

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations entre la société TELESHOPPING, Société par Actions Simplifiée au capital de 100.050 euros – 91, rue du Faubourg Saint Honoré – 75008 PARIS – RCS PARIS 439 063 454 (ci-après dénommée « TELESHOPPING ») et les consommateurs (ci-après dénommés le « Client ») souhaitant effectuer un achat sur le site internet accessible depuis les URL

suivantes : [www.teleshopping.fr](http://www.teleshopping.fr), [www.teleshopping.be](http://www.teleshopping.be), [www.teleshopping.ch](http://www.teleshopping.ch) ou sur tout service de communication au public en ligne (application mobile, application tablette, etc.) édité par TELESHOPPING (ci-après dénommés le « Site ») ou par tout autre moyen de commande à distance proposé par l'enseigne TELESHOPPING (catalogue, téléphone, etc...), en vue d'une livraison en France métropolitaine (y compris la Corse), en Belgique ou Suisse.

Ces conditions générales de vente sont exclusivement réservées aux seuls consommateurs au sens qu'en donne l'article préliminaire du Code de la consommation, âgés d'au moins 18 ans, pour leur propre compte et ayant la capacité juridique de contracter.

Les commandes effectuées par ce processus de vente à distance doivent être destinées uniquement à l'usage personnel du destinataire des produits et/ou services, ce qui exclut toute revente desdits produits et/ou services à des tiers.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, la société TELESHOPPING adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 Rue La Boétie – 75008 Paris – <https://www.mediateurfevad.fr>. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de TELESHOPPING, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquer ici : <https://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur/>. La Commission européenne met également à la disposition des consommateurs une plateforme européenne de règlement des litiges accessible à l'adresse URL suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **LA COMMANDE :**

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente avant la passation de sa commande. Toute commande implique donc l'acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente. Conformément aux dispositions de l'article 1127-1 du Code civil, les présentes conditions générales de vente peuvent être conservées par toute personne visitant le Site, par le moyen d'un enregistrement informatique et peuvent par ailleurs être reproduites par le Client, par le moyen de leur impression. Les présentes conditions générales de vente seront applicables tant qu'elles figureront sur le Site. Ces conditions générales de vente peuvent faire l'objet de modifications. Dès lors, il est entendu que les conditions applicables sont celles en vigueur sur le Site au moment de la passation de la commande sur le Site. La date de mise en ligne de ces conditions générales de vente vaut date de mise en vigueur.

Dans l'hypothèse où, postérieurement à la date de leur suppression du Site et à leur remplacement, les présentes conditions générales de vente demeureraient néanmoins accessibles au public via d'autres sites Internet ou par tout autre moyen, elles ne seraient cependant plus opposables à TEleshopping.

Toute commande ne sera prise en considération qu'après acceptation du paiement ou de l'autorisation de paiement. Lors d'une commande via le Site, le client conserve à sa charge les frais de télécommunication lors de l'accès à Internet et de l'utilisation du Site Internet.

TEleshopping s'engage à honorer les commandes reçues dans la limite des stocks disponibles. A défaut de disponibilité du produit, TEleshopping s'engage à en informer le Client dans les plus brefs délais. En cas d'indisponibilité supérieure à 30 jours ou de rupture définitive, TEleshopping proposera au Client qui sera libre de refuser, de remplacer le produit indisponible par un autre, de caractéristiques similaires et de qualité équivalente ou supérieure et ce, à un prix égal ou inférieur. TEleshopping est en droit de refuser toute commande anormale ou passée de mauvaise foi. TEleshopping se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif à une commande antérieure. De tels refus répondraient en effet à un « motif légitime » au sens des dispositions de l'article L.122-1 du Code de la consommation.

#### **LES PRIX :**

Les prix indiqués sont exprimés en euros ou en CHF pour les consommateurs Suisses et s'entendent toutes taxes comprises, hors frais de port et de préparation, qui sont à la charge du Client. Tout changement du taux légal de la T.V.A. applicable sera automatiquement répercuté sur les prix des produits, à la date prévue par le décret d'application.

Les frais de port et de préparation sont facturés pour chaque produit commandé. Ces frais seront communiqués au Client avant validation de sa commande.

#### **LES MODALITES DE PAIEMENT :**

L'intégralité du paiement doit être réalisée lors de la commande (hors paiement fractionné). A aucun moment les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

TEleshopping conserve la propriété du produit jusqu'au paiement intégral du prix par le Client.

Ledit paiement est encaissé par TEleshopping :

- A l'expédition du colis en cas de paiement par carte bancaire;

Aucune nouvelle commande ne pourra être honorée avant paiement intégral par le Client des sommes échues au titre des précédentes commandes.

Le Client a le choix de régler sa commande :

**Pour la France métropolitaine (y compris la Corse) :**

- par carte bancaire. Le Client garantit à TELESHOPPING, lors de sa commande, qu'il est le titulaire de la carte bancaire et que le nom figurant sur cette carte bancaire à débiter est bien le sien. Le Client indique le numéro figurant au recto de sa carte, la date d'expiration de sa carte, le cryptogramme figurant au verso de sa carte (3 derniers chiffres) et le nom du titulaire de la carte. La communication par le Client de son numéro de carte bancaire vaut autorisation pour TELESHOPPING de débiter son compte à due concurrence du montant des produits commandés.

#### **Pour la Belgique et la Suisse :**

- soit par carte bancaire. Le Client garantit à TELESHOPPING, lors de sa commande, qu'il est le titulaire de la carte bancaire et que le nom figurant sur cette carte bancaire à débiter est bien le sien. Le Client indique le numéro figurant au recto de sa carte, la date d'expiration de sa carte, le cryptogramme figurant au verso de sa carte (3 derniers chiffres) et le nom du titulaire de la carte. La communication par le Client de son numéro de carte bancaire vaut autorisation pour TELESHOPPING de débiter son compte à due concurrence du montant des produits commandés.

