



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (C.G.V)

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») s'appliquent à toute commande et tout achat de Produits contractuels relatifs, effectué par toute personne (« le Client »), dans le magasin **Télé.Service.HAUSHERR.....** (« le Vendeur ») exploitant sous enseigne PROXI CONFORT.

RCS : **39871994800026**.....

N° de TVA intracommunautaire : **FR88398719948**.....

Adresse : **60 route d'Eguisheim**.....

Code postal : **68920**..... Ville : **Wettolsheim**.....

Téléphone : **0389792508**..... Mail : **info.@tele-service-hausherr.fr**.....

N° de déclaration CNIL : **1877051**.....

## 1. Objet

Les CGV définissent les relations contractuelles entre le Vendeur et le Client ainsi que les conditions applicables à toute commande et tout achat de Produits réalisée par le Client dans le magasin du Vendeur. Les CGV en vigueur au jour de l'Achat sont consultables à tout moment dans le magasin. Le Vendeur se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment. Le Client déclare avoir pris connaissance et accepter les Conditions Générales de Vente avant la passation de commande ou l'achat. La validation de la commande ou le paiement de l'Achat vaut donc acceptation de ces Conditions Générales de Vente, des prix et des caractéristiques des Produits disponibles à la vente.

## 2. Produits et caractéristiques des produits proposés

Le Vendeur met tout en oeuvre pour présenter les caractéristiques essentielles des Produits de façon claire et lisible. Le Client est informé qu'il peut exister des différences de couleur entre les documents imprimés et l'affichage sur un écran d'ordinateur et les Produits eux-mêmes du fait de la qualité des photos, des imprimantes et des écrans utilisés. Le Client est invité à se référer aux descriptifs des Produits pour en connaître les caractéristiques. La période de disponibilité des pièces détachées est indiquée sur les étiquettes des Produits exposés en magasin si ce délai a été transmis préalablement par le fabricant.

## 3. Prestation SAV

Les prestations de service après-vente sont affichées en magasin et consultables par le Client. En cas de facturation d'une prestation d'un service supérieure à vingt-cinq [25] euros, le magasin fournira une facture au Client.



## 4. Commande

Toute commande, pour être valable, doit être établie sur les bons de commande du Vendeur mis à disposition de la clientèle dans le magasin. L'acceptation de la commande par le Vendeur résulte de la livraison des Produits commandés ou de leur remise aux Clients en cas d'enlèvement direct par celui-ci.

## 5. Tarifs

Les prix des Produits sont affichés en euros TTC et incluent la contribution environnementale perçue pour le compte de l'organisme chargé de la récupération et du recyclage des biens. Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier ses prix, à tout moment, étant toutefois entendu que le prix affiché au jour de l'Achat ou de la passation de la commande sera le seul applicable sous réserve de la disponibilité du Produit à cette date. Ces prix n'incluent pas les frais de traitement de livraison ou d'expédition ni les frais de mise en service, lesquels sont à la charge du Client et renseignés en magasin. Ces prix n'incluent pas les options de garantie.

## 6. Paiement / Clause de réserve de propriété

Les Produits livrés et facturés au Client restent la propriété de la Société jusqu'à complet paiement. Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication des marchandises. Les moyens de paiement acceptés par le magasin sont : carte bancaire, espèces et chèque après contrôle de l'identité du payeur. Sauf accord exprès écrit du Vendeur, l'intégralité du prix (y compris les éventuels frais de livraison, d'installation et de mise en route) est payable au moment de l'Achat, ou à crédit au moyen de la souscription d'un crédit à la consommation auprès de l'organisme de financement selon les conditions et modalités déterminées par ledit organisme et notamment sous réserve de l'acceptation du dossier du Client. Ces modalités liées au remboursement du crédit sont consultables en magasin. Il appartient au Client de vérifier sa capacité de remboursement avant de s'engager.

