

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE PIECES DETACHEES ET D'APPAREILS ÉLECTRODOMESTIQUES RÉNOVÉS ET GARANTIS – VENTE EN LIGNE

1. Coordonnées du Vendeur ENVIE LORRAINE, 5/7 rue Guilbert de Pixérécourt 54000 NANCY, Association loi 1901 JO du 24/12/1991, SIRET N° 387 549 165 00034 enregistré à Nancy, 03.83.37.58.59 / accueil.nancy@envie.org, n° TVA intracommunautaire FR 75387549165 dont l'activité est la vente et la réparation d'appareils électrodomestiques d'occasion par l'intermédiaire du site *lorraine.envie.org* (« le Site ») sur lequel peut être consultée la liste des produits proposés à la vente en ligne par le Vendeur.

2. Objet et champ d'application Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations des Parties dans le cadre de la vente en ligne des produits proposés à la vente par le Vendeur avec tout acheteur personne physique (« Client ») via le Site. Les Parties conviennent que leurs relations seront régies exclusivement par les présentes CGV. Le Vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV en publiant une nouvelle version sur le Site. Les conditions générales de vente sont celles en vigueur à la date de validation de la commande. Les Parties conviennent que les photos des produits en vente sur le Site n'ont aucune valeur contractuelle. Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV avant la Validation de la Commande au sens de l'Article 4. La Validation de la Commande vaut donc acceptation sans restriction ni réserve des présentes CGV.

3. Produits et prix Conformément aux articles L. 111-1 et L. 111-4 du Code de la consommation, les caractéristiques essentielles et les prix des produits proposés à la vente par voie électronique sont disponibles sur le Site. Le Client reçoit les informations prévues aux articles L. 221-5 et L. 221-11 du Code de la consommation, préalablement à la conclusion de la vente et notamment au moyen des présentes CGV. Le prix des produits vendus sur le Site est indiqué respectivement par article. Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises hors frais. Au moment de la Validation de la Commande, le prix à payer s'entend du Prix Tout Compris, comprenant notamment le prix de la livraison le cas échéant. Les frais de télécommunication inhérents à l'accès au Site restent à la charge exclusive du Client. La durée de validité des offres et Prix est déterminée par l'actualisation du Site.

4. Commande des produits et étapes de conclusion de la vente en ligne Afin de passer Commande, le Client devra suivre les étapes suivantes :

1. Composer l'adresse du Site ;
2. Suivre les instructions du Site et en particulier, les instructions nécessaires à l'ouverture d'un compte client ;
3. Remplir le formulaire de commande en suivant les étapes indiquées par le Site. Le Client sélectionne les produits qu'il souhaite commander ainsi que les modalités de livraison. En cas d'inactivité prolongée lors de la connexion, il est possible que la sélection des produits choisis par le Client avant cette inactivité ne soit plus garantie. Le Client est alors invité à reprendre sa sélection de produits depuis le début ;
4. Avant la Validation de la Commande, à l'aide du récapitulatif, vérifier les données saisies et le cas échéant, identifier et corriger les erreurs. Le prix total des produits sélectionnés (le « Prix Total »), ainsi que le prix comprenant les produits sélectionnés et les frais et/ou services éventuels (le « Prix Tout Compris »), lui est rappelé lors de cette étape;
5. Valider la Commande, le Prix Total ainsi que le Prix Tout Compris (la « Validation de la Commande ») ;
6. Suivre les instructions du serveur de paiement en ligne pour payer le Prix Tout Compris.

Le Client reçoit ensuite par voie électronique et sans délai une confirmation d'acceptation de paiement de la Commande. Le Client reçoit également par voie électronique et sans délai :

- un accusé de réception valant confirmation de la Commande (la « Confirmation de la Commande ») et contenant les conditions contractuelles de la Commande
- une facture.

Le Vendeur s'engage à valider la Commande uniquement dans la limite des stocks disponibles des produits. À défaut de disponibilité des produits, le Vendeur s'engage à en informer le Client.