En cas d'impayé (rejet du paiement par carte bancaire), TELESHOPPING adressera une notification de l'impayé au Client concerné par courrier ou courriel.

#### **LES ETAPES TECHNIQUES D'UTILISATION DU SITE :**

##### **1 – Ajouter des produits au panier**

Pour les commandes effectuées auprès de l'enseigne TELESHOPPING, avant d'ajouter les produits au panier, le Client doit s'assurer que l'URL du site correspond bien à celui de son pays, à savoir : [www.teleshopping.fr](http://www.teleshopping.fr) pour la France, [www.teleshopping.be](http://www.teleshopping.be) pour la Belgique et [www.teleshopping.ch](http://www.teleshopping.ch) pour la Suisse. Il peut modifier le pays sélectionné en cliquant sur le drapeau de son choix en bas de la page.

Le Client peut ajouter des produits au panier en cliquant sur l'icône « » qui figurent sur chaque fiche produit.

A chaque produit ajouté au panier, le mini panier (illustré par un « ») en haut de page s'actualise. Au clic sur le « Panier », le Client peut alors supprimer des produits du panier ou en modifier la quantité. A chaque modification, la page se recharge afin de prendre en compte les modifications effectuées et de recalculer le montant total de la commande.

Le Client pourra ensuite valider sa commande en cliquant sur le bouton « Valider mon panier » et il sera dirigé vers la page d'identification.

##### **2 – Création d'un compte**

Sur la page d'identification, le Client peut :

- soit s'identifier via son mail et son mot de passe s'il a déjà passé une commande sur le site Téléshopping ;

- soit s'identifier via son numéro de client (présent en haut de la dernière facture ou dans le SMS de création de compte qu'il a reçu) s'il a passé une commande au téléphone sans avoir de compte web actif ;

- soit créer un compte en cliquant sur le bouton « Créer un compte ».

Des renseignements seront demandés au Client pour poursuivre son inscription (civilité, prénom, nom, adresse électronique, date de naissance, adresse exacte de livraison, code postal, téléphone). Les renseignements obligatoires sont suivis d'un astérisque. Le Client s'engage à fournir des informations véritables et sincères et à informer TEleshopping de tout changement le concernant.

Ces informations sont nécessaires à la gestion des commandes et à la relation commerciale entre TEleshopping et ses Clients. En conséquence, le défaut de fourniture des informations sollicitées équivaut à renoncer à la création d'un compte.

Avant de valider son compte, le Client doit fournir un mot de passe. L'adresse électronique fournie ainsi que le mot de passe serviront ensuite d'identifiant sur le Site. Ces éléments sont confidentiels. Le Client sera seul responsable des conséquences de l'utilisation de son compte, et ce jusqu'à la désactivation de celui-ci.

Après la validation du compte, le Client peut si nécessaire modifier les informations saisies puis valider son compte en cliquant sur le bouton « Créer un compte ».

TEleshopping ne saurait être tenue pour responsable d'éventuelles erreurs de saisie et des conséquences qui en découleraient tel qu'un retard et/ou une erreur de livraison. Dans ce contexte, tous les frais engagés pour la réexpédition de la commande seront entièrement à la charge du Client.

### **3 – Récapitulatif, livraison et paiement de la commande**

Une fois les informations du compte client validées, le Client est dirigé vers la page de récapitulatif de sa commande sur laquelle il peut ajouter la carte de fidélité, modifier les quantités des produits choisis ou les supprimer et éventuellement saisir un code promo (télécode).

Pour passer à l'étape suivante, le Client doit cliquer sur le bouton « Etape suivante ».

Le client est alors redirigé sur la page de livraison sur laquelle, en fonction des produits choisis, il peut choisir entre 3 modes de livraison : à domicile, en point relais Mondial Relay, en express. En complément, il peut choisir son adresse de livraison parmi celles qui existent dans son compte client, ou bien en créer une nouvelle en cliquant sur le bouton « Livrer à une autre adresse ». Sur cette page, le Client peut consulter les frais de Préparation & Livraison associés à ses produits et son mode de livraison choisi. Pour passer à l'étape suivante, le Client doit cliquer sur le bouton « Valider ma livraison ».

Le Client est alors redirigé sur la page de paiement sécurisé et doit choisir son mode de paiement (Voir paragraphe « Modalités de paiement »). S'il a choisi de régler par carte bancaire, il doit alors choisir son type de carte, saisir le nom du titulaire de la carte, les numéros de sa carte bancaire, la date d'expiration et le cryptogramme. Une fois toutes les informations renseignées, le Client a la possibilité de mémoriser sa carte pour ses prochains achats en cochant la case prévue à cet effet. Le Client devra obligatoirement confirmer son accord sur l'ensemble des conditions générales de vente en cochant la case requise sur le Site et confirmer son paiement en cliquant sur le bouton «

Commande avec obligation de paiement ». Il peut choisir de revenir à l'étape précédente en cliquant sur le texte « Retour » en haut ou en bas de la page.

A la confirmation du paiement, les données sont transmises à un organisme de sécurisation des paiements qui valide les données saisies. Le paiement peut alors :

- soit être accepté et le récapitulatif de la commande apparaît à l'écran ;
- soit être refusé. Le Client peut tenter de saisir de nouvelles données de carte bancaire. Tant que le paiement n'a pas été accepté, la commande n'est pas validée.

Une fois le paiement accepté, il n'est plus possible pour le Client de modifier sa commande. Si besoin, il pourra contacter le Service Relation Clientèle de TEleshopping au numéro de téléphone suivant 09.72.72.00.12 ou par le biais du formulaire disponible [ici](#).

Toutes les données relatives à la commande du Client (sauf les données bancaires) sont archivées par TEleshopping.