## 7. Livraison / Retrait en magasin et indisponibilité

### 7.1. Livraison à domicile

A la demande du Client, le Vendeur pourra procéder à la livraison du (des) Produit(s) supérieur(s) à trente [30] kg ou avec la plus grande longueur supérieure à quatre-vingts [80] cm jusqu'à vingt [20] kilomètres autour du magasin du Vendeur dont l'adresse est mentionnée en tête des CGV. Au-delà de cette zone et en dessous de ces critères de poids et de taille, le Client reconnaît et accepte qu'il devra retirer le(s) Produit(s) en magasin. Les frais de livraison varient selon la distance entre le domicile du Client et le magasin du Vendeur. Ils sont indiqués au Client avant l'Achat.

Le Vendeur ne pourra être tenu responsable du défaut ou du retard de livraison lié à des informations incomplètes, inexactes ou erronées fournies par le Client ou à l'absence ou l'indisponibilité du Client lors du créneau de livraison convenu. Dans le cas où les Produits ne pourraient pas être livrés lors d'une première livraison du fait du Client (absence du Client, adresse incomplète, difficultés d'accès non signalées, etc.), une seconde livraison pourra être organisée à la demande du Client. Les frais d'une nouvelle livraison seront à la charge exclusive du Client. En cas de livraison initiale gratuite, ces frais sont forfaitairement arrêtés à trente-neuf [39] euros.



La livraison du Produit ne pourra être effectuée qu'après contrôle par le livreur de la pièce d'identité du Client et de la carte bancaire ayant servi au paiement. La livraison pourra être refusée en cas de non présentation de l'une de ces pièces ou en cas de litige de paiement.

## 7.2. Retrait en magasin

Dans le cas où les Produits seraient immédiatement disponibles, le Client pourra les retirer directement en magasin. Dans le cas où les Produits ne seraient pas disponibles, le Vendeur les mettra à disposition du Client dans un délai compris entre deux [2] et trente [30] jours ouvrés. Le retrait pourra être effectué dans le magasin du Vendeur aux horaires d'ouverture sur présentation par le Client de sa facture et de sa pièce d'identité. Dans le cas où le Client n'aurait pas procédé au retrait dans un délai de trente [30] jours ouvrés à compter de la date à laquelle il aura été informé par le Vendeur de la mise à disposition des Produits, le Vendeur pourra librement disposer des Produits non-enlevés et remboursera au Client le prix payé initialement, sous déduction d'une indemnité d'immobilisation de cinquante [50] % du prix.

## 7.3. Retard dans la livraison ou la mise à disposition

En cas de dépassement des délais maximum de livraison ou de mise à disposition énoncés ci-dessus, le Vendeur en informera le Client par e-mail ou téléphone, qui pourra alors choisir d'attendre un réapprovisionnement ou de renoncer à son achat (résolution de la vente). Si le Client choisit de résoudre la vente, le Vendeur s'engage à le rembourser de l'intégralité des sommes versées y compris les frais de livraison dans les quatorze [14] jours suivants l'annulation de la commande, conformément à l'article L138-3 du Code de la Consommation.

## 7.4. Indisponibilité

En cas d'indisponibilité définitive d'un Produit, le Vendeur qui en informera le Client par courriel ou téléphone, pourra proposer la livraison d'un Produit d'une qualité et d'un prix équivalents, ce que le Client pourra refuser en choisissant de résoudre la vente. Si le Client choisit de résoudre la vente, le Vendeur s'engage à le rembourser de l'intégralité des sommes versées y compris les frais de livraison dans les quatorze [14] jours suivants l'annulation de la commande, conformément à l'article L138-3 du Code de la Consommation.

## 8. Réclamations

En cas de retrait en magasin, le Client doit vérifier avant l'enlèvement que le Produit est conforme à sa commande, sauf si le Produit est présenté à la vente emballé, il doit également vérifier son absence de défaut apparent. En cas de défaut ou de dommage révélé au moment du déballage du Produit, le Client doit en informer le Vendeur, dans les trois [3] jours ouvrés, par courrier ou courriel aux coordonnées mentionnées en tête des CGV, en prenant le soin d'indiquer les références, la date de commande, la date de livraison et le défaut ou la non-conformité constaté.