Conformément à l'article L. 122-1 du Code de la consommation, le Vendeur se réserve le droit de refuser la Commande si elle est anormale, passée de mauvaise foi ou pour tout autre motif légitime, et en particulier, lorsqu'il existe un litige avec le Client concernant le paiement d'une commande antérieure.

Sauf exercice du droit de rétractation visé à l'article 8, les produits vendus par le Vendeur au Client ne sont en aucun cas repris, toute vente est ferme et définitive.

5. Paiement Le paiement du Prix Tout Compris s'effectue comptant au moment de la Validation de la Commande. Le paiement du Prix Tout Compris par le Client s'effectue uniquement par carte bancaire. La transaction est débitée immédiatement après la Validation de la Commande, sur la carte bancaire du Client, après vérification des données de celle-ci, à réception de l'autorisation de débit de la part de la société émettrice de la carte bancaire utilisée par le Client. Conformément à l'article L. 132-2 du Code monétaire et financier, l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. En communiquant les informations relatives à sa carte bancaire, le Client autorise le Vendeur à débiter sa carte bancaire du montant correspondant au Prix Tout Compris. À cette fin, le Client confirme qu'il est le titulaire de la carte bancaire à débiter et que le nom figurant sur la carte bancaire est effectivement le sien. Le Client communique les seize chiffres et la date d'expiration de sa carte bleue ainsi que le cas échéant, les numéros du cryptogramme visuel. Dans le cas où le débit du Prix Tout Compris serait impossible, la Vente en Ligne serait immédiatement résiliée de plein droit et la Commande serait annulée. Le Vendeur met en œuvre tous les moyens pour assurer la confidentialité et la sécurité des données transmises sur le Site. Le vendeur propose le paiement en 3 ou 4 fois par carte bancaire. Les frais sont à la charge du vendeur ou partagés avec l'acheteur, au choix.

6. Livraison et mise en service

La Livraison aura lieu à l'adresse de livraison et selon le mode de livraison choisis par le Client lors de la Commande. Les modes de livraisons proposés sont : retrait en magasin, expédition ou livraison par le Vendeur – la ou les options disponibles dépendant des produits commandés et de l'adresse de livraison souhaitée. Le Client est seul responsable d'un défaut de Livraison dû à une mauvaise indication lors de la Commande. Le montant des frais de livraison dépend des produits commandés et du mode et du lieu de livraison choisis par le Client. En tout état de cause, le montant des frais de livraison est indiqué au Client avant la Validation de la Commande. Toute livraison en étage doit avoir été précisée lors de la Validation de la Commande. A défaut, le produit est livré au pied de l'immeuble, ou une nouvelle livraison avec paiement du tarif correspondant doit être convenue.

Le transfert des risques s'effectue au moment de la livraison.

En cas de livraison du produit sur le lieu où il doit être mis en service, le Vendeur peut proposer de mettre le produit en service lors de la livraison. La mise en service ne pourra être réalisée que si les travaux de branchement ont été effectués préalablement. Le Client garantit que les travaux de branchement sont conformes. La mise en service est un simple branchement de l'appareil sur le réseau existant et ne comprend aucun travail supplémentaire.

7. Réserve de propriété Les produits demeurent la propriété du Vendeur jusqu'au complet paiement du prix.

8. Droit de rétractation Le Client consommateur dispose d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans donner de motif dans un délai de 14 jours calendaires suivant la date de la réception ou du retrait du produit. Dans le cas où ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs produits livrés séparément, le délai court à compter de la réception du dernier produit.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client informe le Vendeur de sa décision de se rétracter en adressant le formulaire type de rétractation disponible en annexe à ces CGV, ou par toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter. Le Client qui souhaite exercer son droit de rétractation doit retourner les produits dans le délai susmentionné, dans leur emballage d'origine, complets, neufs, à l'adresse suivante : ENVIE LORRAINE, 5/7 rue Guilbert de Pixérécourt 54000 NANCY. Le retour doit se faire sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que le Client ait communiqué sa décision de rétractation. Ce délai est réputé respecté si le Client a renvoyé les produits avant l'expiration du délai de quatorze jours.

