

Conditions générales de ventes

Article 1 - Champ d'application des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente (ci-après désignées les "Conditions Générales") s'appliquent sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues entre la société CARDONES, SAS au capital de 1 000 euros dont le siège social est sis au 58 Rue de Monceau, 75008 Paris, et immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 928134568, et tout utilisateur (ci-après le « Client ») du site <http://www.cardones.fr/> (ci-après le « Site ») souhaitant effectuer un achat en ligne et pour une livraison dans l'un des pays ouverts à la vente sur le Site, soit en France Métropolitaine, Corse comprise, et dans les pays de l'Union Européenne.

Ces Conditions Générales de Vente sont accessibles à tout moment sur le Site et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Les présentes conditions générales de vente peuvent faire l'objet de modifications : CARDONES se réserve la possibilité de modifier à tout moment sans information préalable du Client ses conditions générales de vente, qui demeurent opposables au Client à compter et pendant toute la durée de leur mise en ligne, pour les produits commandés postérieurement à leur mise en ligne sur le Site.

Chaque achat sur le Site est soumis à l'ensemble des clauses des Conditions Générales en vigueur à la date de commande. Le Client ne pourra valider sa commande qu'après avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales et les avoir acceptées en cochant la case dédiée à cet effet.

CARDONES considère qu'en validant sa commande, le Client a dûment pris connaissance des Conditions Générales et les accepte sans réserve. Les présentes Conditions Générales s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes réalisées en magasin ou sur un autre circuit de distribution et commercialisation.

En validant les présentes Conditions Générales lors de la commande, le Client déclare avoir la capacité juridique permettant la conclusion d'un contrat au sens des articles 1145 et suivants du Code civil et atteste être une personne physique majeure non commerçante agissant pour ses besoins personnels.

Article 2 - Objet

Les présentes conditions ont pour objet de définir le régime des ventes en ligne de produits d'ameublement et de décoration intérieure et extérieure de la Maison, et les droits et obligations qui en découlent.

Les présentes Conditions Générales ont ainsi vocation à régir :

- l'organisation des relations juridiques entre CARDONES et le Client ;
- les modalités de vente entre CARDONES et le Client (commande, livraison, etc.).

Article 3 - Processus et modalités de la commande

3.1 – Produits

Le(s) produit(s) (ci-après Produit(s)) régis par les présentes Conditions Générales sont ceux qui figurent sur le Site et qui sont indiqués comme vendus et expédiés par CARDONES. Chaque Produit mis en vente sur le Site est proposé dans la limite des stocks disponibles et les caractéristiques essentielles des Produits sont décrites et présentées avec la plus grande exactitude possible, conformément aux prescriptions légales.

Des différences entre les Produits livrés et les photographies associées représentées sur le Site peuvent parfois exister, la majorité de nos Produits étant artisanaux : chaque pièce est unique, l'homogénéité de la production ne peut être parfaitement assurée. Ces différences, dès lors qu'elles ne portent pas sur les caractéristiques essentielles des Produits et n'affectent pas leur qualité, ne pourront justifier une annulation de la commande ou un refus de livraison. La représentation parfaite des Produits sur le Site ne pouvant être garantie, en particulier du fait des différences de rendu des couleurs par les logiciels de navigation Internet et/ou les moniteurs de visualisation, CARDONES ne pourra pas être tenue responsable de l'inexactitude des photographies figurant sur le Site.

Le Client souhaitant effectuer une commande sélectionne des produits sur le Site. Une fois la sélection effectuée, le Client doit cliquer sur le bouton « Ajouter au panier ». Le panier est ainsi constitué par le Client.

Certains produits, notamment les pièces de mobilier ou de décoration fabriquées artisanalement, sont produits à la commande. Cela implique des délais de fabrication spécifiques qui sont indiqués sur la fiche produit et/ou lors du passage de la commande.

3.2 – Identification du Client

Pour passer commande, le Client doit se connecter sur le Site. Ce dernier est accessible tous les jours et à toute heure, excepté en cas d'incidents affectant le niveau de services ou de coupure temporaire pour maintenance technique.

Lors de sa première commande, le Client peut soit renseigner ses données sans créer de compte client, auquel cas aucune donnée ne sera stockée sur notre Site, soit créer un compte en renseignant a minima les informations obligatoires dans le formulaire d'inscription. Le Client

s'engage expressément à ne pas utiliser de fausses informations ou d'usurper les données personnelles de tiers.

L'inscription sur le Site de CARDONES est effective dès lors que le Client valide expressément le formulaire d'inscription. Dès lors, le Client pourra accéder à son compte sur le Site à tout moment en saisissant son identifiant et son mot de passe, dont il est entièrement responsable et s'engage à en assurer la confidentialité. Le Client a la possibilité de modifier ces données à tout moment via la rubrique « Mon compte ».

3.3 – Passation de la commande

Le processus de commande se déroule en 5 étapes, suite à la validation du panier par le Client :

3.3.1 Récapitulatif de la commande :

Le Client vérifie le contenu de son panier qu'il peut modifier (ajouter ou supprimer des articles). Il a la possibilité, le cas échéant, de renseigner un code promo lui permettant de bénéficier d'une offre en cours sur le Site, de profiter d'un avoir ou encore d'utiliser une carte cadeau. Il prend connaissance à ce moment là du montant toutes taxes comprises de sa commande, incluant des frais de livraison estimés (qui seront confirmés en fonction du choix du transporteurs lors de l'étape 3 de la commande).

3.3.2 Adresse de Livraison :

Le Client doit renseigner le formulaire d'adresse pour la livraison de sa commande, ainsi que son adresse de facturation si elle diffère. Les données personnelles sont uniquement utilisées dans le cadre de l'achat, afin de mener à bien la livraison. Elles ne seront donc pas utilisées à des fins commerciales, sauf indication contraire du Client. Le client doit renseigner son numéro de téléphone afin de faciliter la livraison qui nécessite parfois un contact de la part du Service Clients d'CARDONES et/ou du transporteur.