En cas de livraison par le Vendeur ou par toute personne mandatée par lui, le Client doit vérifier au moment de la livraison que le Produit livré est conforme à sa commande et que son emballage n'est pas endommagé. Dans le cas contraire, il est en droit de refuser la livraison, en mentionnant expressément au transporteur les motifs de son refus. En cas de défaut ou de dommage révélé après le départ du transporteur, le Client doit en informer le Vendeur, dans les trois [3] jours ouvrés, par courrier aux coordonnées mentionnées en tête des CGV, en prenant le soin d'indiquer les références et la date de commande, la date de livraison et le défaut ou la non-conformité constaté.



A défaut de réclamation selon les modalités susvisées, les Produits seront réputés acceptés par le Client.

## 9. Installation et/ou mise en route des produits

Certains Produits peuvent nécessiter une installation et/ou une mise en route. Le Vendeur pourra procéder à l'installation et/ou la mise en route des Produits, sous réserve que le Client accepte les conditions d'installation et/ou de mise en route qui lui auront été communiquées lors de l'Achat. Les éventuels frais d'installation et/ou de mise en route des Produits seront indiqués au Client lors de son Achat. Si le Client sollicite l'installation et/ou la mise en route des Produits, il devra scrupuleusement préparer les lieux d'installation suivant les recommandations du Vendeur.

Le Client peut, s'il le souhaite, effectuer sous sa propre responsabilité le montage et/ou la mise en service des Produits retirés par ses soins, après avoir pris connaissance préalablement à la signature du bon de commande, des installations nécessaires pour assurer le branchement des Produits selon les instructions du fabricant soit auprès d'un préposé de la Société en magasin, soit sur les notices et guides d'installation du Produit.

## 10. Responsabilité / Garantie

### 10.1. Responsabilité

Le Vendeur ne pourra être tenu responsable des dommages de toute nature qui pourraient résulter d'une inexécution ou d'une mauvaise exécution des clauses des CGV par le Client, d'une mauvaise utilisation des Produits, du non-respect des consignes d'utilisation des Produits fournies par le fabricant, d'un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou d'un événement de force majeure.

### 10.2. Garantie légale de conformité

Le Client bénéficie de la garantie légale de conformité, qui s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie, conformément aux dispositions légales suivantes :

Le Client dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le Client n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Conformément à l'article L217-4 du code de la consommation, le Vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et de répondre 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.

Conformément à l'article L217-5 du code de la consommation, le bien acheté 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 au Client 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 le Client, porté à la connaissance du Vendeur et que ce dernier a accepté.

Conformément à l'article L217-6 du code de la consommation, le Vendeur n'est pas tenu par les déclarations publiques du producteur ou de son représentant s'il est établi qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître.

Conformément à l'article L217-7 du code de la consommation, les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six mois. Le Vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

Conformément à l'article L217-8 du code de la consommation, le Client est en droit d'exiger la conformité du bien au contrat. Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il en va de même lorsque le défaut à son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis.

Conformément à l'article L217-9 du code de la consommation, en cas de défaut de conformité, le Client choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le Vendeur peut ne pas procéder selon le choix du Client si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par le Client.

Conformément à l'article L217-10 du code de la consommation, si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, le Client peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est ouverte :

1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 217-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation du Client ;

2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

Conformément à l'article L217-11 du code de la consommation, l'application des dispositions des articles L. 217-9 et L. 217-10 a lieu sans aucun frais pour le Client. Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts.

Conformément à l'article L217-12 du code de la consommation, l'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Le client bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien, conformément à l'article 1644 du code civil.