#### **4 – Confirmation de la commande**

Quel que soit le mode de paiement, TEleshopping confirme la prise en compte de la commande du Client passée sur le Site par l'envoi d'un courrier électronique automatique reprenant l'ensemble des informations que le Client aura communiqué et notamment :

- les produits commandés,
- l'indication du prix TTC des produits,
- les frais de port et de préparation,
- les adresses de livraison et de facturation.

#### **5 - Utilisation du compte**

Le Client a la possibilité de suivre ses commandes sur le Site, dans la rubrique « Compte ». L'accès à cette rubrique nécessite que le Client se soit au préalable identifié.

#### **LA COMMANDE PAPIER/CATALOGUE :**

Le Client doit remplir le bon de commande fourni avec le catalogue TEleshopping ou bien remplir sur papier libre sa demande de commande en indiquant obligatoirement les informations suivantes : nom, prénom, adresse postale, les produits qu'il souhaite commander ainsi que le règlement du montant de la commande et les transmettre à l'adresse suivante :

***Téleshopping***

***Service commande***

**BP 70289**

**75867 PARIS 18**

Toute demande de commande incomplète sera susceptible de ne pas être traitée par TEleshopping, sans préjudice pour le Client.

## **LA LIVRAISON**

### **1 - Les modes de livraison**

Les produits seront envoyés à l'adresse de livraison indiquée au cours du processus de commande sous réserve que celle-ci soit comprise dans les zones de livraison autorisées et précisées dans l'offre de vente.

En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du Client, TEleshopping ne pourra être tenue responsable de l'impossibilité de livrer le ou les produits commandés.

### **2 - Les délais de livraison**

TEleshopping s'engage à livrer le Client dans les délais annoncés avant la validation de la commande.

### **3 - Réception**

Si, lors de la livraison, l'aspect extérieur du colis n'est pas parfait, le Client procédera à son ouverture en présence du transporteur afin de vérifier l'état des produits. En cas de dommages aux produits, le Client les détaillera précisément sur le bon de livraison qu'il adressera à TEleshopping, les dispositions de l'article « GARANTIES » ci-dessous restant par ailleurs applicables.

## **DROIT DE RETRACTATION ET GARANTIE SATISFAIT OU REMBOURSE**

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze jours à compter du jour de la réception des produits pour exercer son droit de rétractation. Dans ce cadre, le client devra informer TEleshopping dans les 14 jours suivants la réception de son produit de son choix de se rétracter. Le client pourra obtenir à réception du produit par TEleshopping le remboursement du prix du produit ainsi que les frais de port et de préparation.

De plus, TEleshopping offre au Client un délai supplémentaire de seize jours (garantie « satisfait ou remboursé 30 jours ») pour retourner les produits. Dans ce cas, le client pourra obtenir à réception du produit par TEleshopping le remboursement du prix du produit à l'exception des frais de port et de préparation qui resteront à sa charge. Le Client procède au retour des produits à ses frais au plus tard dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de retourner les produits.

Si le Client a souscrit à la carte de fidélité de TEleshopping, il bénéficie du service « Satisfait ou Remboursé 90 jours » qui lui permet de retourner les produits et obtenir le remboursement du prix des produits et des frais de port et de préparation des produits (hors coût du service « satisfait ou remboursé 90 jours ») pendant un délai de soixante-seize jours à compter du dernier jour du délai de rétractation de quatorze jours.

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

### **1- Cas spécifiques des produits issus de la Boutique Rose :**

-La Boutique Rose : Le client bénéficie d'un délai de réflexion de quatorze jours francs à compter de la livraison pour revenir sur sa décision et retourner l'article commandé sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités à l'exception des frais de retour qui resteront à sa charge.

En revanche, compte tenu de la nature des produits, les garanties « satisfait ou remboursé 30 jours » et « satisfait ou remboursé 90 jours » sont exclues.

Une fois la demande de retour validée par nos services et le numéro de retour transmis, les articles devront être retournés dans leur emballage d'origine, complets, étiquetés, neufs, non utilisés, pour les DVD le blister non ouvert et accompagnés du formulaire de rétractation.

Les articles retournés qui ne répondent pas à au moins une des conditions listées ci-dessus (retour dans leur emballage d'origine, complets, étiquetés, neufs, non-utilisés, ou qui sont abîmés, endommagés, détériorés par le client ne seront pas remboursés).

### **2. Cas spécifique des produits GROHE :**

#### A. Produits concernés :

GROHE BLUE PURE MINTA (ref 005731), qui comprend :

- 1 GROHE Blue Mitigeur évier avec système de filtration de l'eau
- 1 Monotrou sur plage – Bec L – Bec tube pivotant – Zone de rotation 90°
- 1 Douchette extractible – Poignée séparée pour l'eau filtrée
- 1 GROHE SilkMove Cartouche en céramique 46 mm
- 1 Flexible de raccordement souple, serti d'usine
- 1 GROHE Blue Raccord pour filtre
- 1 Compteur de durée de vie du filtre
- 2 piles incluses 2 x AA
- 1 GROHE Blue filtre avec 3 étapes de filtration (Capacité 3000L)
- 2 gourdes métalliques isotherme de 450ML GROHE BLUE
- 1 GROHE BLUE filtre 3 étapes de filtration (capacité 3000 L)
- Installation par un expert GROHE

GROHE BLUE HOME BEC L (ref 005745), qui comprend :

- 1 Mitigeur GROHE BLUE HOME bec L avec bouton pour 3 types d'eau : Eau filtrée réfrigérée plate, à fines bulles ou pétillante
- 1 centrale de réfrigération
- 1 filtre 5 étapes de filtration
- 1 bouteille de CO2 de 425g (environ 70 litres d'eau pétillante)
- Avec interfaces Bluetooth 4.0\* et WIFI pour une communication des données sans fil pour Apple et Android
- 6 verres GROHE BLUE de 250ML
- 1 Carafe en verre GROHE BLUE de 1L
- 1 kit starter de 4 bouteilles de CO2
- Installation par un expert GROHE

GROHE BLUE HOME BEC C (ref 005747), qui comprend :

- 1 Mitigeur GROHE BLUE HOME bec C avec bouton pour 3 types d'eau : Eau filtrée réfrigérée plate, à fines bulles ou pétillante
- 1 centrale de réfrigération
- 1 filtre 5 étapes de filtration
- 1 bouteille de CO2 de 425g (environ 70 litres d'eau pétillante)
- Avec interfaces Bluetooth 4.0\* et WIFI pour une communication des données sans fil pour Apple et Android
- 6 verres GROHE BLUE de 250ML
- 1 Carafe en verre GROHE BLUE de 1L
- 1 kit starter de 4 bouteilles de CO2
- Installation par un expert GROHE

(ci-après dénommé(s) individuellement le « Produit » et collectivement les « Produits »).

