

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE L'E-BOUTIQUE (APPAREILS RECONDITIONNÉS, PIÈCES DÉTACHÉES ET ACCESSOIRES)

## Article 1 : Dispositions Générales

Les présentes conditions générales de vente (les « Conditions Générales de Vente » ou « CGV ») sont celles de La Compagnie du SAV, une société par actions simplifiée au capital de 512.440 € dont le siège social est situé 39/53 rue du Bois Chaland – 91090 LISSES, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'EVRY sous le numéro 539 746 289 (numéro de TVA intracommunautaire : FR 31 539746289).

La Compagnie du SAV est spécialisée dans la réparation à domicile de produits de gros électroménager pose libre et encastrable (Lave-Linge, Sèche-Linge, Lave-Vaisselle, Réfrigérateur, Congélateur, Cuisinière, Four, Table de cuisson et Hotte), qu'elle réalise par l'intermédiaire de ses propres techniciens ou de partenaires sélectionnés dont l'expertise est reconnue. La Compagnie du SAV commercialise également à des clients particuliers des pièces détachées et accessoires pour appareils électroménagers, ainsi que d'appareils électroménagers reconditionnés.

## Article 2 : Champ d'application et modification des CGV

Les Conditions Générales de Vente s'appliquent sans réserve à l'ensemble des commandes et ventes d'appareils électroménagers reconditionnés, pièces détachées et accessoires (ensemble, les « produits ») passées par des clients (consommateurs ou collaborateurs/relations de La Compagnie du SAV) (les « Clients ») auprès de La Compagnie du SAV depuis le site internet [www.csav.fr](http://www.csav.fr) (le « Site »).

Les Conditions Générales de Vente peuvent être modifiées ou adaptées par La Compagnie du SAV à tout moment. En cas de modification des Conditions Générales de Vente, seules les commandes postérieures à l'entrée en vigueur (mise en ligne) des Conditions Générales de Vente modifiées seront concernées par le changement.

## Article 3 : Caractéristiques des produits

Les caractéristiques essentielles des produits proposés à la vente sont décrites sur le Site. La Compagnie du SAV peut modifier la composition, les caractéristiques ou l'assortiment des produits sur le Site, ainsi que leur présentation ou emballage, à tout moment. Ces modifications ne s'appliquent pas aux commandes passées avant leur mise en ligne, à moins que ces changements soient requis par la loi.

Les images ou photos des produits présentées sur le Site sont proposées à titre indicatif uniquement.

## **Article 4 : Disponibilité des produits**

Nos offres de produits ainsi que les prix associés sont valables dans la limite des stocks de produits disponibles au jour de la commande du Client sur le Site.

A réception de la commande du Client, la disponibilité du(es) produit(s) commandé(s) sera vérifiée par nos services.

En cas de disponibilité du(es) produit(s) commandé(s), une confirmation sera adressée au Client.

En cas d'indisponibilité du(es) produit(s) commandé(s), aucune vente ne pourra être conclue pour le(s) produit(s) concerné(s).

En cas de commande multiple pour un même produit par plusieurs Clients, les produits disponibles seront alloués aux Clients en fonction de l'ordre chronologique des commandes.

Sauf cas spécifique prévu dans les Conditions Générales de Vente, les produits ne sont expédiés que lorsque la commande a été totalement réglée par le Client.

Les informations figurant sur le Site au sujet de la disponibilité des produits (information « Disponible » lorsque le produit est disponible ou « Sur Commande » lorsque le produit doit être commandé auprès de notre fournisseur avant d'être expédié) sont indicatives uniquement et doivent être confirmées par La Compagnie du SAV. Les produits reconditionnés ne sont jamais disponibles sur commande mais uniquement en fonction des stocks disponibles à un instant t.

Dans le cas où un ou plusieurs produits restent indisponibles plus de trente (30) jours après la validation et règlement de votre commande, nous nous engageons, si vous en émettez le souhait, à vous rembourser le prix du(es) produit(s) concerné(s).

## **Article 5 : Validation de la commande**

Le Client passe commande sur le Site en complétant le processus de paiement en ligne. Avant d'approuver sa commande, le Client est invité à vérifier que sa commande correspond bien à ses choix et que ses informations de livraison et de contact sont complètes et correctes.

Aucune commande ne pourra être validée tant que l'intégralité des champs obligatoires ne seront pas correctement renseignés.

