V. DECO-GEM

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « Conditions Générales») s'appliquent à tout achat effectué par une personne physique (ci-après le « CLIENT») sur le site Internet [www.deco-gem.fr](http://www.deco-gem.fr) (ci-après le « SITE ») auprès de Déco-Gem / Gemplast, SARL, immatriculée au registre du commerce et des sociétés sous le numéro 498383728 , ayant son siège social 49 rue Brillat Savarin 01100 Oyonnax, France Tél : 04 28 38 52 83 (ci-après le « VENDEUR »).

IMPORTANT Toute commande passée sur le Site implique obligatoirement l'acceptation sans réserve du CLIENT des présentes conditions générales.

## ARTICLE 1 – Définition

Les termes employés ci-après ont, dans les présentes Conditions Générales, la signification suivante :

- " CLIENT " : désigne le cocontractant du VENDEUR.
- " LIVRAISON " : désigne la première présentation des PRODUITS commandés par le CLIENT à l'adresse de livraison indiquée lors de la commande.
- " PRODUITS " : désigne l'ensemble des produits disponibles sur le SITE.
- " TERRITOIRE " : désigne la France métropolitaine, Monaco, Allemagne, Belgique, Espagne, Italie, Luxembourg, Pays Bays, Portugal.

## ARTICLE 2 – Objet

Les présentes Conditions Générales régissent la vente par le VENDEUR à ses CLIENTS des PRODUITS.

Le CLIENT est clairement informé et reconnaît que le SITE s'adresse aux consommateurs et que les professionnels ont un espace spécifique sur le SITE afin de bénéficier de conditions contractuelles distinctes.

## ARTICLE 3 – Acceptation des conditions générales

Le CLIENT s'engage à lire attentivement les présentes Conditions Générales et les accepter, avant de procéder au paiement d'une commande de PRODUITS passée sur le SITE.

Les présentes Conditions Générales sont référencées en bas de chaque page du SITE au moyen d'un lien et doivent être consultées avant de passer la commande. Le CLIENT est invité à lire attentivement, télécharger, imprimer les Conditions Générales et à en conserver une copie.

Le VENDEUR conseille au CLIENT de lire les Conditions Générales à chaque nouvelle commande, la dernière version desdites Conditions s'appliquant à toute nouvelle commande de PRODUITS.

En cliquant sur le premier bouton pour passer la commande puis sur le second pour confirmer ladite commande, le CLIENT reconnaît avoir lu, compris et accepté les Conditions Générales sans limitation ni condition.

## ARTICLE 4 – Achat de Produits sur le Site

Pour pouvoir acheter un PRODUIT, le CLIENT doit :

- Être âgé d'au moins 18 ans et disposer de la capacité légale.

- Si mineur, être en mesure de justifier de l'accord de ses représentants légaux.

#### Informations à Fournir

Le CLIENT sera invité à fournir des informations permettant de l'identifier en complétant le formulaire disponible sur le SITE. Les points suivants sont à noter :

- Champs Obligatoires : Les champs marqués d'un astérisque (\*) sont obligatoires pour que la commande du CLIENT soit traitée par le VENDEUR.
- Suivi de Commande : Le CLIENT peut vérifier le statut de sa commande sur le SITE. Le suivi des LIVRAISONS peut, le cas échéant, être effectué via les outils de suivi en ligne de certains transporteurs.
- Contact : Le CLIENT peut également contacter le service commercial du VENDEUR à tout moment via le formulaire de contact du SITE pour obtenir des informations sur le statut de sa commande.

#### Obligations du CLIENT

Les informations fournies par le CLIENT lors d'une commande doivent être :

- Complètes
- Exactes
- À jour

#### Non-responsabilité du VENDEUR

- Responsabilité de l'Acheteur : Le VENDEUR ne pourra en aucun cas être tenu responsable des conséquences liées à une adresse erronée ou à des informations incorrectes fournies par le CLIENT. Il est de la responsabilité du CLIENT de s'assurer de l'exactitude des informations communiquées.
- Frais de Nouvelle Livraison : En cas de nécessité d'une nouvelle livraison due à une mauvaise information fournie par le CLIENT, les frais associés seront entièrement à la charge de ce dernier.
- Vérification : Le VENDEUR se réserve le droit de demander au CLIENT de confirmer, par tout moyen approprié, son identité, son éligibilité et les informations fournies.