Le Client doit expressément valider les Conditions Générales avant de procéder à la validation de la commande et à la transaction.

3.3.3 Choix du mode de livraison :

Le client sélectionne, s'il a le choix, le mode de livraison de la commande. Le montant des frais estimé lors de l'étape de récapitulatif de la commande peut être amené à changer en fonction du choix réalisé.

Les tarifs varient en fonction du transporteur sélectionné, des options sélectionnées et du poids du colis.

Pour les commandes contenant au moins un produit volumineux, lourd ou très fragile, le choix du transporteur n'est pas possible car CARDONES fait appel à un transporteur spécialisé dans la livraison de cette typologie de Produits.

3.3.4 Paiement de la commande :

Une fois les étapes 1 et 2 confirmées, le Client doit sélectionner son mode de paiement, et valider son paiement.

Le paiement des achats s'effectue au choix du Client par carte bancaire : Visa, Mastercard, Carte bleue émises en France.

Le Client garantit qu'il est dûment autorisé à utiliser la carte pour le paiement de sa commande et que ce moyen de paiement donne accès à des fonds suffisants pour assurer le paiement de la commande.

La communication par le Client de son numéro de carte bancaire vaut autorisation de débiter son compte à due concurrence de la commande.

Toute commande avec paiement par carte bancaire n'est considérée comme effective que lorsque les centres de paiement concernés ont donné leur accord.

Toute transmission d'informations par le Client s'opère dans un contexte sécurisé utilisant les protocoles en vigueur sur Internet. CARDONES SA ne collecte pas et n'a pas accès aux données bancaires du Client.

Lutte contre les fraudes lors du paiement :

CARDONES peut demander au Client de justifier son identité, le lieu de son domicile et le moyen de paiement utilisé en cas de suspicion de fraude remontée par son prestataire de paiement. A défaut de réception desdits justificatifs, CARDONES se réserve le droit d'annuler la commande.

CARDONES se réserve le droit de refuser d'honorer toute commande dans le cas où il existerait un litige relatif au paiement d'une précédente commande.

Validation du paiement :

Le paiement est validé une fois que le Client a réalisé la double authentification avec sa banque, que cette dernière a été validée par la banque et que la commande est confirmée.

CARDONES se réserve la propriété des Produits jusqu'au paiement intégral de leur prix. L'expédition de la commande est subordonnée au paiement effectif du prix.

Lors du débit de la commande, en cas de paiement incomplet, irrégulier ou inexistant pour quelque raison que ce soit ou en cas de tout incident de paiement, CARDONES se réserve le droit de suspendre ou d'annuler la livraison des commandes en cours.

3.3.5 Confirmation :

La commande est ferme pour le Client dès la validation de sa commande, sous réserve de la mise en œuvre de son droit de rétractation.

La validation de la commande par le Client et le paiement de celle-ci conduisent à la réception d'un email de confirmation envoyé par CARDONES à l'adresse électronique indiquée par le Client. En cas de non réception dudit email, le Client doit vérifier son courrier indésirable et contacter le Service Clients mentionné sur le Site si nécessaire.

Les données communiquées par le Client et enregistrées par CARDONES lors de l'inscription de la commande constituent la preuve des transactions entre le Client et CARDONES.

Les informations en rapport avec la commande font l'objet d'un traitement informatisé de données dont le responsable est CARDONES.

3.4 – Disponibilité des produits

Les offres de produits présentés sur le Site sont valables dans la limite des stocks disponibles. CARDONES met tout en œuvre pour traiter et exécuter toutes les commandes validées sur le Site.

La disponibilité de chaque Produit est vérifiée et confirmée sur le récapitulatif soumis à l'approbation du Client avant la validation de sa commande. Malgré le soin apporté par CARDONES à la gestion de ses stocks et de l'information présentée sur le Site, il se peut qu'un Produit soit indisponible après la validation de la commande par le Client et sa confirmation par CARDONES, du fait de l'enregistrement simultané de plusieurs commandes, d'une erreur d'inventaire ou de la détérioration d'un Produit en stock.

Dans ce cas, CARDONES contactera le Client par email ou par téléphone afin de lui proposer :

- soit d'annuler en tout ou partie sa commande et de recevoir un remboursement intégral ou partiel de ladite commande du ou des Produit(s) qui n'auront pas pu être livrés
- soit d'échanger le Produit indisponible par un autre Produit en stock disponible sur le Site d'un montant équivalent (ou de se faire rembourser ou régler la différence, le cas échéant)

En cas d'absence de réponse du Client dans un délai de sept (7) jours, la commande sera annulée dans sa totalité et CARDONES remboursera la totalité de son montant au Client, dans un délai maximum de quatorze (14) jours suivant la date à laquelle la commande a été passée.

3.5 – Suivi de commande

Dès réception de l'email envoyé par CARDONES, le Client peut suivre l'état d'évolution du traitement et de la livraison de sa commande dans son Compte, s'il en a créé un.

Le Client a également la possibilité de suivre sa commande en contactant le Service Clients CARDONES en utilisant le formulaire sur le Site prévu à cet effet, ou en appelant le numéro non surtaxé affiché sur le Site.

Article 4 - Prix

Les prix indiqués sur le Site sont exprimés en euros, et s'entendent toutes taxes comprises (TTC), incluant la TVA applicable au jour de la commande. Tout changement du taux de TVA pourra être répercuté sur le prix des produits.

Les prix des produits ne tiennent pas compte :

- de la participation aux frais de livraison de la commande, qui seront facturés en sus du prix de vente des produits. Le montant est précisé lors du choix du mode de livraison, et estimé sur la page de récapitulatif de la commande. Il dépend des caractéristiques physiques du Produit commandé et du mode de livraison choisi par le Client ;
- des éventuels frais de montage et des options de livraison (livraison dans une pièce et non pas au pied de la porte d'entrée) qui seront facturés en sus du prix de vente des produits et des frais de livraison, lorsque ces options sont disponibles. Ces options sont à vérifier et valider directement auprès du Service Clients d'CARDONES, après validation de la commande.