En passant commande, le Client s'engage à acheter les produits commandés. Une fois la commande passée, le Client recevra un e-mail lui faisant part de la réception de la commande. Cette confirmation de commande constitue

uniquement un accusé de réception et n'entraîne pas une acceptation de la commande ou un contrat de vente entre le Client et La Compagnie du SAV.

Un contrat de vente entre le Client et La Compagnie du SAV est conclu au moment où La Compagnie du SAV fournit une confirmation écrite au Client de son acceptation de commande. L'acceptation de la commande peut se faire via la confirmation de l'envoi des produits commandés, en envoyant un courrier électronique comportant la preuve d'achat des produits commandés ou notamment en prenant rendez-vous pour la livraison des produits commandés ou par livraison effective.

## **Article 6 : Prix**

Les offres de prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site. La Compagnie du SAV se réserve le droit de modifier ces prix à tout moment. En cas de changement de prix d'un produit, seules les commandes postérieures au changement de prix seront concernées par le changement.

Le prix appliqué à une commande donnée est celui déterminé au moment de la validation de la commande et de son paiement.

Les prix sont payables en Euros et sont augmentés des taxes en vigueur.

### **Frais d'expédition et de livraison**

Pour la vente de pièces détachées, les prix indiqués sur le site ne comprennent pas la participation aux frais d'expédition et de livraison qui sont indiqués avant validation définitive de la commande au moment où le consommateur choisit le mode de livraison des pièces détachées commandées.

Pour la vente d'appareils électroménagers reconditionnés et accessoires, les frais de livraison sont inclus dans le prix des produits, à l'exception des réfrigérateurs américains ou multi-portes qui donnent lieu à facturation de frais additionnels.

### **Prestation d'installation**

La prestation d'installation des produits (hors hottes) est optionnelle et entraîne un coût forfaitaire additionnel à la charge du Client en sus du montant de la commande. Le prix de cette prestation est précisé avant validation définitive de la commande.

### **Prestation de reprise de l'ancien appareil**

La prestation de reprise de l'ancien appareil (hors réfrigérateurs américains ou multi-portes et hottes) est optionnelle et entraîne un coût forfaitaire additionnel à la charge du Client en sus du montant de la commande. Le prix de cette prestation est précisé avant validation définitive de la commande.

## **Article 7 : Paiement**

**Le paiement de la commande s'effectue exclusivement en ligne par carte bancaire ou par Paypal.**

**Un paiement en 4x sans frais est proposé par Paypal aux conditions établies par Paypal. Pour plus d'informations sur ce mode de paiement, veuillez consulter le site Paypal.**

**Dans le cas où la transaction bancaire ne serait pas validée, pour quelque raison que ce soit, la commande sera alors automatiquement annulée et La Compagnie du SAV sera déchargée de toute obligation et toute responsabilité vis-à-vis du Client. Dans ce cas, aucune donnée personnelle relative au Client ne sera conservée.**

## **Article 8 : Modalités et délais de livraison**

**Les produits commandés sur le Site internet sont livrés en France métropolitaine uniquement (Corse, DROM-COM et îles non reliées par un pont exclus, Monaco inclus) selon les modalités suivantes :**

**Pour les pièces détachées et accessoires :**

**La livraison est effectuée, selon le choix du client :**

- **à l'adresse de livraison indiquée par le Client lors de sa commande si le Client a choisi l'option de livraison à domicile et son tarif associé. Dans cette hypothèse, la livraison interviendra par Colissimo.**
- **dans le point relais Mondial Relay que le Client aura sélectionné au moment de la validation de l'option de livraison si le Client a choisi l'option de livraison en point relais et son tarif associé.**

**Dans le cas où l'exécution de la commande nécessite l'expédition de plusieurs colis, le Client n'aura à régler qu'un seul forfait de participation aux frais de livraison dont le montant sera précisé lors du processus de commande.**

- **En cas de choix pour la livraison à domicile par Colissimo, les produits commandés seront livrés dans un délai indicatif moyen de 2 jours ouvrés (délai contractuel de Colissimo). Le Client est informé de l'expédition de sa commande par email.**
- **En cas de choix pour la livraison en Point Relais, un délai de livraison indicatif sera communiqué au Client. Le Client est informé de l'expédition de sa commande et de sa mise à disposition au Point Relais choisi par SMS et par email.**