#### ARTICLE 5 - Conditions de paiement

Une fois les CGV validées le prix est payable comptant, en totalité au jour de la passation de la commande par l'Acheteur, par voie de paiement sécurisé, selon les modalités suivantes : Cartes Bancaires CB, carte visa, carte EuroCard/MasterCard, e-carte bleue, Paypal, Alma en 3 X sans frais et virement bancaire.

Le Vendeur ne sera pas tenu de procéder à la délivrance des produits commandés par l'Acheteur si celui-ci ne lui en paye pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

Les paiements par carte bancaire sont débités au moment du paiement de la commande.

Les paiements effectués par l'Acheteur ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif par le Vendeur des sommes dues.

#### ARTICLE 6 – Commandes

##### 6.1. Caractéristiques des produits

Le VENDEUR s'engage à présenter les caractéristiques essentielles des PRODUITS (sur les fiches d'information disponibles sur le SITE) et les informations obligatoires que le CLIENT doit recevoir en vertu du droit applicable.

Le CLIENT s'engage à lire attentivement ces informations avant de passer une commande sur le SITE.

Sauf indication expresse contraire sur le SITE, tous les PRODUITS vendus par le VENDEUR sont neufs et conformes à la législation européenne en vigueur et aux normes applicables en France.

## 6.2. Procédure de commande

Les commandes de PRODUITS sont directement passées sur le SITE. Pour effectuer une commande, le CLIENT doit suivre les étapes décrites ci-dessous (veuillez noter cependant qu'en fonction de la page de démarrage du CLIENT, les étapes peuvent légèrement différer).

### 6.2.1. Sélection des PRODUITS et options d'achat

Le CLIENT devra sélectionner le(s) PRODUIT(s) de son choix en cliquant sur le(s) PRODUIT(s) concerné(s) et en choisissant les caractéristiques et les quantités souhaitées. Une fois le PRODUIT sélectionné, le PRODUIT est placé dans le panier du CLIENT. Ce dernier peut ensuite ajouter à son panier autant de PRODUITS qu'il le souhaite.

### 6.2.2. Commandes

Une fois les PRODUITS sélectionnés et placés dans son panier, le CLIENT doit cliquer sur le panier et vérifier que le contenu de sa commande est correct. Si le CLIENT ne l'a pas encore fait, il sera ensuite invité à s'identifier ou à s'inscrire.

Une fois que le CLIENT aura validé le contenu du panier et qu'il se sera identifié / inscrit, s'affichera à son attention un formulaire en ligne complété automatiquement et récapitulant le prix, les taxes applicables et, le cas échéant, les frais de livraison.

Le CLIENT est invité à vérifier le contenu de sa commande (y compris la quantité, les caractéristiques et les références des PRODUITS commandés, l'adresse de facturation, le moyen de paiement et le prix) avant de valider son contenu.

Le CLIENT peut alors procéder au paiement des PRODUITS en suivant les instructions figurant sur le SITE et fournir toutes les informations nécessaires à la facturation et à la LIVRAISON des PRODUITS. Concernant les PRODUITS pour lesquels des options sont disponibles, ces références spécifiques apparaissent lorsque les bonnes options ont été sélectionnées. Les commandes passées doivent comprendre toutes les informations nécessaires au bon traitement de la commande.

Le CLIENT doit également sélectionner le mode de livraison choisi.

### 6.2.3. Accusé de réception

Une fois que toutes les étapes décrites ci-dessus sont complétées, une page apparaît sur le SITE afin d'accuser réception de la commande du CLIENT. Une copie de l'accusé de réception de la commande est automatiquement adressée au CLIENT par courrier électronique, à condition que l'adresse électronique communiquée par le biais du formulaire d'inscription soit correcte.

Le VENDEUR n'envoie aucune confirmation de commande par courrier postal ou par télécopie.

### 6.2.4. Facturation

Pendant la procédure de commande, le CLIENT devra saisir les informations nécessaires à la facturation (le signe (\*) indiquera les champs obligatoires devant être remplis pour que la commande du CLIENT soit traitée par le VENDEUR).

Le CLIENT doit notamment indiquer clairement toutes les informations relatives à la LIVRAISON, en particulier l'adresse exacte de LIVRAISON, ainsi que tout éventuel code d'accès à l'adresse de LIVRAISON.

Le CLIENT doit également préciser le moyen de paiement choisi.

Ni le bon de commande que le CLIENT établit en ligne, ni l'accusé de réception de la commande que le VENDEUR envoie au CLIENT par courrier électronique ne constituent une facture. Quel que soit le mode de commande ou de paiement utilisé, Le CLIENT reçoit la facture après acceptation du règlement par courriel et son espace client sur le SITE.