Les produits sont facturés au tarif en vigueur sur le Site au moment de l'enregistrement de la commande par le Client.

CARDONES se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, sans préavis, étant entendu que le prix affiché lors de la commande par le Client ne fera l'objet d'aucune modification et reste ferme et définitif.

Article 5 - Conditions de livraison

5.1 – Bonnes pratiques à adopter préalablement à la validation de la commande

Préalablement à toute commande et à tout achat, le Client doit s'assurer que chaque produit commandé pourra être livré sans difficultés dans le lieu de son choix, et vérifier que les dimensions des produits spécifiées sur la fiche produit s'adaptent aux contraintes propres à son domicile (ascenseurs, escaliers, couloirs, portes palières, pièce de destination, etc.). Le Client doit ainsi prendre toutes mesures utiles au bon déroulement de la livraison.

Toute difficulté rencontrée lors de la livraison des produits dont le Client est seul responsable aura pour effet de mettre à la charge du Client les frais d'une nouvelle livraison des produits. La livraison des produits n'inclut pas la prestation de montage, laquelle est facturée en sus du prix de vente et des frais de livraison.

5.2 – Modalités de livraison

La livraison des produits est effectuée à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande. Le Client s'engage à être présent le jour de la livraison convenue avec le transporteur et à vérifier la conformité de sa commande à réception.

En cas d'absence du Client à l'adresse indiquée le jour de la livraison, ou bien en cas d'erreur commise par le Client dans l'indication de l'adresse de livraison, les frais d'une nouvelle livraison par le transporteur seront entièrement à la charge du Client. Les frais d'une nouvelle livraison s'élèvent dans ce cas au montant total facturé par le transporteur. Les produits livrés seront accompagnés d'un bon de livraison.

5.2.1 Livraison des colis volumineux

Livraison Premium pour les canapés ou produits très lourds et volumineux (meublier en bois pétrifié ou canapé, par exemple)

Ce mode de livraison est à prévoir et réserver directement par téléphone avec le Service Clients de CARDONES au +07 81 60 76 52 (disponible du lundi au vendredi de 9h à 15h) ou par email à contact@cardones.fr.

En effet, les frais de livraison indiqués sur le site valent pour une livraison standard sur le pas de porte, sans options, sans montage possible.

Lors de votre commande, vous devrez régler les frais de livraison avec transporteur spécifique pour objets lourds, volumineux et/ou très fragiles, et des frais additionnels vous seront demandés en sus, post achat, une fois que vous aurez précisé au Service Clients toutes les options que vous souhaitez recevoir dans le cadre de votre livraison et que le Service Clients aura validé le devis envoyé par le transporteur.

La livraison des produits peut être effectuée en France Métropolitaine et en Union européenne.

Dans ce cadre, la livraison des produits pourra s'effectuer au domicile du Client dans la pièce de son choix. Toutefois, la location d'un élévateur ou d'une nacelle est possible uniquement en Ile-de-France.

Le montage du meuble, si besoin est, pourra être réalisé par les livreurs si l'option a été prévue. Le transporteur mandaté par CARDONES contactera le Client pour convenir d'un jour de livraison, une fois que le Service Clients aura validé l'ensemble des éléments propre à la livraison avec le Client, puis le transporteur.

Tout changement ou annulation du rendez-vous doit obligatoirement être effectué quarante-huit (48) heures avant la date de livraison fixée pour les livraisons en région parisienne, soixante-douze (72) heures pour les livraisons en province en France métropolitaine et cinq jours avant pour les livraisons en UE. Passé ce délai, les frais d'une nouvelle livraison par le transporteur seront entièrement à la charge du Client.

Lors de la prise de rendez-vous avec le transporteur mandaté par CARDONES, le Client informera le transporteur de toutes les modalités d'accès. Préalablement, le Client se sera assuré de la dimension des produits pour permettre leur passage sans difficulté.

Votre commande doit être honorée à la date de livraison indiquée sur le Bon de Commande avec une tolérance de 5 jours ouvrable. Si aucune date de livraison n'est spécifiée, la livraison doit être effectuée dans un délai raisonnable à la date du Bon de Commande, sauf en cas de circonstances exceptionnelles.

Les délais de livraison sont de trente (30) jours maximum à compter de la date de la confirmation de la commande en ligne par le Client, sous réserve de la disponibilité du Produit : le délai de fabrication et expédition du Produit dans nos entrepôt peut allonger le délai de livraison chez le Client dans certains cas rares (canapé).

Livraison Standard

Ce mode de livraison est celui par défaut prévu lors de la passation de la commande dans le tunnel d'achat, lors d'étape de détermination du transporteur et du coût de livraison.

La livraison standard est réalisée par le ou les livreurs sur le pas de porte, sans montage de mobilier (si requis).

Les frais de livraison avec transporteur spécifique pour objets lourds, volumineux et/ou très fragiles sont facturés en fonction du poids du ou des objets/du mobilier commandé(s) et de l'adresse de livraison. La CFOC prend en charge une partie des frais de livraison réellement facturés par le transporteur.

Le transporteur mandaté par CARDONES contactera le Client pour convenir d'un jour de livraison, une fois que le Service Clients aura validé l'ensemble des éléments propre à la livraison avec le Client, puis le transporteur.

Tout changement ou annulation du rendez-vous doit obligatoirement être effectué 48h avant la

date de livraison fixée pour les livraisons en région parisienne, 72h pour les livraisons en province en France métropolitaine et cinq jours avant pour les livraisons en UE. Passé ce délai, les frais d'une nouvelle livraison par le transporteur seront entièrement à la charge du Client.

Lors de la prise de rendez-vous avec le transporteur mandaté par CARDONES, le Client informera le transporteur de toutes les modalités d'accès. Préalablement, le Client se sera assuré de la dimension des produits pour permettre leur passage sans difficulté.