#### B. Services inclus :

Pour tout achat d'un ou plusieurs Produits, un professionnel agréé par GROHE (ci-après l'« Expert ») se rendra au domicile du Client afin d'installer le Produit, sans frais supplémentaire à la charge du Client.

#### C. Conditions pour l'achat des Produits

L'achat d'un ou plusieurs Produit(s) est réservé aux Clients disposant d'une habitation achevée depuis plus de deux (2) ans.

A cette fin, le Client devra compléter et signer, aux fins de transmission à TEleshopping, au plus tard le jour de la livraison et de l'installation du Produit, un formulaire (attestation simplifiée N°1301-SD) attestant que son logement répond aux conditions relatives au taux de TVA réduit de 10 % en cas de travaux d'amélioration, de transformation, d'aménagement et d'entretien.

#### D. Modalités de livraison et d'installation du Produit :

Après achat d'un ou plusieurs Produit(s) sur TEleshopping, le Client sera contacté par téléphone par GROHE (ou son prestataire) dans un délai maximum de huit (8) jours à compter de l'achat du Produit afin de convenir d'un rendez-vous pour la livraison et l'installation du Produit par l'Expert. Le Client sera recontacté quarante-huit (48) heures avant la livraison et l'installation afin de confirmer la date de livraison et d'installation du Produit.

La livraison et l'installation du Produit seront effectuées concomitamment.

La livraison et l'installation sont effectuées uniquement en France Métropolitaine.

La livraison et l'installation du Produit seront effectuées à la date qui aura été préalablement convenue avec le Client et dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la date d'achat du Produit, sous réserve de la disponibilité du Client.

L'Expert réalisera les opérations suivantes lors de l'installation du Produit chez le Client :

- La remise du Produit au Client ;
- Le démontage des installations initiales du Client le cas échéant ;
- Le montage du mitigeur et de ses accessoires (branchement, connexion, etc.) ;
- Les explications relatives à l'utilisation du Produit ;
- La vérification du bon fonctionnement du Produit.



Une fois l'installation et les vérifications du fonctionnement du Produit effectuées,

- l'Expert informera et accompagnera le Client, si ce dernier le souhaite, dans son inscription sur le site internet de GROHE à l'adresse [www.grohe.fr](http://www.grohe.fr) afin, pour le Client, de bénéficier d'une extension de garantie d'une année.  
L'extension de garantie d'un (1) an est applicable aux Produits GROHE BLUE HOME Bec L et Bec C. Le Produit GROHE BLUE PURE MINTA ne bénéficie pas de cette extension de garantie.
- l'Expert transmettra au Client un certificat de fin de travaux, qui devra être complété et signé par le Client, indiquant la bonne réalisation de l'installation du Produit, ainsi qu'une attestation à remplir et signer par le Client confirmant le bon respect des conditions d'application du taux de TVA réduit de 10 % en cas de travaux d'amélioration, de transformation, d'aménagement et d'entretien.

La durée d'intervention de l'Expert est d'environ 1 heure pour le kit GROHE BLUE PURE MINTA, et 1h30 pour le kit GROHE BLUE HOME.

Si le Client souhaite modifier la date de livraison et d'intervention de l'Expert, il devra contacter le service client de GROHE au 01.71.23.92.92, au plus tard cinq (5) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) avant la date de livraison et d'intervention de l'Expert.

Toute demande de modification de livraison autre que celle réalisée dans les conditions ci-dessus ne sera pas prise en compte.

En cas d'absence du Client à la date et à l'heure de la livraison et de l'installation préalablement convenues avec GROHE, une seconde date d'intervention pourra être proposée par GROHE au Client. Le service client de GROHE (ou son prestataire) contactera directement le Client afin de convenir d'une nouvelle date d'intervention.

En cas d'impossibilité de livraison et d'installation du Produit du fait du Client (absence du Client lors du second passage, impossibilité d'installation du Produit du fait des installations du Client, etc.), TELESHOPPING sera en droit d'annuler la commande ; TELESHOPPING procédera alors au remboursement de la commande au Client.

En cas de Produit incomplet ou présentant des défauts immédiatement décelables par l'Expert, l'installation ne pourra être réalisée et l'Expert repartira avec le Produit. Le Client sera alors recontacté par le service client de GROHE (ou son prestataire) afin de planifier une nouvelle livraison et installation.

La responsabilité de TELESHOPPING ne pourra être recherchée en cas de retard ou d'impossibilité de livraison et d'installation résultant, notamment, d'une erreur de saisie des coordonnées de la part du Client.

#### E. Transfert de propriété du Produit :

La propriété du Produit et de l'ensemble des éléments composant le Produit ainsi que le transfert des risques seront transférés au Client à compter de la réception par le Client du Produit au lieu indiqué pour la livraison.

#### F. Exercice du droit de rétractation :

Le Client bénéficie d'un délai de trente (30) jours calendaires à compter du lendemain de la réception et de l'installation de son Produit pour exercer son droit de rétractation.