### 6.3. Date de la commande

La date de la commande est la date à laquelle le VENDEUR accuse réception en ligne de la commande. Les délais indiqués sur le SITE ne commencent à courir qu'à partir de cette date.

### 6.4. Prix

Pour tous les PRODUITS, le CLIENT trouvera sur le SITE des prix affichés en euros toutes taxes comprises sauf pour les professionnels (espace pro) où les tarifs sont affichés en hors taxes, ainsi que les frais de livraison applicables (en fonction du poids du colis, de l'adresse de LIVRAISON et du transporteur ou mode de transport choisi). Des frais supplémentaires pourront être appliqués en fonction de certains lieux de livraison.

Les prix incluent en particulier la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) au taux en vigueur à la date de commande. Toute modification du taux applicable peut impacter le prix des PRODUITS à compter de la date d'entrée en vigueur du nouveau taux.

Le taux de TVA applicable est exprimé en pourcentage de la valeur du PRODUIT vendu.

Les prix des fournisseurs du VENDEUR sont susceptibles d'être modifiés. En conséquence, les prix indiqués sur le SITE peuvent changer. Ils peuvent également être modifiés en cas d'offres ou de ventes spéciales.

Les prix indiqués sont valables, sauf erreur grossière. Le prix applicable est celui indiqué sur le SITE à la date à laquelle la commande est passée par le CLIENT.

### 6.5. Disponibilité des produits

Le professionnel s'engage à livrer le PRODUIT à la date ou dans le délai indiqué au CLIENT, sauf si les parties en ont convenu autrement.

L'indisponibilité d'un PRODUIT est en principe indiquée sur la page du PRODUIT concerné.

Les CLIENTS peuvent également être informés du réassort d'un PRODUIT par le VENDEUR.

En tout état de cause, si l'indisponibilité n'a pas été indiquée au moment de la commande, le VENDEUR s'engage à informer le CLIENT sans délai si le PRODUIT est indisponible.

Dans l'hypothèse où un PRODUIT est indisponible, le VENDEUR peut, et si les parties en conviennent, proposer un PRODUIT alternatif de qualité et de prix équivalents, accepté par le CLIENT.

Si le CLIENT décide d'annuler sa commande de PRODUITS indisponibles, il obtiendra le remboursement de toutes les sommes versées pour les PRODUITS indisponibles au plus tard dans les trente (30) jours du paiement.

## ARTICLE 7 - Droit de rétractation

Les modalités du droit de rétractation sont prévues dans la " politique de rétractation ", politique accessible en bas de chaque page du SITE via le lien hypertexte Échanges et retours.

### 7.1. Principe de rétractation

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le CLIENT dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réception des PRODUITS pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus à l'article L221-23 du Code de la consommation.

Pour cela, le PRODUIT devra être renvoyé ou restitué au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter.

### 7.2. Délai de rétractation

Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien.

Dans le cas où le CLIENT aurait commandé plusieurs PRODUITS via une seule commande donnant lieu à plusieurs LIVRAISONS (ou dans le cas d'une commande d'un seul PRODUIT livré en plusieurs lots), le délai de rétractation expirera quatorze (14) jours après le jour où le CLIENT, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le CLIENT, prend physiquement possession du dernier bien.

En cas de livraison du PRODUIT en plusieurs lots de pièces, le délai de rétractation expirera quatorze (14) jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce.

### 7.3. Notification du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le CLIENT doit notifier sa décision au VENDEUR par un moyen de communication écrit via l'envoi d'un e-mail à [contact@deco-gem.fr](mailto:contact@deco-gem.fr) en indiquant clairement son nom, son adresse, son numéro de téléphone et le numéro de commande concerné.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, le CLIENT doit transmettre sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

### 7.4. Effets de la rétractation

En cas de rétractation dans le délai imparti, le VENDEUR remboursera le CLIENT de tous les paiements reçus, dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la notification de rétractation. Le VENDEUR se réserve le droit de différer le remboursement jusqu'à récupération des PRODUITS.

### 7.5. Modalités de retour

Le CLIENT devra, en tout état de cause, renvoyer le PRODUIT au VENDEUR dans un délai de quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter. Le retour doit être effectué à l'adresse suivante :

Déco-Gem

Chez Décofor

18 rue Marie Curie

42160 Bonson

Documents à Inclure :

- Le PRODUIT doit être accompagné de la facture qui peut être téléchargée depuis l'espace client du SITE.