Votre commande doit être honorée à la date de livraison indiquée sur le Bon de Commande avec une tolérance de 5 jours ouvrable. Si aucune date de livraison n'est spécifiée, la livraison doit être effectuée dans un délai raisonnable à la date du Bon de Commande, sauf en cas de circonstances exceptionnelles.

Les délais de livraison sont de trente (30) jours maximum à compter de la date de la confirmation de la commande en ligne par le Client, sous réserve de la disponibilité du Produit : le délai de fabrication et expédition du Produit dans nos entrepôt peut allonger le délai de livraison chez le Client dans certains cas rares (canapé).

5.2.2 Livraison des petits colis

La livraison sera effectuée à domicile, avec ou sans signature requise, selon l'option choisie par le Client.

La livraison à domicile concerne uniquement les produits peu volumineux/lourds/fragiles dans les pays dans lesquels la livraison est permise sur le Site.

La livraison des produits s'effectue sous trois (3) à dix (10) jours au domicile du Client une fois le colis préparé dans l'entrepôt d'CARDONES, en fonction de la localisation géographique et du pays de livraison du Client.

En cas d'absence du Client, un avis de passage sera déposé dans sa boîte aux lettres afin de lui indiquer le point de retrait où il pourra récupérer son colis, sous réserve de la présentation d'une pièce d'identité.

Pour la livraison des petits colis, CARDONES applique des frais de livraison

5.3 – Suivi de l'expédition de la commande et réclamation

Dans son compte sur le Site, le Client retrouve le statut de sa commande, qu'elle soit en cours de préparation, en cours d'expédition ou livrée.

Les délais de livraison indiqués lors de la passation de la commande sont indicatifs et dépendent notamment du délai de préparation de la commande, qui peut parfois être exceptionnellement allongé durant les périodes d'affluence sur le Site (Noël, soldes, ventes

privées, ...), mais également de la disponibilité du Client dans le cadre de la programmation du rendez-vous de livraison entre le transporteur et le Client.

Les délais de livraison indiqués sont calculés en jours ouvrables et courent à compter de la confirmation de commande du Client, ou de son enlèvement par le transporteur de l'entrepôt (ce qui est précisé sur le Site).

Les Produits achetés sont expédiés à l'adresse de livraison indiquée par le Client.

En cas de problème de livraison, CARDONES s'engage à mettre tous les moyens à sa disposition pour respecter le délai de livraison. En cas de retard de livraison, si le Service Client en a connaissance, il contactera immédiatement le Client afin de l'en tenir informé. Sa responsabilité ne pourra pas être engagée dans ce cadre car elle ne lui est pas directement imputable.

Les délais de livraison sont de 30 jours maximum à compter de la date de la confirmation de la commande sur le Site par le Client.

Si le Client constate un dépassement de la date de livraison, non imputable à un cas de force majeure ou à un incident de paiement, il aura la faculté :

- Soit d'annuler sa commande en contactant le Service Clients CARDONES au +07 56 27 80 53 (disponible du lundi au vendredi de 9h à 15h), par email à contactclients@cfoc.com ou par courrier à CARDONES SA – CFOC - Service Clients - 121 avenue de Malakoff 75116 Paris, en rappelant les références de sa commande. Dans ce cas, CARDONES SA remboursera au Client le montant TTC de sa commande dans les trente (30) jours suivant la réception de la demande d'annulation de la commande.
- Soit, si le Client ne souhaite pas annuler sa commande, d'informer le Service Clients de ce retard en rappelant les références de sa commande. CARDONES effectuera alors les recherches nécessaires pour déterminer la cause de ce retard et organisera le cas échéant la réexpédition du Produit. Dans le cas d'une réception en double du Produit suite à son renvoi par CARDONES, le Client s'engage à refuser le colis auprès du transporteur ou à le retourner à ses frais.

Dans les deux cas, CARDONES SA se réserve le droit de demander au Client de signer une déclaration sur l'honneur de non-réception de sa commande.

5.4 – Bonnes pratiques à adopter au moment de la livraison de la commande

Préalablement à la signature du bon de livraison, le Client doit :

- contrôler l'état apparent du ou des colis ;
- contrôler l'état des produits à l'intérieur du ou des colis ;
- contrôler la bonne conformité des produits par rapport au bon de livraison d'une part, et à la marchandise commandée d'autre part.

Il incombe ainsi au Client de procéder à toutes les vérifications nécessaires permettant de juger de la conformité des produits lors de la livraison. Cette vérification est réputée avoir été effectuée dès lors que le Client a signé le bon de livraison.

En cas d'anomalies constatées lors de la livraison, le Client doit émettre les réserves nécessaires, circonstanciées, lisibles, les plus précises possible sur le bon de livraison (casses, avaries, non-conformité : erreur de Produit, erreur de couleur, dimensions différentes, Produit manquant, etc.) et refuser la livraison du ou des colis litigieux, en motivant le refus. Ces réserves ou réclamations doivent également être formulées être communiquées dans les meilleurs délais au Service Clients d'CARDONES, en mentionnant la référence de la commande.

Par ailleurs, le Client a également la possibilité d'émettre toutes réserves précises concernant les Produits livrés au plus tard dans les trois (3) jours suivant la date de réception des Produits.

Faute de réserves précises formulées par le Client, la livraison sera présumée conforme.

5.5 – Reprise d'un ancien mobilier

Conformément à la loi Anti-Gaspillage pour une Economie Circulaire, vous disposez de la reprise gratuite de votre ancien mobilier (canapé, fauteuil, ou tout autre meuble) au moment de la livraison de votre commande, lorsque vous achetez un meuble de plus de vingt kilogrammes (20 kg) sur le Site ou dans l'une de nos boutiques en propre (boutiques d'Hausmann, Raspail et Doumer, à Paris).

Cette option doit être activée auprès du Service Client une fois la commande du Client validée sur le Site, soit par téléphone au +07 56 27 80 53 (disponible du lundi au vendredi de 9h à 15h), soit par email à contactclients@cloc.com.