**Le délai de livraison vient en sus du délai de préparation de la commande complète allant de 1 à 2 jours ouvrés une fois la commande validée.**

**Si, après signification par SMS ou email indiquant au Client que sa commande est en cours de livraison, le Client est confronté à un délai de livraison de la part de l'un de nos transporteurs partenaires qui excède le délai moyen mentionné ci-dessus ou le délai indicatif communiqué au moment de la validation de la commande, le Client est invité prendre contact avec le Service**

Client à l'adresse email [relationclients@csav.fr](mailto:relationclients@csav.fr) afin qu'une enquête soit diligentée auprès de Colissimo ou Mondial Relay. Une réponse sera alors apportée au Client dans les meilleurs délais.

Dans tous les cas, et quel que soit le mode d'expédition choisi par le Client, il appartient à ce dernier de vérifier la conformité de sa livraison et préciser le cas échéant sur le bon de livraison toutes les réserves précises nécessaires.

Dans le cas où un colis est retourné sur notre Centre Logistique par l'un de nos transporteurs partenaires faute de réclamation en point relais dans les délais impartis ou en cas d'absence du Client au moment de la livraison ou d'erreur d'adresse de livraison à domicile, notre partenaire « Le Site de la Pièce » contactera le Client afin de lui demander quelle suite doit être donnée à l'expédition du colis :

- Si le Client demande que le colis lui soit réexpédié, le Client devra s'acquitter à nouveau des frais de livraison correspondant à l'option qu'il aura choisi avant que le colis lui soit réexpédié.
- Si le Client demande le remboursement de sa commande, Le Site de la Pièce procèdera à ce remboursement déduction faite de la participation aux frais de livraison.
- Si le colis a été refusé à juste titre en raison d'une non-conformité à la commande (colis et/ou produit endommagé), une nouvelle expédition correspondant à la commande initiale sera effectuée sans frais additionnel pour le Client.

#### Pour les appareils reconditionnés :

Les produits commandés et payés sont livrés à l'adresse de livraison indiquée par le Client lors de sa commande.

La livraison des produits est effectuée par l'intermédiaire d'un transporteur dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de l'acceptation de la commande par La Compagnie du SAV.

Ce délai de livraison vient en sus du délai de préparation de la commande allant de 1 à 2 jours une fois la commande validée.

Une fois la commande préparée, le Client est averti par SMS ou par email de la livraison de son produit.

Si, après signification par SMS ou email indiquant au Client que sa commande est en cours de livraison, le Client est confronté à un délai de livraison supérieur au délai mentionné ci-dessus, le Client est invité à prendre contact avec le Service Client à l'adresse email [relationclients@csav.fr](mailto:relationclients@csav.fr) afin qu'une enquête soit diligentée auprès du transporteur. Une réponse sera alors apportée au Client dans les meilleurs délais.

A réception de la livraison, le Client doit vérifier la conformité de sa livraison et du produit, et préciser le cas échéant sur le bon de livraison toutes les

réerves nécessaires. A défaut de réserve(s) mentionnée(s) sur le bon de livraison, le Client ne sera pas éligible à la reprise du produit.

En l'absence de prise de possession du produit par le Client au moment du rendez-vous fixé par le transporteur du fait du Client, le Client est invité à contacter le Service Client de La Compagnie du SAV afin de fixer une nouvelle date de livraison du produit. Les frais pour cette nouvelle livraison sont à la charge du Client.

Si, après l'échec de la livraison du produit lors du premier rendez-vous, le Client ne contacte par le service client ou n'accepte aucune nouvelle date de livraison du produit, La Compagnie du SAV se réserve la possibilité de résilier le contrat. Dans ce cas, La Compagnie du SAV procédera au remboursement du prix payé par le Client pour le produit minoré des frais engagés par La Compagnie du SAV en raison du retour du produit.

Le Client doit s'assurer qu'il a des sols, des murs et des seuils protégés et prendre des précautions supplémentaires pour les murs et les plafonds se trouvant dans des espaces confinés. Le Client doit également s'assurer qu'il existe un passage libre et sans entrave pour la livraison du produit. La Compagnie du SAV (ou tout tiers désigné par La Compagnie du SAV) n'est pas responsable des dommages découlant d'une protection insuffisante des surfaces de son domicile par le Client.