Prise de Photographies : Avant d'envoyer le PRODUIT, le CLIENT doit :

- Prendre des photos du colis sur ces quatre faces ainsi que de toutes les faces du PRODUIT pour prouver qu'il est en bon état, sans impacts ni rayures.
- Prendre une photo du colis préparé pour le retour.

Ces photos doivent être envoyées à l'adresse suivante : [contact@deco-gem.fr](mailto:contact@deco-gem.fr). Cela permettra de documenter l'état du PRODUIT avant son envoi.

#### 7.6. Frais de retour

Le CLIENT devra prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.

Dans le cas où le poids du PRODUIT empêcherait le CLIENT de retourner ce PRODUIT par la Poste, le CLIENT devra prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.

#### 7.7. Etat du bien retourné

Le PRODUIT doit être retourné suivant les consignes du VENDEUR dans leur emballage d'origine et en parfait état et comporter notamment tous les accessoires livrés. Les articles endommagés, salis ou incomplets ne sont pas repris.

La responsabilité du CLIENT n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce PRODUIT. En d'autres termes, le CLIENT dispose de la possibilité de tester le PRODUIT mais sa responsabilité pourra être engagée s'il procède à des manipulations autres que celles qui sont nécessaires.

#### 7.8. Exclusions du droit de rétractation

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats suivants :

- Fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du CLIENT

### ARTICLE 8 – Paiement

#### 8.1. Moyens de paiement

Le CLIENT peut payer ses PRODUITS en ligne sur le SITE suivant les moyens proposés par le VENDEUR.

Le CLIENT garantit au VENDEUR qu'il détient toutes les autorisations requises pour utiliser le moyen de paiement choisi.

Le VENDEUR prendra toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité et la confidentialité des données transmises en ligne dans le cadre du paiement en ligne sur le SITE.

Il est à ce titre précisé que toutes les informations relatives au paiement fournies sur le SITE sont transmises à la banque du SITE et ne sont pas traitées sur le SITE.

## 8.2. Date de paiement

En cas de paiement unique par carte de crédit, le compte du CLIENT sera débité dès la commande de PRODUITS passée sur le SITE.

En cas de LIVRAISON partielle, le montant total sera débité du compte du CLIENT au moment de la validation de la commande. Si le CLIENT décide d'annuler sa commande de PRODUITS indisponibles, le remboursement s'effectuera conformément au dernier paragraphe de l'article 5.5 des présentes Conditions Générales.

## 8.3. Retard ou refus de paiement

Si la banque refuse de débiter une carte ou autre moyen de paiement, le CLIENT devra contacter le Service Client du VENDEUR afin de payer la commande par tout autre moyen de paiement valable.

Dans l'hypothèse où, pour quelle que raison que ce soit, opposition, refus ou autre, la transmission du flux d'argent dû par le CLIENT s'avèrerait impossible, la commande serait annulée et la vente automatiquement résiliée.

## ARTICLE 9 - Preuve et archivage

Tout contrat conclu avec le CLIENT correspondant à une commande sera archivé par le VENDEUR pendant une durée de dix (10) ans conformément à l'article L. 213-1 du Code de la consommation.

Le VENDEUR accepte d'archiver ces informations afin d'assurer un suivi des transactions et de produire une copie du contrat à la demande du CLIENT.

En cas de litige, le VENDEUR aura la possibilité de prouver que son système de suivi électronique est fiable et qu'il garantit l'intégrité de la transaction.

## ARTICLE 10 - Transfert de propriété

Le VENDEUR reste le propriétaire des PRODUITS livrés jusqu'à leur complet paiement par le CLIENT.

Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle au transfert au CLIENT, au moment de la réception par lui, ou par un tiers désigné par lui autre que le transporteur, des risques de perte ou de dommage des PRODUITS faisant l'objet de la réserve de propriété, ainsi que des risques de dommage qu'ils pourront entraîner.

## ARTICLE 11 - Livraison

Les modalités de LIVRAISON des PRODUITS sont accessibles dans la « politique de livraison » accessible en bas de chaque page du SITE via le lien hypertexte "Livraison".

Les PRODUITS commandés seront livrés en une seule fois sauf des cas particuliers ou l'indisponibilité d'un ou plusieurs PRODUITS.

### 11.1. Zone de livraison

Les PRODUITS proposés peuvent être livrés en France métropolitaine, Monaco, Allemagne, Belgique, Espagne, Italie, Luxembourg, Pays Bays, Portugal.

