

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'APPAREILS ÉLECTRODOMESTIQUES RÉNOVÉS ET GARANTIS

## PRÉAMBULE : Informations relatives au Vendeur

Nom : ENVIE LORRAINE

Adresse : 5/7 rue Guilbert de Pixérécourt 54000 NANCY

Téléphone : 03.83.37.58.59

Courriel : accueil.nancy@envie.org

Activité professionnelle : Commerce de détail d'appareils électroménagers en magasin spécialisé

N° Siret : 387 549 165 00034

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### Article 1 : Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de produits d'électrodomestiques rénovés et garantis proposés par le Vendeur. Le fait, pour tout Client non professionnel ou consommateur, de passer commande des produits sur le site, emporte son acceptation entière et sans réserve des présentes CGV.

### Article 2 : Réserve – Commande

Par le seul fait de la commande, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente (CGV). En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve aux CGV. Les biens ne pourront être réservés que contre paiement d'arrhes dont le montant est affiché dans nos magasins. Une fois les arrhes versées, la commande est constituée et le Client devra retirer l'appareil réservé dans un délai de 1 mois à compter de la signature du présent contrat. Si à l'expiration du délai, le Client n'a pas retiré le bien ou demandé sa livraison au Vendeur, le présent contrat est résolu de plein droit, sans mise en demeure préalable. Les arrhes versées restent dues au Vendeur. Si le vendeur ne délivre pas l'appareil réservé, il devra restituer les arrhes au double.

### Article 3 : Vente irrévocable

Les biens vendus, objets du présent contrat, ne sont en aucun cas repris, toute vente est ferme et définitive, payable au comptant. En aucun cas la vente ne peut faire l'objet d'une opération de crédit, même si des facilités de paiement peuvent être accordées. Les droits et actions du Vendeur peuvent s'exercer solidairement à l'encontre du Client ou du détenteur réel du bien. En conséquence, si le bien est impayé, toute personne en possession de celui-ci pourra faire l'objet d'une procédure de recouvrement au même titre que le Client identifié au présent contrat.

### Article 4 : Transfert de propriété – Réserve de propriété

Les produits demeurent la propriété du Vendeur jusqu'au complet paiement du prix, et ce quelle que soit la date de livraison desdits produits. En cas de revente, le Client s'engage par avance à informer le tiers acquéreur, à la conclusion de chaque revente, de la présente clause de propriété affectant les produits qu'il se propose d'acheter, et du droit que se réserve le Vendeur de revendiquer entre ses mains, soit les produits livrés sous réserve de propriété, soit leur prix.

### Article 5 : Transfert des risques

Indépendamment de la date du transfert de propriété, c'est au moment où le Client prend possession physiquement des produits que les risques de perte ou d'endommagement des produits lui sont transférés.

### Article 6 : Livraison

Si l'appareil n'est pas retiré par le Client, il peut faire l'objet d'une livraison.

Les conditions de livraison, notamment le lieu, la date et l'heure sont convenues entre le Client et le Vendeur au moment de la commande.

Les tarifs de livraison sont les suivants :

Zone 1 : de 0 à 15 km : livraison d'un appareil : 25 euros

Zone 2 : de 16 à 25 km : livraison d'un appareil : 30 euros

Zone 3 : de 26 à 35 km : livraison d'un appareil : 35 euros

10 euros par appareil supplémentaire. Aucune livraison ne sera réalisée au-delà de 35 km.

### Article 7 : Service après-vente

En dehors des garanties légales et de la garantie contractuelle offerte par ENVIE, le Vendeur met à la disposition des acquéreurs un service après-vente dont les prestations sont payantes. Dans ce cadre, lorsque la réparation nécessite le retour de l'appareil à l'atelier, les frais de transport sont à la charge de l'utilisateur. Le devis est payant, selon le tarif affiché dans nos magasins. Ce montant est déductible de la facture si l'intervention est réalisée. Le délai d'intervention sera communiqué au client au moment du devis. Ce délai d'intervention peut varier d'une réparation à l'autre, de la disponibilité ou non de la pièce. Toutes les réparations sont à régler au comptant dès la remise du matériel à la disposition de l'utilisateur. L'acheteur peut se rendre dans n'importe quel magasin ENVIE se trouvant en France pour bénéficier du service après-vente.