#### Prestations additionnelles optionnelles

A la demande du Client au moment de l'achat du produit, une prestation d'installation du produit et/ou une prestation de reprise de l'ancien produit pourra être demandée moyennant un coût forfaitaire additionnel à la charge du Client (en sus du montant de la commande) et selon les conditions suivantes :

- *Prestation d'installation*

Cette prestation optionnelle consiste au raccordement et ou installation du produit (hors hottes) sur une installation existante et conforme à la dimension du produit. Les accessoires nécessaires à l'installation de certains produits doivent être fournis par le Client (exemple flexibles gaz aux normes pour les cuisinières gaz). Certains accessoires nécessaires à l'installation des produits reconditionnés peuvent être commandés sur le Site.

Les prestations d'installation sont réalisables en France métropolitaine uniquement (Corse, DROM-COM et îles non reliées par un pont exclues, Monaco inclus).

- *Prestation de reprise*

Cette prestation optionnelle consiste en la reprise de l'ancien produit (hors réfrigérateurs américains ou multi-portes et hottes) se trouvant au domicile du Client (produit de même nature que le produit acheté par le Client).

Les prestations de reprise sont réalisables en France métropolitaine uniquement (Corse, DROM-COM et îles non reliées par un pont exclues, Monaco inclus).

## **Article 9 : Droit de rétractation**

Conformément aux dispositions du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter du jour de la réception du produit commandé pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier sa décision. Dans le cas où une commande comporte plusieurs produits qui sont livrés en plusieurs fois, le délai de rétractation court à compter de la réception du dernier produit commandé.

Il est rappelé les dispositions des articles du Code de la consommation relatives au droit de rétractation :

### **Article L.221-18 du Code de la consommation**

*Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.*

*Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :*

*1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ;*

*2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.*

*Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.*

*Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.*

### **Article L.221-21 du Code de la consommation**

*Le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18, du formulaire de rétractation mentionné au 2° de l'article L. 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.*

*Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel*

***communiqué, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.***

#### **Article L.221-23 du Code de la consommation**

***Le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article L. 221-21, à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens.***

***Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature.***

***La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, sous réserve que le professionnel ait informé le consommateur de son droit de rétractation, conformément au 2° de l'article L. 221-5.***

#### **Article L.221-25 du Code de la consommation**

***Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.***

***Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.***

***Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.***

***Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel.***

**Tout exercice du droit de rétractation devra être exercé auprès du Service Client de La Compagnie du SAV par :**



- Courrier électronique avec accusé de distribution à l'adresse électronique [relationclients@csav.fr](mailto:relationclients@csav.fr) en précisant le terme « Rétractation » dans l'objet de ce courrier électronique ; ou
- Courrier recommandé avec demande d'avis de réception à l'adresse spécifiée ci-dessous en utilisant le formulaire de rétractation standard figurant en Annexe 1 des CGV :

La Compagnie du SAV  
Relation Clients Internet  
39 rue du bois chaland  
91090 LISSES

Le Client est averti sur le fait que l'exercice de son droit de rétractation par courrier électronique peut entraîner le non-traitement de la demande en cas d'erreur dans l'adressage du message.

**En cas d'exercice du droit de rétractation concernant des pièces détachées et/ou accessoires :**

Le Client ayant exercé son droit de rétractation doit retourner les produits concernés à La Compagnie du SAV dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle il a fait connaître sa décision de se rétracter.

Le Client supporte les coûts directs de renvoi des produits concernés.

Afin de connaître les modalités de retour des produits, le Client est invité à se rapprocher du Service Client de La Compagnie du SAV.

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

- Produits susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- Produits qui ont été descellés par le Client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé (ex : Produits consommables) ;
- Produits ayant été, après la livraison, mélangés de manière indissociable avec d'autres articles.

**En cas d'exercice du droit de rétractation concernant des appareils reconditionnés :**

A réception de la demande d'exercice du droit de rétractation, La Compagnie du SAV prendra contact avec le Client pour convenir d'une date de récupération du produit au domicile du Client.

Le Client supporte les frais de reprise des produits concernés.

En l'absence du Client au moment du rendez-vous fixé du fait du Client empêchant la reprise du produit, La Compagnie du SAV facturera au Client des frais de déplacement qui seront prélevés sur le montant à rembourser.