Les PRODUITS sont expédiés à l'adresse de livraison que le CLIENT aura indiquée au cours du processus de commande.

### 11.2. Délai d'expédition

Le délai d'expédition est annoncé sur chaque fiche produit en fonction de sa finition. Un message électronique sera automatiquement adressé au CLIENT au moment de l'expédition des PRODUITS, à condition que l'adresse électronique figurant dans le formulaire d'inscription soit correcte.

### 11.3. Délais & Frais de livraison

Au cours du processus de commande, Le VENDEUR indique au CLIENT les délais et formules d'expédition possibles pour les PRODUITS achetés.

La livraison est gratuite pour les envois en France Métropolitaine et Monaco.

Des surcoûts de frais de livraison seront appliqués pour la Corse ainsi que pour certains départements.

Des surcoûts de frais de livraison seront également appliqués pour les pays européens.

Le montant de ces surcoûts sera dû par le CLIENT en sus du prix des PRODUITS achetés.

Le détail des délais et frais de livraison est détaillé sur la page Livraison

Les délais de livraison indiqués lors de la validation de la commande sont calculés en jours ouvrés et sont spécifiques à chaque Produit. En raison de la variété des zones d'approvisionnement, des contraintes de fabrication et logistiques, ces délais sont susceptibles de varier et le VENDEUR ne saurait être tenu responsable.

### 11.4. Modalités de livraison

Les livraisons des commandes sont assurées par les transporteurs suivants : DPD et Géodis.

Les critères qui influent sur le mode de livraison sont les suivants : Pays et code postal de livraison, la nature des produits commandés, le poids, la taille et le volume de la commande.

Lors de la livraison, le CLIENT devra obligatoirement déballer le PRODUIT en présence du Livreur/de la Messagerie et vérifier que le PRODUIT livré correspond bien à sa commande et qu'aucun dommage n'affecte son Produit avant de signer le bon de livraison. En cas d'anomalie, le CLIENT devra inscrire précisément la nature de ses réserves sur le bon de livraison. Ces réserves doivent être manuscrites, datées, détaillées et accompagnées d'une signature sur le bon de livraison. La mention "produit endommagé" n'est, par exemple, pas suffisamment explicite. Le CLIENT devra renseigner la nature du dommage : coups, rayures etc. De même, si une erreur de livraison est constatée, le CLIENT devra spécifier la nature de l'erreur : pied étau au lieu de pied à visser, erreur de coloris etc.

#### 11.4.1 DPD

- Livraison à domicile avec Predict

Lors de la commande sur le site du vendeur, le client devra indiquer son n° de mobile et son adresse e-mail éléments nécessaires pour que DPD interagisse avec le client.

Le client sera prévenu par SMS et mail dès lors que DPD prend en charge son colis.

Bien sûr, le client peut à tout moment suivre son colis en toute transparence sur [dpd.fr](http://dpd.fr) et bénéficier d'une aide en ligne en cas de besoin.

Le jour de la livraison prévue, le client reçoit un SMS et un email lui indiquant le créneau horaire de livraison et son code de livraison sécurisé.

Le colis est livré dans le créneau indiqué.

- Livraison en relais et consignes Pickup

DPD informe et relance automatiquement le client par email et SMS dès que leur colis est livré dans le relais.

Le colis est conservé jusqu'à 9 jours dans le relais choisi par le client.

Si le colis n'est pas récupéré par le client, ce dernier devra prendre à sa charge les frais de livraison pour le renvoi du colis.

#### 11.4.2. Géodis

En cas de livraison par le transporteur GEODIS, l'acheteur recevra une notification par courriel et/ou sms lors de la prise en charge du/des colis par le réseau GEODIS. L'acheteur devra alors choisir une date de rendez-vous et un créneau horaire en réponse à cette notification. La prise de rendez-vous se fait via un portail web sécurisé en 3 clics (portail accessible depuis ordinateurs, smartphones et tablettes tactiles). En cas de non-réponse sous 3 jours, l'acheteur recevra une nouvelle notification par courriel et/ou sms. L'acheteur a le choix d'opter pour une livraison à domicile ou pour un retrait du/des colis dans l'une des 110 agences du réseau GEODIS.