Les frais de retour sont à la charge du Client. Pour les produits qui, du fait de leur nature, ne peuvent être renvoyés par la poste, les frais de retour sont d'environ 50 € à 200 € (plus d'informations disponibles sur demande). La responsabilité du Client n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation d'un produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce produit.

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les produits visés à l'article L. 221-28 du code de la consommation, et notamment pour les produits qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé (exemple : petit électroménager beauté / forme / santé).

En cas de rétractation de la part du Client, le Vendeur rembourse au Client tous les paiements reçus de sa part, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le Client choisit, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par le Vendeur) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où le Vendeur est informé de la décision de rétractation du Client. Le Vendeur procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client a utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client. Le Vendeur se réserve le droit de différer le remboursement jusqu'à ce que le Vendeur ait reçu le produit ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition du produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

9. Garanties Les garanties légales (article 9.1) et la garantie complémentaire Envie (9.2) se cumulent.

9.1. Garanties légales

Le Vendeur est tenu des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien et des vices rédhibitoires dans les conditions prévues aux articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation et aux articles 1641 et suivants du Code civil :

Le consommateur 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 (ou douze mois pour les biens d'occasion), le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, 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.

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. »

1644 du Code civil :

« Dans le cas des articles 1641 et 1643, 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. »

1648 al. 1 du 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. »

Il est rappelé que conformément à l'article 1353 du code civil, la charge de la preuve de l'existence du défaut pèse sur le Client.

9.2. Conditions de la garantie complémentaire Envie incluse sans supplément de prix – l'électroménager rénové et garanti

Conditions d'application et durée : La garantie complémentaire Envie s'applique uniquement aux ventes d'appareils électrodomestiques rénovés et garantis. Elle s'applique à toute panne de fonctionnement survenant dans un délai de 24 mois à compter de la conclusion de la vente d'un appareil. La garantie complémentaire Envie ne s'applique qu'à la condition que l'appareil vendu soit utilisé à titre privé (non collectif ou professionnel) et conformément à l'usage pour lequel il a été conçu. La mise en jeu de la garantie complémentaire Envie suppose :

- que le Client honore ses engagements financiers envers le Vendeur et utilise l'appareil de façon normale et conforme à toutes préconisations.
- qu'aucun tiers non agréé par le Vendeur ou le constructeur n'intervienne pour la réparation sur l'appareil (sauf cas de force majeure ou carence prolongée du Vendeur).

La garantie complémentaire Envie ne jouera pas si l'appareil a été démonté ou transporté sans les précautions d'usage ou s'il a subi une erreur de manipulation. Cette garantie ne couvre donc pas les défauts occasionnés du fait d'une utilisation anormale ou fautive ou résultant d'une cause étrangère aux qualités intrinsèques du produit.

Prise en charge et réparation : Sauf accord contraire entre le Vendeur et le Client, le produit doit être déposé à l'atelier du Vendeur (adresse communiquée sur demande). La garantie complémentaire Envie consiste en la réparation de la panne de fonctionnement survenue. A l'issue de la réparation, le produit sera mis à disposition du Client à l'atelier pour enlèvement.

Prolongation, remplacement et remboursement : En cas d'immobilisation du bien due à la mise en œuvre de la garantie supérieure à 7 jours, la durée de la garantie est prolongée d'une durée égale à l'immobilisation. Dans le cas où il serait immobilisé plus de trente (30) jours, le Vendeur propose le remplacement du produit par un produit d'une valeur équivalente ou le remboursement total ou partiel, tenant notamment compte de la durée d'utilisation par le client.

Extension de garantie : Le Vendeur peut proposer au Client, contre paiement, une extension de la garantie complémentaire Envie des appareils (extension de la durée et, si proposé, prise en charge de déplacements de techniciens ou du transport de l'appareil). Le cas échéant, le prix, la durée et les conditions particulières de cette extension de garantie sont indiqués sur le Site et rappelés lors du récapitulatif avant la Validation de la Commande. En cas d'extension de garantie, outre la durée de la garantie complémentaire Envie et, si applicable, la prise en charge de déplacements de techniciens ou du transport de l'appareil, les autres conditions de la garantie complémentaire Envie demeurent inchangées.