Le produit objet de la rétractation doit se trouver dans son état d'origine. A défaut, l'exercice du droit de rétractation par le Client sera considéré comme invalide et le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

## Modalités de remboursement

En cas d'exercice valide du droit de rétractation, La Compagnie du SAV procédera au remboursement de la totalité des sommes versées par le Client, y compris les frais de livraison standard, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle les produits concernés par le droit de rétractation auront été réceptionnés et vérifiés par La Compagnie du SAV dans ses entrepôts sous réserve des exceptions suivantes :

- La Compagnie du SAV ne procédera pas au remboursement des éventuels frais supplémentaires payés par le Client dans le cas où le Client a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard.
- Si le Client a commandé plus d'un produit et que le Client exerce son droit de rétractation sur une partie seulement des produits commandés, La Compagnie du SAV ne remboursera pas les frais de livraison dans la mesure où ces frais auraient été les mêmes si le Client avait commandé uniquement le(s) produit(s) commandé(s) non visé(s) par le droit de rétractation.
- En cas de dépréciation d'un produit retourné résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du produit, La Compagnie du SAV se réserve le droit de retenir la partie du paiement initial correspondant à la perte de valeur du produit.

## **Article 10 : Garanties**

Les garanties (commerciale et légales) décrites ci-après s'appliquent sous réserve de l'utilisation normale du Produit. Les conditions d'utilisation du produit et les prescriptions à respecter lors de son usage sont indiquées dans la notice d'utilisation accompagnant le produit. La détérioration d'un produit en raison de l'usure normale, de même que la détérioration des accessoires et des consommables, ne sont pas couvertes par les garanties.

S'agissant des appareils reconditionnés, ils sont susceptibles de présenter des défauts ou imperfections d'aspects qui n'affectent pas leur fonctionnement. De même, La Compagnie du SAV ne peut garantir un choix de couleur pour un modèle donné ; chaque produit pouvant être disponible dans une couleur spécifique uniquement au gré des disponibilités.

Toute demande de mise en jeu d'une garantie (commerciale ou légale) doit être effectuée auprès du Service Client par email à l'adresse [relationclients@csav.fr](mailto:relationclients@csav.fr). Si la demande est recevable et fondée, le Service Client proposera une solution au Client.

### Garantie commerciale

Les produits mis en vente sur le Site bénéficient d'une garantie commerciale d'une durée de deux (2) ans à compter de leur date d'achat par le Client applicable sur le territoire de la France métropolitaine uniquement (Corse, DROM-COM et îles non reliées par un pont exclues, Monaco inclus).

**La garantie commerciale s'applique en cas d'utilisation normale du produit. Sont exclus de la garantie commerciale tous dommages résultant des cas suivants :**

- utilisation du produit contraire aux dispositions du manuel d'instructions ou la notice d'utilisation ;
- défaut d'entretien ou entretien inadéquat du produit ;
- utilisation du produit à des fins professionnelles ;
- détérioration du produit provenant de tout choc ou chute du produit ;
- modification du produit entraînant un dommage ou une perte de fonctionnalité ;
- installation ou stockage inapproprié du produit ;
- exposition du produit aux conditions extérieures (chaleur ou humidité excessive, etc.) ou causes d'origine externe (foudre, inondation, incendie, etc.) ;
- variation anormale de la tension électrique ;
- réparation ou intervention antérieure effectuée par toute personne autre qu'un technicien de La Compagnie du SAV.

**En outre, les frais suivants sont exclus du périmètre de la garantie commerciale et ne sont donc pas couverts par La Compagnie du SAV :**

- frais de désincarcération ou de démontage d'éléments extérieurs empêchant l'accès au produit ;
- remplacement des pièces consommables : filtres de hotte, ampoules d'éclairage, etc. ;
- frais pour réglages, vérifications, nettoyages et essais non consécutifs à un dommage garanti tels que : réglage de portes, calage d'appareils, conversion de gaz, etc. ;
- frais de nettoyage des pompes de vidange et des bacs à produits (tels que : bacs à liquides adoucisseurs, à produits lessiviels, etc.) ;
- frais de remise en état des sols si ceux-ci ne supportent pas le déplacement de l'appareil ;
- frais liés au changement d'une pièce non fonctionnelle ou d'une pièce purement esthétique ;
- Les dommages indirects tels que la perte de jouissance ainsi que les préjudices dus à une mauvaise performance du produit.