En cas d'impossibilité de livraison le jour du Rendez-vous du fait d'informations erronées, de difficultés d'accès ou de passage non signalés préalablement par le Client ou d'absence du Client au Rendez-vous en violation des engagements pris lors du contact, de nouveaux frais de livraison pourront être facturés par Déco-Gem / Gemplast, qui prendra contact avec le Client pour le paiement de ces nouveaux frais de livraison avant toute nouvelle livraison du Produit. En cas de non-paiement de ces frais, Déco-Gem / Gemplast se réserve le droit de ne pas procéder à la livraison du Produit. Les risques de dommages résultant de ces contraintes seront également à la charge du Client.

Attention, la livraison s'effectue au rez-de-chaussée.

#### 11.5. Problème de livraison

Le CLIENT est informé de la date de livraison fixée à la fin de la procédure de commande en ligne.

Les délais de livraison indiqués lors de la validation de la commande sont calculés en jours ouvrés et sont spécifiques à chaque Produit.

En cas de non livraison, le CLIENT pourra résilier le contrat.

Le VENDEUR remboursera, sans retard excessif à compter de la réception de la lettre de résiliation, au CLIENT le montant total payé pour les PRODUITS, taxes et frais de livraison inclus, au moyen du même mode de paiement que celui utilisé par le CLIENT pour acheter les PRODUITS.

Le VENDEUR est responsable jusqu'à la livraison du PRODUIT au CLIENT.

Toute réclamation adressée au-delà de ces délais ne pourra pas être acceptée.

Si le CLIENT n'émet pas de réserves lors de la livraison, le PRODUIT livré est réputé satisfaisant et ne pourra faire l'objet d'aucune contestation ultérieure. Par exemple, le CLIENT ne pourra émettre de réserves ni auprès de Déco-Gem / Gemplast, ni auprès du Livreur/de la Messagerie, après le départ du Livreur/de la Messagerie, même si le colis n'a pas été ouvert en présence de ce dernier.

Hormis les cas de défaut de conformité ou de vices cachés, aucune réclamation et/ou réserve ultérieure ne sera admise par Déco-Gem / Gemplast, après réception des PRODUITS par le CLIENT, si ce dernier ne s'est pas conformé à la procédure décrite ci-dessus.

#### ARTICLE 12 – Emballage

Les PRODUITS seront emballés conformément aux normes de transport en vigueur, afin de garantir un maximum de protection pour les PRODUITS pendant la LIVRAISON. Les CLIENTS s'engagent à respecter les mêmes normes lorsqu'ils retournent des PRODUITS dans les conditions fixées en

#### ARTICLE 13 – Garanties

En dehors des garanties commerciales que le VENDEUR pourrait proposer pour certains PRODUITS, tout CLIENT bénéficie de garanties "légales", pour l'ensemble des PRODUITS, qui sont détaillées ci-dessous, conformément à l'article L.111-1 du Code de la consommation

##### 13.1. Garantie de conformité

Article L.217-4 du Code de la consommation : "Le vendeur livre 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 : « Le bien est conforme au contrat : 1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : - s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ; - s'il présente 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 s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté ».

Le VENDEUR est susceptible de répondre des défauts de conformité existants lors de la délivrance et 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 ou a été réalisée sous sa responsabilité.

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux (2) ans à compter de la délivrance du PRODUIT (Article L.217-12 du Code de la consommation)

En cas de défaut de conformité, le CLIENT pourra demander le remplacement du PRODUIT, à son choix. Toutefois, si le coût du choix du CLIENT est manifestement disproportionné au regard de l'autre option envisageable, compte tenu de la valeur du PRODUIT ou de l'importance du défaut, le VENDEUR pourra procéder à un remboursement, sans suivre l'option choisie par le Client.

Dans l'hypothèse où un remplacement serait impossible, le VENDEUR s'engage à restituer le prix du PRODUIT sous trente (30) jours à réception du PRODUIT retourné et en échange du renvoi du PRODUIT par le CLIENT à l'adresse suivante : Déco-Gem, Chez Décofor, 18 rue Marie Curie 42160 Bonson.

Il est précisé que la présente garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale consentie, le cas échéant, sur les PRODUITS.

##### 13.2. Garantie des vices cachés

Le VENDEUR est tenu de la garantie à raison des vices cachés du PRODUIT vendu qui le rendent impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminuent tellement cet usage que le CLIENT ne l'aurait pas acquis, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. (Article 1641 du Code Civil).

Cette garantie permet au CLIENT qui peut prouver l'existence d'un vice caché de choisir entre le remboursement du prix du PRODUIT s'il est retourné et le remboursement d'une partie de son prix, si le PRODUIT n'est pas retourné.