Il est précisé que la garantie « Satisfait ou Remboursé 90 jours » ne s'applique pas au Produit.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client devra contacter le Service Client de TELESHOPPING par téléphone au 09.72.72.00.12 (coût d'un appel local), en adressant à TELESHOPPING le formulaire

de rétractation disponible [ici](#), ou par tout autre moyen écrit, dans le délai de trente (30) jours à compter du lendemain de la réception et de l'installation de son Produit.

Dans le cas où les conditions d'exercice du droit de rétractation sont bien respectées, le Client sera contacté par GROHE (ou son prestataire) afin de convenir d'une date de rendez-vous pour la dépose du Produit.

La dépose du Produit sera effectuée par un Expert GROHE, gratuitement, dans un délai maximum de quatorze (14) jours suivant la communication de la décision de rétractation du Client, sous réserve de la disponibilité du Client.

Il est conseillé au Client de rendre le Produit complet, dans son emballage d'origine, et avec tous ses accessoires.

Compte tenu du caractère particulier du Produit, dû à sa livraison et son installation, TEleshopping se réserve le droit dans l'hypothèse où le Produit serait incomplet, abîmé, endommagé et/ou utilisé en dehors d'un usage normal de :

- ne pas reprendre le Produit et ainsi ne pas rembourser le Client, ou
- d'imputer au Client le coût financier relatif à toute dépréciation du Produit sur le montant du remboursement.

Lors de la dépose du Produit, l'Expert procédera à la désinstallation du Produit. Avant toute désinstallation, l'Expert établira un constat concernant l'état du Produit et sa complétude (via des photos, notamment).

Si le Produit est complet et non abîmé, l'Expert reprendra le Produit.

TEleshopping procédera alors au remboursement du Client au plus tard dans les cinq (5) jours à compter de la désinstallation et de la récupération du Produit par l'Expert.

TEleshopping remboursera le Client selon le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors de l'achat du Produit, sauf accord du Client pour que TEleshopping utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client.

Si le Client informe TEleshopping de sa décision de se rétracter postérieurement au délai imparti dans le cadre de la garantie « Satisfait ou Remboursé », aucun retour ne sera accepté, ni aucun remboursement effectué.

## G. Garanties

Conformément à la garantie légale de conformité, en cas de Produit non conforme ou défectueux, le Client bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du Produit pour agir contre son vendeur.

En cas de Produit non conforme ou défectueux, le Client pourra contacter le service client de TEleshopping au 09.72.72.00.12 (numéro non surtaxé) ou par le biais du formulaire disponible [ici](#), pour lui notifier la non-conformité de son Produit dans les plus brefs délais. Le service client de TEleshopping accusera réception de la demande du Client et fournira au Client les coordonnées du service client de GROHE pour effectuer la mise en conformité du Produit.

Le service client GROHE prendra en charge la demande du Client et effectuera un pré-diagnostic avec le Client par téléphone.

En cas d'impossibilité de résolution du défaut de conformité du Produit à distance, un Expert GROHE se rendra au domicile du Client afin d'effectuer, au choix du Client, la réparation ou le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-12 du Code de la consommation.

Dans le cas où le Client demanderait la réparation du Produit défectueux et que celle-ci se révélait impossible, TELESHOPPING procédera gratuitement à l'échange du Produit. Le Client sera alors contacté par GROHE (ou son prestataire) afin de convenir avec le Client d'une date de rendez-vous pour la dépose du Produit non conforme et l'installation du nouveau Produit par l'Expert.

Si la réparation du Produit et le remplacement par un Produit identique est impossible, TELESHOPPING proposera au Client de remplacer le Produit par un produit GROHE de qualité et de prix équivalents.

A défaut, en cas d'impossibilité ou en cas de refus par le Client de remplacer le Produit par un produit GROHE de qualité et de prix équivalents, TELESHOPPING procédera au remboursement du Produit non-conforme dans un délai de trente (30) jours après la réception du Produit non-conforme.

Il est rappelé que le Client peut également décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice, conformément aux articles 1641 et suivants du Code civil et que, dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

### **3- Exercice du droit de rétractation :**

Le Client pourra exercer son droit de rétractation issu des dispositions légales de l'article L.221-18 du Code de la consommation et par ailleurs, la garantie « satisfait ou remboursé » en contactant le Service Relation Clientèle de TELESHOPPING au numéro suivant : 09.72.72.00.12 (coût d'un appel local) ou en adressant à TELESHOPPING le formulaire de rétractation disponible [ici](#) ou par tout autre moyen écrit. Néanmoins, le Client devra impérativement contacter le Service Relation Clientèle de TELESHOPPING au numéro suivant : 09.72.72.00.12 (coût d'un appel local) afin d'obtenir un numéro d'autorisation de retour qu'il devra reproduire sur le formulaire et l'adresse à laquelle il doit retourner son colis.

Les produits devront être retournés à l'état neuf, dans leur emballage d'origine. Les produits retournés incomplets, abîmés, endommagés, utilisés ou salis (s'ils ne sont pas en état d'être recommercialisés) ne pourront pas être repris.

Les produits seront renvoyés par le Client à TELESHOPPING aux frais du Client au plus tard dans un délai de quatorze jours à compter de sa décision de se rétracter ou de mettre en œuvre la garantie « satisfait ou remboursé ». Le coût de renvoi du produit lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste, est égal au montant des frais de port et de préparation aller facturé par TELESHOPPING au Client.

TELESHOPPING remboursera alors au Client le prix du/des produit(s) et des frais de port et de préparation aller (uniquement en cas de rétractation dans les 14 jours) au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle elle est informée de la décision du Client de se rétracter ou de mettre en œuvre la garantie « satisfait ou remboursé ». Le remboursement pourra être différé jusqu'à la récupération des produits par TELESHOPPING ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition des produits. On entend par preuve de l'expédition le récépissé de dépôt à la Poste ou dans un point relais indiqué par TELESHOPPING. TELESHOPPING ne remboursera pas les frais supplémentaires si le Client a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par TELESHOPPING. Le remboursement s'effectuera en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la

transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour que TEleshopping utilise un autre moyen de paiement.