**La garantie commerciale s'applique sans préjudice du droit pour le Client de bénéficier des garanties légales décrites ci-après.**

### **Garantie de conformité**

**Les produits mis en vente sur le Site bénéficient de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation (cf. [Annexe 2](#)).**

**La garantie de conformité s'applique pour une période de deux (2) ans à compter de la livraison du produit.**

**La garantie de conformité couvre les pièces fonctionnelles et la main d'œuvre, à l'exclusion des accessoires et consommables.**

## Garantie des vices cachés

Les produits mis en vente sur le Site bénéficient de la garantie légale des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil (cf. Annexe 2).

## **Article 11 : Responsabilité / Force majeure**

La responsabilité de La Compagnie du SAV ne saurait être engagée au titre de :

- Tout défaut ou retard dans l'exécution de la commande si ledit défaut ou retard résulte d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.
- Toute perte de profit, perte d'activité, interruption d'activité ou perte d'opportunité commerciale si le Client utilise les produits à des fins commerciales, professionnelles ou de revente.

## **Article 12 : Données à caractère personnel**

Les données à caractère personnel fournies par le Client lors de la commande sont collectées, traitées et stockées selon les dispositions de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 relative à la protection des données personnelles et au Règlement général sur la protection des données (la « Règlementation RGPD »).

Conformément à la Règlementation RGPD, le Client dispose d'un droit d'accès, d'interrogation, de rectification, d'effacement sur les informations qui le concernent, d'un droit d'opposition à la prospection ou pour motif légitime, d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité, ainsi que d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après son décès. A ces fins, le Client doit s'adresser à La Compagnie du SAV par email à l'adresse [relationclients@csav.fr](mailto:relationclients@csav.fr).

Pour plus d'informations sur le traitement et la protection des données à caractère personnel par La Compagnie du SAV, le Client est invité à consulter la Charte de protection des données accessible à l'adresse suivante : <https://lacompaniedusav.fr/politique-de-confidentialite/>.

En cas de différend relatif au traitement de vos données, le Client dispose du droit de déposer une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

## **Article 13 : Médiation**

Conformément à l'article R.612-1 du Code de la consommation, le Client peut gratuitement recourir au Médiateur de la consommation suivant pour toutes les réclamations déjà déposées par écrit auprès du service clientèle de La Compagnie du SAV depuis moins d'un an et non satisfaites :

Société Médiation Professionnelle  
24 rue Albert de Mun – 33000 Bordeaux  
[www.mediateur-consommation-smp.fr](http://www.mediateur-consommation-smp.fr)



SOCIÉTÉ MÉDIATION PROFESSIONNELLE  
MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

## Article 14 : Droit applicable et Jurisdiction compétente

Les Conditions Générales de Vente sont régies par le droit français.

Dans les limites autorisées par la loi française, en cas de litige, compétence expresse et exclusive est attribuée aux juridictions de la Cour d'Appel de Paris, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête.

## Annexe 1

### Formulaire de rétractation

(A envoyer à l'adresse indiquée dans les CGV)

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien(s) ci-dessous :

Bien : .....

Commandé le : .....

Reçu le : .....

Nom et prénom : .....

Adresse : .....

Numéro de commande : .....

Motif de rétractation (facultatif) : .....

Date : .....

Signature : .....

## Annexe 2

### Textes du Code de la consommation relatifs aux garanties légales

**Garantie légale de conformité :**

**Article L. 217-4, Code de la consommation : Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :**

**1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;**

**2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;**

**3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;**

**4° Il est mis à jour conformément au contrat.**

**Article L. 217-5, Code de la consommation : I. En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :**

**1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;**

**2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;**

**3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;**

**4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;**

**5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;**

**6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.**

**II. Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :**

**1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;**

**2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou**

**3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.**

**III. Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.**

**Article L. 217-7, Code de la consommation** : Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

**Article L. 217-9, Code de la consommation** : Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section.

« Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur.

**Article L. 217-11, Code de la consommation** : La mise en conformité du bien a lieu sans aucun frais pour le consommateur. Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement.

**Article L. 217-12, Code de la consommation** : Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;

2° De l'importance du défaut de conformité ; et

3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.

**Article L. 217-13, Code de la consommation** : Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois. Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur.

#### **Garantie légale des vices cachés :**

**Article 1641, Code civil** : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

**Article 1648, premier alinéa, Code civil** : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