Dans l'hypothèse où un remplacement serait impossible, le VENDEUR s'engage à restituer le prix du PRODUIT sous trente (30) jours à réception du PRODUIT retourné et en échange du renvoi du PRODUIT par le CLIENT à l'adresse suivante: Déco-Gem, Chez Décofor, 18 rue Marie Curie 42160 Bonson.. L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par le CLIENT dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice. (Alinéa 1er de l'article 1648 du Code Civil)

#### ARTICLE 14 - Responsabilité

La responsabilité du VENDEUR ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations contractuelles imputable au CLIENT, notamment lors de la saisie de sa commande.

Le VENDEUR ne pourra être tenu pour responsable, ou considéré comme ayant failli aux présentes, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle qu'elle est définie par la jurisprudence des cours et Tribunaux français.

Il est par ailleurs précisé que le VENDEUR ne contrôle pas les sites web qui sont directement ou indirectement liés au SITE. En conséquence, il exclut toute responsabilité au titre des informations qui y sont publiées. Les liens vers des sites web de tiers ne sont fournis qu'à titre indicatif et aucune garantie n'est fournie quant à leur contenu.

#### ARTICLE 15 - Force majeure

La responsabilité du VENDEUR ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes CGV découle d'un cas de force majeure.

Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un évènement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

A ce titre, la responsabilité du VENDEUR ne pourra pas être engagée notamment en cas d'attaque de pirates informatiques, d'indisponibilité de matériels, fournitures, pièces détachées, équipements personnels ou autres, d'interruption de réseaux de communications électroniques, ainsi qu'en cas de survenance de toute circonstance ou évènement extérieur à la volonté du VENDEUR intervenant postérieurement à la conclusion des CGV et en empêchant l'exécution dans des conditions normales.

Il est précisé que, dans une telle situation, le CLIENT ne peut réclamer le versement d'aucune indemnité et ne peut intenter aucun recours à l'encontre du VENDEUR.

En cas de survenance d'un des évènements susvisés, le VENDEUR s'efforcera d'informer le CLIENT dès que possible.

#### ARTICLE 16 - Données personnelles

Le VENDEUR collecte sur le SITE des données personnelles concernant ses CLIENTS, y compris par le biais de cookies. Les CLIENTS peuvent désactiver les cookies en suivant les instructions fournies par leur navigateur.

Les données collectées par le VENDEUR sont utilisées afin de traiter les commandes passées sur le SITE, gérer le compte du CLIENT, analyser les commandes et, si le CLIENT a expressément choisi cette option, lui envoyer des courriers de prospection commerciale, des newsletters, des offres promotionnelles et/ou des informations sur des ventes spéciales, sauf si le CLIENT ne souhaite plus recevoir de telles communications de la part du VENDEUR.

Les données du CLIENT sont conservées confidentiellement par le VENDEUR pour les besoins du contrat, de son exécution et dans le respect de la loi, pendant une durée de 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale si vous êtes client ou à compter de votre dernier contact si vous n'êtes pas encore client.

Les CLIENTS peuvent à tout moment se désinscrire en accédant à leur compte ou en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet en bas de chaque offre reçue par courrier électronique.

Les données peuvent être communiquées, en tout ou partie, aux prestataires de services du VENDEUR intervenant dans le processus de commande. A des fins commerciales, le VENDEUR peut transférer à ses partenaires commerciaux les noms et coordonnées de ses CLIENTS, à condition que ceux-ci aient expressément donné leur accord préalable lors de l'inscription sur le SITE.

Le VENDEUR demandera spécifiquement aux CLIENTS s'ils souhaitent que leurs données personnelles soient divulguées. Les CLIENTS pourront changer d'avis à tout moment en contactant le VENDEUR. Le VENDEUR peut également demander à ses CLIENTS s'ils souhaitent recevoir des sollicitations commerciales de ses partenaires.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés et au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE

(Règlement général sur la protection des données dit RGPD), le VENDEUR assure la mise en oeuvre des droits des personnes concernées.

Il est rappelé que le CLIENT dont les données à caractère personnel sont traitées bénéficie des droits d'accès, de rectification, de mise à jour, de portabilité et d'effacement des informations qui le concernent, ainsi qu'un droit à la limitation du traitement conformément aux articles 49,50,51,53 et 55 de la Loi Informatique et Libertés et aux dispositions des articles 15, 16, 17 et 18 du Règlement Général européen sur la Protection des Personnes (RGPD).

Conformément aux dispositions de l'article 56 de la Loi Informatique et Libertés et à l'article 21 du RGPD, le CLIENT peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant, sans motif et sans frais.