Vente : La garantie complémentaire Envie s'annule en cas de revente de l'appareil par le Client.

Garantie nationale : La garantie complémentaire Envie et l'extension de garantie éventuellement souscrite peuvent être mises en œuvre auprès d'un magasin physique Envie, à condition que ce magasin traite les cas de garantie de la famille de produit concernée. Il est recommandé de contacter le magasin afin de le vérifier avant de se déplacer.

10. Information sur la disponibilité des pièces détachées

Si elle a été communiquée au Vendeur par le fabricant ou l'importateur, la période pendant laquelle ou la date jusqu'à laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens sont disponibles sur le marché (article L. 111-4 du code de la consommation) est mentionnée sur la fiche produit. Le Client est informé du fait qu'en tant que revendeur d'appareils d'occasion, le Vendeur ne reçoit généralement pas cette information de la part du fabricant ou de l'importateur.

11. Réclamations et médiation

Le Client peut présenter toute réclamation au Vendeur par écrit. En cas de difficultés, le Client a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable par le système de la médiation.

Selon l'article L.612-1 du Code de la consommation : « Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation ».

En cas d'échec, le Client peut recourir au service de médiation en ligne du MCP (Médiation de la Consommation) accessible à l'adresse URL : <http://mcpmediation.org> ou à l'adresse postale : MCP Médiation – 12 square Desnouettes – 75015 Paris. Pour que la saisine soit recevable, cette dernière doit comporter : coordonnées postales, courriel et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets du Prestataire, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables effectuées.

Conformément aux règles applicables à la médiation, il est rappelé qu'un litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Vendeur, avant toute demande de médiation auprès du MCP. Ne peuvent faire l'objet d'une revue par le médiateur les litiges pour lesquels, la demande est manifestement infondée ou abusive, ou ont été précédemment examinés ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal, ou si le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du Vendeur ou si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur, ou enfin si le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du Vendeur par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat. La recherche d'une solution amiable n'interrompt pas le délai de la garantie légale ni la durée de la garantie complémentaire Envie. La médiation est gratuite pour le Client, sauf s'il décide de faire appel à un expert ou à un avocat.

En outre, les parties peuvent saisir les juridictions compétentes.

12. Données personnelles

Pour toute information concernant le traitement de vos données personnelles dans le cadre de l'utilisation du Site et des ventes en ligne, veuillez consulter <https://lorraineeps.envie.org/content/307-politique-confidentialite>.

13. Force majeure

Le Vendeur ne pourra être tenu pour responsable pour toute non-exécution ou retard découlant d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

14. Résolution du contrat

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties des obligations essentielles respectives visées aux articles des présentes CGV, celui-ci pourra être résolu au gré de la partie lésée. Cette résolution pour manquement d'une partie à ses obligations aura lieu de plein droit 15 jours après la réception d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, en tout ou partie, sans effet. La mise en demeure pourra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire et devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause. Il est expressément convenu entre les Parties que le débiteur d'une obligation de payer sera valablement mis en demeure par la seule exigibilité de l'obligation, conformément aux dispositions de l'article 1344 du Code civil. Les dispositions du présent article ne font pas obstacle à la faculté unilatérale du Client de procéder à la résolution de la vente pour défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil.

15. Modification et survie du contrat

Toute modification contractuelle n'est valable qu'après un accord écrit et signé des parties. Si l'une des dispositions des CGV ou une partie d'entre elles est nulle au regard d'une règle de droit et en particulier de l'article 1184 du Code civil, elle sera réputée non écrite, mais n'entraînera pas la nullité des autres stipulations des CGV qui demeureront en vigueur entre les Parties.

16. Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur formation, interprétation et/ou à leur exécution relève des juridictions françaises.

Version du 19/09/2023

ANNEXE : MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de ENVIE LORRAINE, 5/7 rue Guilbert de Pixérécourt 54000 NANCY, accueil.nancy@envie.org

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) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.