Si le Client informe TEleshopping de sa décision de se rétracter ou de bénéficier de la garantie « satisfait ou remboursé » postérieurement au délai imparti ou adresse les produits postérieurement au délai de quatorze jours à compter de sa décision de se rétracter ou de bénéficier de la garantie « satisfait ou remboursé », TEleshopping renverra au Client les produits aux frais du Client.

**3- 1 Le délai de rétractation et la garantie « satisfait ou remboursé » ne pourront être exercés dans les cas suivants :**

- la fourniture de produits confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés,
- la fourniture de produits susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement,
- la fourniture d'enregistrement audio ou vidéo ou de logiciels informatiques descellés ou défilmés par le Client,
- la fourniture de 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,
- la fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres produits,
- la fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation,
- la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

**PROCEDURE DE RETOUR :**

Nous vous demandons de retourner votre article à vos frais, à l'état neuf, et accompagné du courriel envoyé par nos soins prenant en compte votre demande de retour. Nous vous remercions de bien vouloir spécifier le numéro de retour communiqué sur le carton. Ce numéro permettra à notre service logistique de traiter plus rapidement votre retour et donc votre demande de Remboursement.

Adressez-nous le colis à l'adresse suivante :

RETOUR TEleshopping

PLATEFORME UPLOGPARC D'ACTIVITE DISTRIPOLE PARISUD 3

1 RUE DE L'ESPACE SCHENGEN

91250 TIGERY

France

Vous êtes responsable de votre retour, c'est pourquoi nous vous conseillons de :

- Veiller au bon conditionnement de votre colis afin d'éviter toute perte ou détérioration d'un article pendant le transport ;
- Conserver la preuve de remise de votre colis au transporteur.

En cas de non-réception du produit dans un délai de 14 jours suivant l'envoi de votre rétractation, il sera demandé au client de rapporter la preuve de son retour (via copie du bon d'expédition tamponné par le transporteur auquel le produit a été remis).

En l'absence de ce document, nous ne pourrions procéder à votre demande de remboursement ou de réexpédition.

### **GARANTIES**

TELESHOPPING est tenue, pour tous les produits vendus sur son Site ou par correspondance, à l'application des garanties légales de conformité (**articles L.217-4 à L.217-14** du Code de la consommation) et des vices cachés (**articles 1641 à 1649** du Code civil) dans les conditions prévues par la loi.

Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir vis-à-vis de son vendeur ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 24 mois suivant la délivrance du bien.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir votre bien. Il est rappelé que le consommateur 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 et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

Si les produits livrés sont non-conformes aux produits commandés par le Client ou s'ils présentent des vices-cachés, ce dernier devra contacter le Service Relation Client de TELESHOPPING au numéro de téléphone suivant 09.72.72.00.12 (coût d'un appel local) ou par le biais du formulaire

disponible [ici](#) pour lui notifier la non-conformité ou les vices-cachés de son(ses) produit(s) dans les plus brefs délais. Le Service Client de TELESHOPPING accusera réception de la demande du Client et lui confirmera la marche à suivre. A réception des instructions du Service Relation Client de TELESHOPPING, le Client renverra les produits non-conformes ou affectés d'un vice-caché à TELESHOPPING à l'adresse indiquée par TELESHOPPING.

Si le caractère non conforme du ou des produits est confirmé, TELESHOPPING procédera alors, au choix du Client :

- Soit au remboursement du ou des produit(s) non-conforme(s) ou affecté(s) d'un vice-caché dans un délai de trente (30) jours après la réception du ou des produit(s) non-conforme(s),
- Soit à l'échange du ou des produit(s) non-conforme(s) ou affecté(s) d'un vice-caché à la demande du Client. L'envoi du ou des produit(s) au Client sera fait aux frais de TELESHOPPING et selon les conditions des présentes conditions générales de vente.

Tous les produits vendus par TELESHOPPING bénéficient d'une garantie légale et contractuelle d'une durée de deux ans à compter de la date et pour la durée indiquées sur le justificatif de livraison adressé au Client, à l'exception des produits alimentaires, des consommables, et des produits textiles.

Dans le cas où un produit se révélerait défectueux durant la période de garantie contractuelle, le Client est invité à prendre contact avec le Service Relation Clientèle au numéro de téléphone suivant 09.72.72.00.12 (coût d'un appel local) ou par le biais du formulaire disponible [ici](#) qui lui indiquera la procédure à suivre pour retourner son article.

Le produit devra être retourné dans son emballage d'origine. Les risques liés au retour du produit défectueux sont à la charge de TELESHOPPING. Après examen du produit, TELESHOPPING se réserve la possibilité soit d'échanger le produit, soit de le réparer, soit de le rembourser au prix d'achat.

L'échange ou le remboursement interviendra dans les 30 jours suivant la réception du produit par TELESHOPPING.

Le produit réparé ou échangé est acheminé chez le Client aux frais de TELESHOPPING. En cas d'immobilisation du produit durant plus de 7 jours, la durée initiale de garantie conventionnelle sera prolongée de la durée d'immobilisation.

Le Client ne pourra pas se prévaloir de la garantie contractuelle si la défectuosité résulte :

- de l'usure normale de l'article et/ou des pièces et/ou des accessoires le composant,
- d'un usage anormal et/ou une mauvaise manipulation,
- d'un défaut d'entretien,
- d'un cas de force majeure
- d'un emploi, d'une installation ou d'un branchement non conformes aux spécifications du fabricant,
- d'un usage commercial ou collectif,
- de l'utilisation de périphériques, d'accessoires ou de consommables inadaptés,

- d'une réparation effectuée par un tiers non agréé par TEleshopping et/ou le fabricant.