Le CLIENT peut également définir le sort de ses données après sa mort et choisir que le VENDEUR communique ou non ses données à un tiers que le CLIENT aura préalablement désigné.

Le CLIENT peut exercer ces droits en adressant un mail au VENDEUR via le formulaire de contact du SITE ou en envoyant un mail à [contact@deco-gem.fr](mailto:contact@deco-gem.fr).

Enfin, le CLIENT peut également introduire une réclamation auprès des autorités de contrôle et notamment de la CNIL (<https://www.cnil.fr/fr/plaintes>).

#### ARTICLE 17 - Réclamation

Le VENDEUR met à la disposition du CLIENT un " Service téléphonique Client" au numéro suivant : 04 28 38 52 83 (numéro non surtaxé). Toute réclamation écrite du CLIENT devra être transmise à l'adresse mail suivante : [contact@deco-gem.fr](mailto:contact@deco-gem.fr)

#### ARTICLE 18 - Propriété intellectuelle

Tous les éléments visuels et sonores du SITE, y compris la technologie sous-jacente utilisée, sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques et/ou des brevets.

Ces éléments sont la propriété exclusive du VENDEUR. Toute personne qui édite un site web et souhaite créer un lien hypertexte direct vers le SITE doit demander l'autorisation du VENDEUR par écrit.

Cette autorisation du VENDEUR ne sera en aucun cas accordée de manière définitive. Ce lien devra être supprimé à la demande du VENDEUR. Les liens hypertextes vers le SITE qui utilisent des techniques tels que le cadrage (framing) ou l'insertion par liens hypertextes (in-line linking) sont strictement interdits.

Toute représentation ou reproduction, totale ou partielle, du SITE et de son contenu, par quel que procédé que ce soit, sans l'autorisation préalable expresse du VENDEUR, est interdite et constituera une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants et les articles L.713-1 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

L'acceptation des présentes CGV vaut reconnaissance par le CLIENT des droits de propriété intellectuelle du VENDEUR et engagement à les respecter.

#### ARTICLE 19 - Validité des conditions générales

Toute modification de la législation ou de la réglementation en vigueur, ou toute décision d'un tribunal compétent invalidant une ou plusieurs clauses des présentes Conditions Générales ne saurait affecter la validité des présentes Conditions Générales. Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les CLIENTS à méconnaître les présentes Conditions Générales.

Toutes conditions non expressément traitées dans les présentes seront régies conformément à l'usage du secteur du commerce aux particuliers, pour les sociétés dont le siège social se situe en France.

#### ARTICLE 20 - Modification des conditions générales

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à tous les achats effectués en ligne sur le SITE, tant que le SITE est disponible en ligne.

Les Conditions Générales sont datées de manière précise et pourront être modifiées et mises à jour par le VENDEUR à tout moment. Les Conditions Générales applicables sont celles en vigueur au moment de la commande.

Les modifications apportées aux Conditions Générales ne s'appliqueront pas aux PRODUITS déjà achetés.

ARTICLE 21 - Compétence et droit applicable

LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES AINSI QUE LES RELATIONS ENTRE LE CLIENT ET LE VENDEUR SONT REGIES PAR LE DROIT FRANÇAIS.

EN CAS DE LITIGE, SEULS LES TRIBUNAUX FRANÇAIS SERONT COMPETENTS.

Toutefois, préalablement à tout recours au juge arbitral ou étatique, le CLIENT est invité à contacter le service réclamation du VENDEUR.

Si aucun accord n'est trouvé ou si le CLIENT justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du VENDEUR par une réclamation écrite, il sera alors proposée une procédure de médiation facultative, menée dans un esprit de loyauté et de bonne foi en vue de parvenir à un accord amiable lors de la survenance de tout conflit relatif au présent contrat, y compris portant sur sa validité.

Pour enclencher cette médiation, le CLIENT peut contacter le médiateur du VENDEUR, via le formulaire de contact du SITE.

La partie souhaitant mettre en œuvre le processus de médiation devra préalablement en informer l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant les éléments du conflit

La médiation ne présentant pas un caractère obligatoire, le CLIENT ou le VENDEUR peut à tout moment se retirer du processus

DANS L'HYPOTHESE OU LA MEDIATION ECHOUERAIT OU NE SERAIT PAS ENVISAGEE, LE LITIGE AYANT PU DONNER LIEU UNE MEDIATION SERA CONFIE A LA JURIDICTION COMPETENTE DESIGNEE CI-DESSUS.