Critères d'éligibilité :

- Reprise de produit 1 pour 1 : un seul produit repris pour un produit livré soumis aux obligations de la loi AGEC (poids supérieur à 20kg) ;
- Reprise d'un produit de même nature, avec des caractéristiques de taille équivalentes au meuble livré. ;
- Accès : notre prestataire de livraison peut refuser la reprise selon les difficultés d'accès de votre habitation ;
- Démonter le meuble à faire reprendre et le reconditionner dans un emballage afin de faciliter sa reprise et son transport (carton, film...).

Conformément à l'article R. 541-164. – nous pouvons refuser de reprendre le produit usagé qui, à la suite d'une contamination ou d'une mauvaise manipulation, présente un risque pour la sécurité et la santé du personnel chargé de la reprise que les équipements de protection

individuels conventionnels ou les moyens de conditionnement courants mis à disposition par les producteurs ou leur éco-organisme en application de l'article R. 541-165 ne permettent pas d'éviter.

Si vous avez opté pour une livraison Premium, le meuble sera repris par les livreurs directement dans la pièce où il se trouve. Dans le cas contraire, il faudra le sortir devant l'adresse de livraison prévue afin qu'il puisse être récupéré par le Transporteur.

Pour les produits transportables sans équipement, vous pouvez déposer votre ancien mobilier dans un point de collecte de proximité : <https://espace-services.eco-mobilier.fr/localiser-un-point-de-collecte>.

Dans le cas où votre mobilier est encore en bon état, vous pouvez également choisir de le donner à une association : <https://www.maisondutri.fr/je-donne-je-recycle-pres-de-chez-moi/>

5.6 – Montage du mobilier

Le montage du mobilier, si nécessaire, peut être effectué soit par le Client et/ou une personne de son choix, soit par le prestataire d'CARDONES dans le cadre d'une livraison Premium, si et seulement si cette option a été expressément activée et payée par le Client.

Comme précédemment mentionné, cette option est à activer postérieurement à la passation de la commande, en contactant le Service Client d'CARDONES. A noter que les frais de montage varient en fonction de la complexité de montage du produit.

En cas de mauvaise installation ou détérioration des produits lors de son montage par le Client et/ou une personne de son choix, CARDONES ne saurait en être tenu responsable, les dommages en résultant ne seront, par conséquent, pas à sa charge mais à la charge pleine et entière du Client.

Article 6 - Réserve de propriété et transfert des risques

CARDONES conserve la propriété des produits vendus jusqu'au complet paiement de son prix. Le défaut de paiement de l'une des échéances pourra entraîner la revendication des produits par CARDONES. Ces dispositions ne font pas obstacle au transfert au Client, à compter de leur réception, des risques de perte et de détérioration des produits achetés, ainsi que des dommages qu'il pourrait occasionner.

Article 7 - Droit De Rétractation

Le Client dispose, conformément aux dispositions de l'article L 221-18 du Code de la consommation, d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter de la

réception du ou des Produit(s) par le Client pour retourner la commande à CARDONES, à des fins d'échange ou de remboursement, sans donner de motif.

Les frais de retour sont à la charge pleine et entière du Client.

En revanche, le droit de rétractation ne peut être exercé lorsque le Client a procédé à une commande de Produit(s) dont la fabrication est exécutée sur mesure, pour des canapés ou meubles modulaires ou contenant des options, ou un Produit personnalisé (contenant une gravure personnelle, par exemple). Dans ce contexte, le retour du Produits ne sera pas accepté par CARDONES.

Le droit de rétractation ne peut être exercé par le Client si le(s) Produit(s) retourné(s) est/sont impropre(s) à une nouvelle commercialisation, en raison par exemple d'une dégradation manifeste. Le Client doit donc veiller à ce que le retour soit effectué dans des conditions qui assurent sa/leur conservation, notamment dans son/leur emballage d'origine et avec leur(s) notice(s) et/ou matériel d'assemblage (vis, clous, etc.). La rétractation ne concerne que les meubles non montés/non assemblés par le Client ou un installateur non- autorisé par CARDONES.

La responsabilité du Client pourra être engagée en cas de dépréciation du ou des Produit(s) résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du ou des Produit(s), notamment en cas d'endommagement du ou des Produit(s) du fait de son/leur montage/démontage.

7.1 – Procédure de retour des produits

Le Client doit faire valoir son droit de rétractation par l'un des moyens suivants :

- soit en contactant le service client par téléphone au +07 56 27 80 53 du lundi au vendredi de 9h à 15h ;
- soit par email à contact@cardones.fr ;
- soit par courrier à l'adresse suivante : CARDONES SAS –58 Rue de Monceau Paris,, en joignant une copie de sa facture correspondant à l'achat ainsi que tout document attestant de la date de réception des produits (ex : bon de livraison...) pour une identification par CARDONES de sa commande.

Le Service Clients d'Amadeus s'engage à contacter le Client dans les trois (3) jours ouvrés suivant la réception de la demande pour lui détailler la procédure de retour du ou des Produit(s). Le Client doit retourner le ou les Produit(s) dans son/leurs emballage(s) d'origine, en parfait état et avec leur(s) notice(s) et/ou matériel d'assemblage (vis, clous, etc.).

Les retours ne seront acceptés que si la procédure de retour des produits est respectée par le Client.

Lorsque la livraison a été réalisée par transporteur, le Client peut soit retourner les produits par ses propres moyens, soit, lorsqu'il n'est pas en mesure de le faire, CARDONES met à la

disposition du Client et aux frais de ce dernier un service de reprise dont le coût s'élève au coût total toutes taxes comprises de la livraison telle que facturée par le transporteur.

Lorsque la livraison a été réalisée par Colissimo, le Client doit retourner les produits par ses propres moyens à l'adresse suivante, en indiquant dans le colis son numéro de commande :

CARDONES SAS

76 Avenue de Fontainebleau,,

94276, Kremlin-Bicêtre

FRANCE

Dans l'hypothèse d'un retour des produits par le Client qui a exercé son droit de rétractation conformément au présent article, le Client assume les risques du transport.