Reprise 1 pour 1 :

TEleshopping s'engage, dans le cadre de la loi AGEc, à reprendre ou à faire reprendre gratuitement pour son compte :

- Les équipements électriques et électroniques usagés dont vous vous défaites **dans la limite de la quantité et du type d'équipement vendu.**

- Les meubles qui offrent une assise (canapé), les couettes et oreillers, les surmatelas **dans la limite de la quantité et du type de produit qu'il remplace.**

Si vous souhaitez que TEleshopping reprenne votre produit, nous vous demandons de bien vouloir lors de votre commande par téléphone en informer votre interlocuteur afin que ce dernier puisse déclencher « la reprise 1 pour 1 ». En cas de commande par internet, nous vous demandons, une fois votre commande passée de contacter notre service relation client au 09.72.72.00.12 (coût d'un appel local) afin de solliciter la reprise de votre produit.

En fonction de la dimension du produit, TEleshopping :

- Vous transmettra une étiquette retour. Vous devrez renvoyer votre produit par le biais d'un point retrait du réseau Mondial Relay ou en remettant votre colis à la poste.

- Demandra à son transporteur de vous contacter afin d'organiser la reprise de votre produit (lorsque les dimensions de votre produit ne permettent pas un envoi par messagerie).

**Rappel des articles L.217-3, L.217-4, L.217-5, L.217-7 et L.217-8 du Code de la consommation, et des articles 1641 et 1648, premier alinéa, du Code civil :**

**Article L.217-3 du Code de la consommation :**

*« Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.*

*Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.*

*[...]*

*Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, 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, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.*

*Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité. »*

**Article L.217-4 du 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 du 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 du 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.217-8 du Code de la consommation :**

« En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts. »

#### **« 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 1648 du Code civil, premier alinéa :**

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. [...] »

#### **EXTENSION DE GARANTIE**

L'extension de garantie prendra effet à l'issue de la garantie contractuelle de deux ans et aux mêmes conditions (cf. paragraphe ci-dessus « GARANTIES »). Il est rappelé que cette garantie a pour point de départ la date indiquée sur le justificatif de livraison adressé au Client. Le coût de

l'extension de garantie diffère selon le produit et est indiqué au Client sur le Site préalablement à sa commande dans la rubrique « Mon panier ».

## **DONNEES PERSONNELLES**

Les données personnelles collectées sur le Site sont nécessaires au traitement des commandes et livraisons. Dans ce cadre, les données collectées sont indispensables à ces traitements et sont destinées à TELESHOPPING, ses prestataires et partenaires extérieurs. Elles peuvent aussi être nécessaires à la gestion d'opérations de prospection commerciale de TELESHOPPING, et, à condition que vous y ayez expressément consenti, pour TELESHOPPING et ses partenaires extérieurs.

Certains des prestataires de TELESHOPPING sont situés en dehors de l'Union Européenne. Le transfert des données à ces prestataires est destiné à la gestion de la prise de commandes et du service relation clients. Le transfert est encadré par les Clauses Contractuelles Types de la Commission Européenne.

Conformément à la réglementation, le Client dispose notamment d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité, de limitation, de retrait du consentement à tout moment, et d'opposition des données personnelles le concernant. Il pourra exercer ses droits par écrit auprès du Service Relation Clientèle par le biais du formulaire disponible [ici](#) ou en adressant un email à [dpo@teleshopping.fr](mailto:dpo@teleshopping.fr). Nous vous rappelons que cette adresse mail est utilisable uniquement pour les demandes relatives à vos données personnelles. Aussi, toute autre demande relative à vos commandes (suivi, réclamation etc.) devra être faite sur le support prévu à cet effet sous peine de ne pas être traitée par TELESHOPPING.

Pour plus d'informations sur le traitement des données à caractère personnel, et pour exercer vos droits, vous êtes invité à consulter notre Politique de protection des données personnelles [en cliquant ici](#).

Pour plus d'informations sur l'utilisation des cookies, vous êtes invité à consulter notre Politique relative aux cookies [en cliquant ici](#).

Pour toutes questions ou problématiques concernant notre politique de respect de la vie privée, merci de nous contacter via l'adresse suivante : [dpo@teleshopping.fr](mailto:dpo@teleshopping.fr)

De plus, le Client a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## **FORCE MAJEURE**

L'exécution par TELESHOPPING de tout ou partie de ses obligations sera suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution.

Sont considérés comme tels, notamment, sans que cette liste ne soit limitative, la guerre, les émeutes, l'insurrection, les troubles sociaux, les grèves de toutes natures et notamment celles affectant les transports, et les problèmes d'approvisionnement de TELESHOPPING.

TELESHOPPING informera le Client d'un semblable cas fortuit ou de force majeure dans les **sept jours** de sa survenance. Au cas où cette suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de **quinze jours**, le Client aurait alors la possibilité de résilier la commande en cours, et il serait alors procédé à son remboursement selon le procédé énoncé à l'article « GARANTIES ».

## **DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE**

Les présentes conditions générales de vente et plus généralement le contrat conclu avec TELESHOPPING sont soumis au droit français. En cas de litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution, le Client peut saisir un médiateur. En cas d'échec de la médiation, tout litige sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français.

En revanche, les consommateurs Belges sont soumis au droit Belge et à la compétence des juridictions belges et les consommateurs suisses, au droit suisse et à la compétence des juridictions suisses.

## **REPRODUCTION DES ARTICLES L211-4, L211-5 ET L211-12 DU CODE DE LA CONSOMMATION BELGE**

### **ARTICLE L211-4**

Le vendeur est tenu de livrer 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 L211-5**

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle
- présenter 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 présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

### **ARTICLE L211-12**

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

## **REPRODUCTION DES ARTICLES 1641 ET 1648 DU CODE CIVIL BELGE**

### **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'il les avait connus.

### **ARTICLE 1648**

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur, dans un bref délai, suivant la nature des vices rédhibitoires, et l'usage du lieu où la vente a été faite.