### **10.3. Garantie légale des vices cachés**

Indépendamment de la garantie commerciale visée au paragraphe 10.1., le vendeur reste tenu de la garantie légale des défauts cachés de la chose vendue prévue aux articles 1641 et suivants du Code



Civil. Le Client peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

Le Client a deux [2] ans pour faire appliquer la garantie des vices cachés à compter de la découverte du vice. Pour cela le défaut du Produit doit remplir les 3 conditions suivantes :

- Être caché, c'est-à-dire non apparent lors de l'achat
- Rendre le bien impropre à l'usage auquel on le destine ou diminuer très fortement son usage
- Exister au moment de l'achat

**Article 1641 du 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 1644 du Code Civil :** « L'acheteur 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, telle qu'elle sera arbitrée par experts. »

**Article 1648 alinéa 1 du Code Civil :** « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acheteur dans le délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »

## 10.4. Réclamations

Toutes les réclamations liées à un défaut de conformité des Produits livrés par rapport aux Produits commandés devront être adressées au Vendeur à l'adresse mentionnée en tête des CGV, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de deux [2] ans à compter de la délivrance du bien. Le Vendeur procédera à leur remplacement ou remboursement, selon la demande du Client et les disponibilités des Produits.

## 10.5 Garantie commerciale Longue Durée ou dite « Extension de garantie »

Le vendeur ou le technicien du magasin peut proposer une Garantie Commerciale Longue Durée au client indépendamment des garanties légales et en complément de la garantie commerciale de deux [2] ans du magasin. Cette extension de garantie, d'une durée de trois [3] ans, s'ajoute à la garantie commerciale de deux [2] ans du magasin portant ainsi la durée de la garantie totale à cinq [5] ans. Cette extension est payante, elle varie selon le type de produit et son prix de vente. Le prix de l'extension de garantie longue durée sera ajouté au prix du produit lors de la commande. Les prestations de cette extension de garantie sont mises en œuvre par le réseau Mondial Assistance.

Le client reconnaît avoir été informé des conditions liées à la Garantie Longue Durée proposées et affichées en magasin.

Principaux avantages de l'extension de Garantie +3 ans en prolongement de la garantie commerciale de deux [2] ans du magasin :

Remplacement par un produit neuf sans vétusté, en cas de panne économiquement ou techniquement irréparable.

Réparation gratuite pendant la durée de cette garantie, à votre domicile ou en atelier selon le type d'appareil.

SAV réalisé par le technicien du magasin ou du réseau Mondial Assistance formé aux nouvelles technologies.



La garantie fonctionne même en cas de cession du produit à un tiers dès le 1er jour de la mise en service.

## 11. Données à caractère personnel

En validant les CGV, le Client donne son consentement exprès pour que ses données à caractère personnel fassent l'objet d'un traitement automatisé.

Elles pourront dès lors être communiquées aux sociétés auxquelles le Vendeur est affilié, et notamment à la société de transport chargée de la livraison.

Les données pourront également être utilisées à des fins de prospection commerciale si le Client a accepté cette option. En application de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, tout Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant. Ces droits pourront être exercés auprès du Vendeur par courrier adressé à l'adresse indiquée en tête des CGV ou au moyen du **formulaire de contact** disponible dans la rubrique « Contact » du site internet du magasin.

Le traitement automatisé des données personnelles, y compris des adresses électroniques des Clients a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL. Le Vendeur considère que les données personnelles du Client constituent des données confidentielles. Elles sont conservées dans des conditions de sécurité renforcées pour la durée maximale prévue par la loi. Elles peuvent servir de preuve en cas de litige.

Le Vendeur est susceptible de traiter vos données à caractère personnel conformément à la réglementation applicable et à sa politique de protection des données à caractère personnel accessible sur le site internet du magasin ou sur demande en magasin.

## 15. Loi applicable / Médiation et règlement des litiges

Les CGV et les relations entre le Client et le Vendeur sont soumises au droit français. En cas de différend entre le Client et le Vendeur, conformément aux articles L.611 à L.616 et R.612 à R.616 du Code de la Consommation, le Client et le Vendeur auront la possibilité de recourir gratuitement au service d'un médiateur ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends. En cas d'échec de la procédure amiable, deux [2] mois après qu'elle ait débuté, tout différend relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des CGV, aux parties ou à tout acte d'achat par le Client, les tribunaux français seront seuls compétents.

Coordonnées du médiateur de la consommation :

Nom : - en cours d'affiliation -

Adresse :

Code postal :                      Ville :

Téléphone :

E-mail :