7.2 – Echange, remboursement des produits

Le Client qui a exercé son droit de rétractation a le choix soit de demander l'échange des produits, soit son remboursement.

- Echange des produits :

Si le Client souhaite un échange de Produit, le retour ne sera accepté par CARDONES qu'à condition que la procédure de retour décrite à l'article 7.1 ci-dessus est dûment respectée.

Une fois le retour accepté par CARDONES, la demande du Client est prise en charge. Le ou les nouveau(x) Produit(s) seront livrés au Client dans un délai raisonnable, qui est fonction de la disponibilité des produits et de la zone géographique de livraison du Client.

A défaut de disponibilité des Produit(s) commandés par le Client, CARDONES l'en informera et procédera au remboursement de la commande dans les conditions décrites ci-dessous.

- Remboursement des produits :

CARDONES procédera au remboursement dans les quatorze (14) jours suivant le retour et la validation par le contrôle qualité, le cas échéant, du ou des Produit(s) retournés à l'entrepôt.

Le mode de remboursement s'effectuera en fonction du moyen de paiement utilisé par le Client lors de la passation de sa commande.

Les Produits, détériorés de quelque façon que ce soit, salis et/ou incomplets ne seront ni repris ni remboursés.

Article 8 - Garanties Légales

Le Client bénéficie de la garantie légale de conformité ainsi que de la garantie contre les vices cachés conformément aux dispositions légales en vigueur des articles L.217-1 à L.218-2 du Code de la consommation et des articles 1641 à 1649 du Code civil.

8.1 – En cas de défaut de conformité

CARDONES est tenue de livrer des produits conformes au contrat et s'engage à répondre des défauts de conformité qui pourraient exister lors de la livraison des produits.

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux (2) ans à compter de la délivrance des produits.

Conformément aux dispositions en vigueur aux articles L.217-9 et suivants du Code de la consommation, le Client choisit entre la réparation et le remplacement des produits.

En cas d'impossibilité ou de coût manifestement disproportionné à procéder à la réparation ou au remplacement, CARDONES proposera au Client le remboursement total du Produit si le Client décide de rendre le produit, ou partiel dans le cas où le client décide de garder le Produit. Toutefois, cela requiert que les conditions prévues à l'article L.217-10 du Code de la consommation soient remplies :

- Que la solution de réparation ou remplacement demandée, proposée ou convenue entre les parties ne puisse être mise en œuvre dans le délai d'un (1) mois suivant la réclamation du Client ;
- Ou que cette solution ne puisse l'être sans inconvénient majeur pour le Client, compte tenu de la nature du produit et de l'usage qu'il en recherche.

8.2 – En cas de vice caché

CARDONES est tenue de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine.

L'action résultant des vices cachés doit être intentée par le Client dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice.

Conformément aux dispositions en vigueur aux articles 1641 à 1649 du Code civil, le Client a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

CARDONES pourra également proposer au Client le remplacement des produits.

8.3 – Réclamation

Pour faire jouer la garantie légale, le Client doit signaler à CARDONES le défaut dès qu'il en prend connaissance, en contactant le Service Clients de CARDONES et en envoyant des photographies par l'un des moyens suivants :

- soit par téléphone au +07 81 60 76 52 (disponible du lundi au jeudi de 9h à 15h)
- soit par email à contact@cardones.fr ;
- soit par courrier à l'adresse suivante : CARDONES SAS - 58 Rue de Monceau, 75008, Paris

Le Client devra se conformer aux conditions de retour des produits décrites à l'article 7.1 ci-dessus. Les frais de retour des produits sont à la charge pleine et entière de CARDONES.

Dans l'hypothèse où le Client choisit le remplacement des produits dans le cadre de ces garanties légales, les frais d'envoi des produits échangés sont à la charge d'CARDONES.

Article 9 – Responsabilité et litiges

Le Client est tenu de vérifier l'exhaustivité, la véracité des renseignements qu'il fournit à CARDONES lors de la commande et notamment l'adresse de livraison.

Le Client est responsable des renseignements qu'il fournit lors de sa passation de commande. CARDONES ne peut être tenue responsable d'éventuelles erreurs de saisie qui pourraient provoquer des erreurs de livraison. Si l'adresse de livraison s'avère erronée ou si le Client décide de changer d'adresse de livraison après l'expédition des produits par CARDONES, les frais de la nouvelle livraison seront à la charge pleine et entière du Client.

Le choix et l'achat des Produits par le Client sont sous sa seule et unique responsabilité. Par conséquent, l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser des produits notamment pour cause d'incompatibilité du produit ne peut donner lieu à aucun dédommagement, remboursement ou mise en cause de la responsabilité d'CARDONES, sauf dans le cas d'un vice caché avéré, d'une non-conformité, d'une défectuosité ou de l'exercice du droit de rétractation prévus par les dispositions du Code de la Consommation.

CARDONES n'encourra aucune responsabilité au titre de l'inexécution totale ou partielle d'une commande en cas de force majeure, de faute du Client, d'incident de paiement ou du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers. De même, la responsabilité de CARDONES ne saurait être engagée pour tout dommage inhérent à l'usage d'Internet tel que, notamment, une rupture de service, la perte de données, une intrusion extérieure ou la présence de virus.

CARDONES ne pourra être tenue responsable des dommages résultant de la mauvaise utilisation des produits par le Client ou en cas de cas fortuit ou de force majeure. Sont considérés comme cas fortuit ou force majeure exonérateurs de responsabilité tous faits ou circonstances irrésistibles, imprévisibles et indépendants de la volonté des parties notamment en cas de grève des transporteurs ayant un impact national, de catastrophes naturelles telles que les inondations ou incendies.

En cas de non-respect par le Client des obligations souscrites aux termes des présentes Conditions Générales de Vente, de communication d'informations inexactes, de tout incident de paiement et/ou d'usage frauduleux d'une carte de paiement, CARDONES se réserve le droit de fermer son compte et d'annuler toute commande en cours, sans préjudice de toute demande de dommages et intérêts.