### Article 8 : Garanties légales

En application de l'Article L217-15 : Indépendamment des garanties contractuelles consenties à ses clients, le Vendeur assume deux garanties : la garantie légale de conformité et la garantie légale relative aux vices cachés des produits.

#### 8-1 : Garantie légale de conformité :

Au choix du consommateur, le Vendeur peut réparer ou rembourser l'acheteur si les produits sont apparemment défectueux ou ne correspondant pas à la commande effectuée. Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer le Vendeur, par écrit, de la non-conformité des produits d'occasion dans un délai maximum six (6) mois à compter de la livraison des produits. Si la réparation dure plus de 30 jours, le Vendeur remboursera le produit à l'acheteur

Article L. 217-4 : Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L. 217-5 : Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ; s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L. 217-12 : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L. 217-16 : Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le client :

- bénéficie d'un délai de **6 mois, (vente de biens d'occasion)**, à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation et le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du Code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 6 mois suivant la délivrance du bien.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

#### 8-2 : Garantie légale des vices cachés :

Article 1641 : 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'ils les avaient connus.

Article 1648 alinéa 1er : 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.

Le client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente et une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

### Article 9 : Réclamations et litiges éventuels

L'acheteur peut présenter toute réclamation au Vendeur par écrit (voir adresse postale mentionnée dans le préambule). En cas de difficultés dans l'application du présent contrat, l'acheteur a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable par le système de la médiation.

Selon l'article L152-1 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 de litige, le Client s'adressera en priorité au Vendeur, afin de le résoudre à l'amiable. En cas d'échec de cette démarche, le client peut recourir au service de médiation en ligne du CMAP (Centre de médiation et d'arbitrage de Paris) accessible à l'adresse URL : <http://www.cmap.fr/> ou à l'adresse postale : CMAP (Service Médiation de la Consommation) - 39 avenue Franklin D.Roosevelt - 75008 Paris.

Pour que la saisine du CMAP soit recevable, cette dernière doit comporter : Vos coordonnées postales, email et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets de notre société, 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 CMAP.

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 contractuelle.

Le respect des dispositions relatives à la garantie contractuelle suppose :

- que l'acheteur honore ses engagements financiers envers le Vendeur et utilise l'appareil de façon normale (voir la notice d'emploi et d'entretien et les conditions d'application de la garantie contractuelle et du service après-vente)
- que pour les opérations nécessitant une haute technicité 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).

### Article 10 : Force majeure

L'exécution des obligations du Vendeur au terme des présentes CGV est suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en empêcherait l'exécution. Le Vendeur avisera le Client de la survenance d'un tel événement dès que possible.

### Article 11 : Nullité et modification du contrat

Si l'une des stipulations du présent contrat était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres stipulations qui demeureront en vigueur entre les parties. Toute modification contractuelle n'est valable qu'après un accord écrit et signé des parties.

**DISPOSITIONS SPECIALES RELATIVES AU CONTRAT DE GARANTIE ENVIE –  
L'ÉLECTROMÉNAGER RÉNOVÉ ET GARANTI**

En plus des garanties légales imposées par la loi, ENVIE offre une garantie contractuelle supplémentaire à ses consommateurs (\*).

**Article 12 : Conditions de garantie ENVIE**

La garantie offerte par ENVIE s'applique aux pannes de fonctionnement.

La garantie ENVIE démarre à la date de livraison de l'appareil ou le jour de son enlèvement par le Client. La durée totale de la garantie est de douze (12) mois à partir de l'achat, y compris la garantie légale.

ENVIE peut assurer la livraison et la mise en service (sur branchement existant et conforme). Le coût du transport est à la charge du Client.

L'acheteur peut donner son appareil à réparer dans n'importe quel atelier ENVIE de France en se renseignant auprès du magasin le plus proche.

La garantie ENVIE est automatiquement prolongée lorsque l'appareil est immobilisé plus de sept (7) jours. Le Vendeur propose le remplacement d'un appareil par un appareil d'une valeur équivalente ou le remboursement, dans le cas où il serait immobilisé plus de trente (30) jours.