## **REPRODUCTION DES ARTICLES 1649 Ter, 1649 Quater ET 1649 Quinquies DU CODE CIVIL BELGE**

#### **ARTICLE 1649 Ter.**

§ 1er. Pour l'application de l'article 1604, alinéa 1er, le bien de consommation délivré par le vendeur au consommateur est réputé n'être conforme au contrat que si :

1° il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités du bien que le vendeur a présenté sous forme d'échantillon ou modèle au consommateur;

2° il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, que celui-ci a porté à la connaissance du vendeur au moment de la conclusion du contrat et que le vendeur a accepté;

3° il est propre aux usages auxquels servent habituellement les biens du même type;

4° il présente la qualité et les prestations habituelles d'un bien de même type auxquelles le consommateur peut raisonnablement s'attendre, eu égard à la nature du bien et, le cas échéant, compte tenu des déclarations publiques faites sur les caractéristiques concrètes du bien par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.

§ 2. Le vendeur n'est pas tenu par des déclarations publiques visées au § 1er, 4°, s'il démontre :

- qu'il ne connaissait pas la déclaration en cause et n'était pas raisonnablement en mesure de la connaître,

- que la déclaration en cause avait été rectifiée au moment de la conclusion du contrat, ou

- que la décision d'acheter le bien de consommation n'a pas pu être influencée par la déclaration.

§ 3. Le défaut de conformité est réputé ne pas exister au sens du présent article si, au moment de la conclusion du contrat, le consommateur connaissait ce défaut ou ne pouvait raisonnablement l'ignorer, ou si le défaut de conformité à son origine dans les matériaux fournis par le consommateur.

§ 4. Tout défaut de conformité qui résulte d'une mauvaise installation du bien de consommation est assimilé au défaut de conformité du bien lorsque l'installation fait partie du contrat de vente du bien et a été effectuée par le vendeur ou sous sa responsabilité.

Il en va de même lorsque le bien, destiné à l'installation par le consommateur, est installé par lui et que le montage défectueux est dû à une erreur des instructions de montage.

#### **ARTICLE 1649 Quater.**

§ 1er. Le vendeur répond vis-à-vis du consommateur de tout défaut de conformité qui existe lors de la délivrance du bien et qui apparaît dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Le délai de deux ans prévu à l'alinéa 1er est suspendu pendant le temps nécessaire à la réparation ou au remplacement du bien, ou en cas de négociations entre le vendeur et le consommateur en vue d'un accord amiable.

Par dérogation à l'alinéa 1er, le vendeur et le consommateur peuvent, pour les biens d'occasion, convenir d'un délai inférieur à deux ans sans que ce délai soit inférieur à un an.

§ 2. Le vendeur et le consommateur peuvent convenir d'un délai pendant lequel le consommateur est tenu d'informer le vendeur de l'existence du défaut de conformité, sans que ce délai soit inférieur à deux mois à compter du jour où le consommateur a constaté le défaut.

§ 3. L'action du consommateur se prescrit dans un délai d'un an à compter du jour où il a constaté le défaut de conformité, sans que ce délai puisse expirer avant la fin du délai de deux ans, prévu au § 1er.

§ 4. Sauf preuve contraire, le défaut de conformité qui apparaît dans un délai de six mois à partir de la délivrance du bien est présumé exister au moment de la délivrance, sauf lorsque cette présomption n'est pas compatible avec la nature du bien ou la nature du défaut de conformité, en tenant compte notamment du caractère neuf ou d'occasion du bien.

§ 5. Les dispositions du présent chapitre relatives à la garantie des défauts cachés de la chose vendue sont applicables après le délai de deux ans prévu au § 1er.

#### **ARTICLE 1649 Quinquies.**

§ 1er. Outre des dommages et intérêts le cas échéant, le consommateur a le droit d'exiger du vendeur qui répond d'un défaut de conformité en application de l'article 1649quater, soit la réparation du bien ou son remplacement, dans les conditions prévues au § 2, soit une réduction adéquate du prix ou la résolution du contrat, dans les conditions prévues au § 3.

Il est toutefois tenu compte, le cas échéant, de l'aggravation du dommage résultant de l'usage du bien par le consommateur après le moment où il a constaté le défaut de conformité ou aurait dû le constater.

§ 2. Le consommateur a le droit, dans un premier temps, d'exiger du vendeur la réparation du bien ou son remplacement, dans les deux cas sans frais, à moins que cela ne soit impossible ou disproportionné. Toute réparation ou tout remplacement doit être effectué dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour le consommateur, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur.

Les frais visés à l'alinéa précédent sont les frais nécessaires exposés pour la mise des biens dans un état conforme, notamment les frais d'envoi du bien et les frais associés au travail et au matériel.

Pour l'application de l'alinéa 1er, un mode de dédommagement est considéré comme disproportionné s'il impose au vendeur des coûts qui, par rapport à l'autre mode, sont déraisonnables compte tenu :

- de la valeur qu'aurait le bien s'il n'y avait pas le défaut de conformité;
- de l'importance du défaut de conformité;
- de la question de savoir si l'autre mode de dédommagement peut être mis en œuvre sans inconvénient majeur pour le consommateur.

§ 3. Le consommateur a le droit d'exiger du vendeur une réduction adéquate du prix ou la résolution du contrat :

- s'il n'a droit ni à la réparation ni au remplacement du bien, ou
- si le vendeur n'a pas effectué la réparation ou le remplacement dans un délai raisonnable ou sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Par dérogation à l'alinéa 1er, le consommateur n'a pas le droit d'exiger la résolution du contrat si le défaut de conformité est mineur.

Pour l'application de l'alinéa 1er, tout remboursement au consommateur est réduit pour tenir compte de l'usage que celui-ci a eu du bien depuis sa livraison.