CARDONES se réserve également le droit de refuser toute commande d'un Client avec lequel existerait un tel litige.

Article 10 – Médiation

En cas de litige entre CARDONES et le Client, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

A défaut et conformément à l'article L.616-1 du code de la consommation, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un (1) an à compter de la réclamation écrite adressée à CARDONES.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

Article 11 – Protection des Données

11.1 - Informations générales

Le texte ci-après détaille la façon dont CARDONES utilise et collecte vos données personnelles et vous informe des mesures prises pour assurer leur protection dans le cadre de l'utilisation du Site conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés (ci-après la "Loi Informatique et Libertés"), telle que modifiée par les dispositions de la loi n°2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

CARDONES protège la vie privée de ses internautes en respectant la réglementation applicable en vigueur. Ainsi, CARDONES, en tant que responsable de traitement, a notifié auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (ci-après la « CNIL ») la collecte et le traitement de vos données personnelles.

Les « données personnelles » font référence aux informations vous concernant en tant que personne physique que vous communiquez volontairement en remplissant un formulaire figurant sur le Site, ou que CARDONES collecte dans le cadre de votre navigation et qui, quelle qu'en soit la nature, permettent de vous identifier, directement ou non. Les données personnelles regroupent des données nominatives (telles que vos noms, coordonnées) et des données d'identification électronique disponibles sur ou à partir de votre ordinateur (telles que les « cookies », les « adresses IP » ou les préférences de votre navigateur). Vos données d'identification électronique permettent d'identifier votre terminal de connexion ou les pages consultées sur le Site au cours de votre navigation et sont généralement insuffisantes à elles seules pour vous identifier de manière nominative.

CARDONES procède à la collecte des données personnelles du Client aux fins du traitement de sa commande, de l'établissement des factures, de la mise en place ponctuelle d'enquêtes de

satisfaction, de l'identification du Client, de l'expédition de la commande ou pour informer le Client du suivi de la commande et de son expédition, de la livraison et du montage, ou toute autre action se rapportant à la gestion et à la vie de commande.

11.2 - Identité du responsable de traitement et finalités poursuivies par le traitement

Les données personnelles collectées sur le présent Site peuvent être utilisées par CARDONES, en tant que responsable du traitement, à des fins de :

- gérer la relation avec les Clients et prospects via le formulaire web « Contactez-nous » ;
- proposer des services, tels que la constitution et le partage d'une sélection d'idées cadeaux, l'abonnement à la newsletter, la création d'un espace personnel « Mon compte » qui mémorise les commandes réalisées, les données personnelles du Client, que ce-dernier pourra modifier, etc.

Certaines des données personnelles collectées nous permettront de vous adresser des newsletters informatives et des sollicitations commerciales par e-mail. CARDONES veille à recueillir le consentement préalable exprès du Client sur le formulaire de collecte présent sur le Site en cochant la mention « S'inscrire à la newsletter ».

Les informations indispensables à CARDONES pour remplir les missions décrites ci-dessus sont signalées par un astérisque dans les différentes pages du Site. Les autres informations ont un caractère facultatif et permettent à CARDONES de mieux vous connaître et d'améliorer nos communications et services à votre égard.

Les informations collectées par CARDONES sont notamment vos nom, prénom, adresse postale, adresse e-mail, date de naissance et numéro de téléphone.

11.3 – Droits que le visiteur détient pour contrôler ses données (droit d'accès, de rectification, d'opposition)

Les utilisateurs ayant fournis leurs données personnelles par le biais du Site disposent d'un droit d'accès et de rectification des données personnelles les concernant qui sont inexactes (en adressant un courrier accompagné d'une copie d'un titre d'identité comportant une signature) à notre Service Clients :

- par courrier : en écrivant à CARDONES SAS - 58 Rue de Monceau, 75008, Paris ;
- par e-mail : en envoyant un courriel à contact@cardones.fr

Les utilisateurs disposent également d'un droit d'opposition au traitement de leurs données pour des motifs légitimes ainsi qu'un droit d'opposition à ce que ces données continuent d'être utilisées à des fins de prospection commerciale, en contactant le service indiqué ci-dessus.

11.4 – Partage et divulgation des données personnelles

CARDONES est le seul destinataire des données collectées. Au sein de la société CARDONES, vos données personnelles peuvent être communiquées aux départements marketing et aux départements en charge de la gestion des relations clients. Les prestataires extérieurs auxquels vos données personnelles sont susceptibles d'être communiquées sont notamment nos prestataires en charge de l'hébergement et de la maintenance du Site.

CARDONES ne transmet les données personnelles du Client à un tiers que dès lors qu'il en a donné son accord exprès préalable.

CARDONES doit partager ces informations avec ses prestataires et notamment ses prestataires techniques pour vous fournir le service que vous avez demandé (par exemple, l'envoi d'une newsletter).

CARDONES reçoit la requête d'une autorité judiciaire ou de toute autorité administrative habilitée par la loi sollicitant la communication de ces informations conformément aux dispositions législatives en vigueur.

11.5 - Conservation des données

CARDONES pourra être amené à conserver vos données personnelles pendant une période ne pouvant excéder trois (3) ans à compter du dernier contact.

11.6 - Mesures de sécurité

CARDONES fait ses meilleurs efforts pour protéger vos données personnelles contre les dommages, pertes, détournements, intrusions, divulgations, altérations ou destructions.

Les systèmes informatiques de CARDONES font l'objet d'une protection physique et logicielle conforme à l'état de l'art. Des procédures de sauvegarde physique et électronique des données collectées sur le Site sont mises en œuvre, conformément à la législation française en vigueur relatives à la protection des données personnelles.

Les salariés de CARDONES qui, du fait de leur fonction, auraient accès à vos données personnelles, s'engagent à la plus grande confidentialité à cet égard.