La garantie 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 garantie 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.

**Article 13 : Mise en service par ENVIE**

Préalablement à la signature du bon de commande, le Vendeur indique à l'acheteur les installations nécessaires pour assurer le branchement des appareils de manière fonctionnelle.

Si le Vendeur s'est engagé à mettre l'appareil en service, il le fera gratuitement lors de la livraison. La mise en service ne pourra être réalisée que si les travaux de branchement ont été effectués préalablement. Elle comprend :

- L'installation,
- La vérification du bon fonctionnement,
- L'explication de l'utilisation
- La remise du guide Client ENVIE et de la notice si elle est disponible,
- La remise du certificat ou contrat de garantie

L'acheteur qui préfère mettre lui-même l'appareil en service le fait sous sa propre responsabilité.

En cas de défauts apparents ou d'absence de notice d'emploi et d'entretien, l'acheteur a intérêt à les faire constater par écrit par le Vendeur ou le livreur lors de l'enlèvement de la livraison ou de la mise en service.

**Article 14 : L'intervention sous garantie contractuelle ENVIE**

ENVIE prend en charge la demande SAV sous quarante-huit (48) heures (deux (2) jours francs hors samedi, dimanche et jours fériés). Le coût du déplacement est à la charge du Client. ENVIE répare l'appareil dans les huit (8) jours (hors samedi, dimanche et jours fériés) qui suivent son dépôt et sous réserve de la disponibilité des pièces.

Indication des tarifs.

Si l'appareil nécessite une immobilisation de plus de 8 jours, ENVIE peut, dans la limite du stock disponible, prêter gratuitement au consommateur un appareil de première nécessité.

**Le magasin a mis en place un service après-vente à domicile**, un technicien pourra intervenir sur les gros appareils installés chez le Client dans un rayon de (35) km du magasin. Le forfait déplacement est à la charge du Client. Si le Client habite au-delà du rayon de trente-cinq (35) km, le technicien ENVIE ne pourra pas se déplacer à son domicile et le Client devra alors obligatoirement rapporter l'appareil au magasin ou à l'atelier ».

**Article 15 : Garantie contractuelle et prestations payantes**

Conditions de la garantie ENVIE et des prestations payantes.

	<b>Garantie légale 6 mois + Garantie Contractuelle ENVIE 6 mois</b>	<b>Prestations au-delà de la garantie</b>
<b>PRIX</b>	Rien à payer en sus du prix de vente	A l'intervention suivant prix (porté à la connaissance de l'acheteur)
<b>DURÉE</b>	1 an au total <b>Garantie légale de 6 mois</b> Garantie contractuelle de 6 mois supplémentaires	À échéance de la garantie contractuelle
1) <u>Réparation de l'appareil</u>	Observations	Observations
* <u>Remplacement des pièces</u>	INCLUS	PAYANT
* <u>Garantie des pièces remplacées</u>		
* <u>Main d'œuvre</u>		
* <u>Transport des pièces</u>		
* <u>Déplacements</u>	<b>(Le service de s-a-v à domicile n'existe pas dans tous les magasins)</b>	
* <u>Transports de l'appareil</u>		
* <u>Délai d'intervention</u>	Cf. Article 14	
2) <u>Remplacement de l'appareil en cas d'impossibilité de réparation</u>	Garantie légale : Remboursement sauf si le consommateur choisi le remplacement Garantie contractuelle : Remplacement Par un appareil de valeur équivalente ou remboursement de l'appareil	
Les tarifs des prestations payantes sont affichés en magasin.		

**Article 16: La garantie pièces et main d'œuvre en atelier**

Les réparations sont garanties six (6) mois pièces et main d'œuvre. Le transport de l'appareil ou le déplacement d'un technicien est à la charge du Client. Pour le petit électroménager et les téléviseurs, le Client doit ramener l'appareil au magasin ou à l'atelier.

*Les présentes CGV ont été rédigées le : 22 Mai 2019  
et entrent en vigueur à compter du : 22 Mai 2019*

*(\* Les dispositions du contrat de garantie ENVIE ne peuvent en aucun cas réduire ou supprimer la garantie contractuelle du constructeur, si elle existe (voir bon de garantie).*