Toutefois, CARDONES ne maîtrise pas les risques liés au fonctionnement d'Internet et attire votre attention sur l'existence d'éventuels risques en termes de pertes ponctuelles de données ou d'atteinte à la confidentialité des données transitant via ce réseau. Les informations proposées sur le Site pourront être interrompues pour des cas de force majeure ou indépendants de la volonté de CARDONES ou de faits ne relevant pas de la responsabilité de CARDONES.

Article 12 – Propriété intellectuelle

Les éléments de ce Site sont protégés par la législation française et internationale sur le droit d'auteur et la propriété intellectuelle. Les droits de propriété intellectuelle sur les éléments de ce Site, notamment les marques, brevets, modèles, logos, images graphiques et/ou sonores, et tout autre signe distinctif, sont la propriété exclusive d'CARDONES. En conséquence, toute reproduction partielle ou totale des éléments de ce Site est strictement interdite, sauf autorisation écrite préalable de CARDONES. La reproduction de certains éléments du Site est seulement autorisée à des fins exclusives d'information pour un usage personnel et privé, toutes reproductions ou toutes utilisations de copies réalisées à d'autres fins étant expressément interdites et susceptibles de constituer un délit de contrefaçon.

Le Site peut contenir des liens hypertextes vers différents sites Internet exploités par d'autres sociétés et mis en place avec l'autorisation de CARDONES. Cependant CARDONES n'a pas toujours la possibilité de vérifier le contenu desdits sites et n'assumera en conséquence aucune responsabilité de ce fait.

L'accès et l'utilisation de ces sites relèvent de la seule responsabilité de l'utilisateur.

CARDONES est titulaire de droits de propriété intellectuelle au titre des droits d'auteur, de dessins et modèles, ou autres droits de même nature.

Par ailleurs, le Client ne peut accéder au contenu de la base de données et à tout autre élément du Site et les afficher que pour en faire un usage non commercial et privé.

Article 13 : Informations relatives aux cookies et aux préférences du navigateur

Un cookie (également appelé « témoin de connexion » ou « balise web ») est un fichier inscrit sur votre disque dur par un serveur Internet pour une durée temporaire définie, lors de votre navigation sur un Site. Il diffère de différents types de cookies dits.

Notre Site utilise des cookies auxquels nous pouvons accéder lorsque vous effectuez une nouvelle visite de notre Site. Ces cookies nous permettent d'enregistrer les informations relatives aux pages que vous consultez sur notre Site. Ils nous aident à comprendre votre navigation sur le Site et nous permettent de sauvegarder vos préférences pour vos futures visites sur le Site (permettre votre connexion rapide sur le site, le cas échéant, sauvegarder votre panier et/ou les Produits que vous avez ajouté à votre wishlist, etc.). Ils nous permettent également d'améliorer les services que nous sommes en mesure de vous proposer en nous permettant d'analyser le comportement des visiteurs du Site et d'identifier les anomalies ou irritants. Ils nous permettent également de vous proposer éventuellement des Produits personnalisés en fonction des Produits que vous avez consultés, voire achetés.

Il existe différents types de cookies :

- les cookies strictement nécessaires au fonctionnement du Site (ces-derniers sont obligatoires pour permettre aux visiteurs du de naviguer dessus et d'acheter) ;
- les cookies de performance, permettant d'analyser et d'optimiser l'expérience de navigation et d'achat sur le Site ;
- les cookies de fonctionnalité, qui permettent à une fonctionnalité du Site de fonctionner et, par conséquent, qui améliorent également l'expérience d'achat sur le Site
- les cookies de ciblage marketing et publicitaires, qui permettent de proposer à l'utilisateur des Produits personnalisés en fonction de ses préférences de navigation et d'achat

Ces cookies ne nous permettent pas de vous identifier personnellement, les données qu'ils recueillent sont ensuite agrégées et attribuées à un visiteur unique impersonnel.

Le Client peut bloquer les cookies en les refusant via le bandeau de consentement aux cookies, à l'arrivée sur le Site. Il est également possible de refuser les cookies en modifiant les paramètres de son navigateur Internet. Cette opération entraînera cependant la suppression de tous les cookies utilisés par le navigateur, y compris ceux employés par d'autres sites web, ce qui peut conduire à l'altération ou la perte de certains réglages ou informations.

La suppression des cookies peut être de nature à modifier, voire altérer, la navigation sur le Site CARDONES.

Article 14 – Divisibilité des clauses

Le fait qu'une clause quelconque des présentes Conditions Générales devienne nulle, inopposable, caduque, illégale ou inapplicable du fait d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, ne pourra remettre en cause la validité, la légalité, l'applicabilité des autres stipulations des présentes conditions générales de vente qui resteront en vigueur.

Le Client restera tenu d'exécuter ses obligations contractuelles et ne pourra, à ce titre, se prévaloir d'une quelconque exonération de responsabilité.

Article 15 – Langue et Droit applicable

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Les parties rechercheront, avant tout contentieux, un éventuel accord amiable.

A défaut d'accord amiable, tout litige relatif à la formation, l'exécution, l'interprétation et la cessation auquel les Conditions Générales pourraient donner lieu, même en cas de recours en garantie ou de pluralité de défendeurs, est de la compétence exclusive des Tribunaux de Paris.

Seul le droit français sera applicable, à l'exclusion des dispositions de la Convention des Nations Unies sur la vente internationale de marchandises et de toute disposition de droit international privé renvoyant à l'application d'un autre droit.

Les présentes Conditions Générales sont établies en conformité avec le droit français et notamment les dispositions de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique ainsi que la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés (ci-après la « Loi Informatique et Libertés »), telle que modifiée par les dispositions de la loi n°2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel. CARDONES ne garantit pas que le contenu du Site est adapté à tous les pays du monde ou disponible pour être utilisé dans tous les pays. Les utilisateurs doivent s'assurer du respect des réglementations applicables dans leur pays.

ANNEXE 1

Modèle de formulaire de rétractation

Vous pouvez copier-coller et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat :

A l'attention de la société CARDONES SAS :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.