

Conforama

SARL RIDIS

CONFORAMA

Angle des rues du Gymnase et Labor Robert

97490 SAINTE CLOTILDE

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente sont conclues d'une part, par la société RIDIS, SARL au capital social de 300 000 € dont le siège social est situé à angle des rues du Gymnase et rue Labor Robert 97490 Saint-Denis, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Saint-Denis de la Réunion sous le numéro 528 216 187, ci-après dénommée « la société RIDIS » ou « la Société », éditrice du site www.conforama.re (ci-après le Site) et, d'autre part, par toute personne physique ou morale agissant à des fins non professionnelles, dénommée ci-après " le Client " ou « l'Acheteur », souhaitant procéder à un achat via le Site.

Article 1. Objet

Les présentes conditions générales de vente visent à définir et encadrer les relations contractuelles relatives à tout achat effectué par le biais du site internet www.conforama.re, entre la société RIDIS, et le Client, ci-après désignés ensemble comme « Les Parties ».

L'acquisition d'un produit à travers le Site, implique une acceptation sans réserve par le Client, des présentes conditions générales de vente, dont il reconnaît avoir pris connaissance préalablement à sa commande.

Avant toute transaction, l'Acheteur déclare :

- être âgé de 18 ans ou plus, et avoir la capacité juridique d'adhérer aux présentes, ou s'il est mineur, garantit être titulaire d'une autorisation parentale expresse l'autorisant à adhérer aux présentes ;
- que l'achat de produits sur le site www.conforama.re est sans rapport direct avec son activité professionnelle ;
- que l'achat de produits sur le site www.conforama.re est limité à une utilisation strictement personnelle.

La société RIDIS conserve la possibilité de modifier à tout moment ces conditions générales de ventes, afin de respecter toute nouvelle réglementation ou dans le but d'améliorer l'utilisation de son Site. De ce fait, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par le Client et qui auront été acceptées par lui.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent entre les Parties, à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes en magasin ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

Article 2. Produits et services proposés

Les produits et services proposés sont ceux qui figurent sur le Site www.conforama.re de la société RIDIS, dans la limite des stocks disponibles.

La société RIDIS se réserve le droit de modifier à tout moment l'assortiment de produits.

Chaque produit est présenté sur le Site sous forme d'un descriptif reprenant ses principales caractéristiques techniques, ainsi que par une photographie.

Les produits sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible, tout comme les photographies, qui sont les plus fidèles possible à la réalité.

Toutefois, si des erreurs ou omissions pouvaient se produire quant à cette présentation et/ou cette photographie, la responsabilité de la société RIDIS ne pourrait aucunement être engagée, ces éléments n'étant pas contractuels.

La vente des produits présentés sur le site www.conforama.re, est destinée exclusivement à tous les Clients résidant sur l'île de La Réunion.

Article 3. Commandes

3.1 Généralités

Le Client a la possibilité de passer sa commande en ligne conformément aux spécifications figurant sur le Site, et parmi le catalogue de produits et services en ligne au moment de sa commande.

Toute commande vaut acceptation des prix et de la description des produits disponibles à la vente.

Toute contestation sur ce point interviendra dans le cadre d'un éventuel échange entre le Client et société RIDIS, et des garanties ci-dessous mentionnées.

Toute commande validée par le Client ne sera considérée comme effective par la société RIDIS, qu'après encaissement effectif de la totalité du prix d'achat.-

La société RIDIS s'engage à honorer les commandes reçues sur le site uniquement dans la limite des stocks disponibles des produits.

À défaut de disponibilité du produit une fois l'achat effectué par le Client, la Société RIDIS s'engage à en informer ce dernier dans les meilleurs délais par courriel. Le Client aura alors la possibilité d'annuler sa commande. Il pourra ainsi demander soit le remboursement des sommes versées, qui lui seront retournées au plus tard dans les 30 jours du paiement initial, soit l'échange du produit.

3.2. Création de compte Client et identification du Client

Lors de sa première commande, le Client doit créer un compte Client, selon la procédure décrite ci-dessous :

La création du compte Client est obligatoire, elle est requise pour permettre à la société RIDIS de

procéder au traitement de la commande.

Le compte client permet au Client de gérer ses informations personnelles (nom, prénom, mail, numéro, adresse de facturation, adresse de livraison), et toute autre information relative à sa commande.

En cliquant sur l'onglet « **Mon compte** », le Client peut renseigner les informations obligatoires sur la fiche d'identification prévue à cet effet. Le Client devra ensuite valider les champs obligatoires (indiqués par un astérisque *) puis cliquer sur le bouton « **Créer mon compte** ». La création du compte Client ne sera effective que lorsque le Client validera l'e-mail de confirmation renvoyé par la société RIDIS (en cas de non réception de l'e-mail dans la boîte principale, vérifier qu'il n'a pas été réceptionné dans les spams / courriers indésirables).

Le Client s'engage expressément à ne pas utiliser de fausses informations ou des informations de tiers.

Une fois ce compte créé, le Client pourra accéder à son compte à tout moment, grâce à son identifiant et au mot de passe qu'il aura défini, y compris s'il souhaite effectuer des commandes ultérieures.

Le Client est responsable du maintien et de la confidentialité de son identifiant, de son mot de passe, de son compte et partant, de toute activité émanant de son compte.

Les identifiants et mots de passe sont ainsi strictement personnels et confidentiels.

La société RIDIS prend toutes les précautions utiles et s'engage à protéger les données ainsi renseignées par le Client.

Pour sa part, le Client est informé de la nécessité de conserver lesdites informations secrètes, et de ne pas les divulguer à un tiers, à quelque titre que ce soit.

En cas de suspicion de l'utilisation de l'identifiant et du mot de passe par un tiers, le Client devra immédiatement alerter la Société RIDIS et changer son mot de passe sur le Site et/ou en faire la demande auprès du service client.

3.3. Processus de commande

Les données communiquées par le Client et enregistrées par la société RIDIS lors de l'inscription du Client, le cas échéant, et/ou lors de la commande, constituent les preuves de la transaction entre la société RIDIS et le Client.

Le parcours de commande se déroule selon les étapes décrites ci-dessous :

a) Choix du magasin (Nord ou Sud) où passer la commande

Le Client choisit le magasin Conforama Réunion dans lequel il souhaite passer commande en cliquant soit sur « Magasin Nord » (Saint-Denis) soit sur « Magasin Sud » (Saint-Pierre). Il a la possibilité de passer une commande dans chacun de ces magasins, mais devra pour ce faire passer commande magasin par magasin.

Il y a deux manières de sélectionner le magasin souhaité :

- via la fenêtre pop-up qui s'affiche s'il s'agit de sa première visite sur le site conforama.re (ou après suppression des cookies de navigation)
- via un onglet dédié en haut de page.

b) Sélection des articles et validation du panier :

Le Client qui souhaite passer commande devra sélectionner les références des Produits ou Services choisis sur le Site. A chaque sélection effectuée, le Client doit cliquer sur le bouton « **AJOUTER AU PANIER** » pour constituer un panier.

Une fenêtre pop-up s'affiche pour confirmer l'ajout du Produit au panier et propose soit de procéder au paiement soit de poursuivre les achats en ligne.

Le Client vérifie le contenu de son panier et a la possibilité d'y apporter des modifications s'il constate qu'une erreur est apparue dans la saisie des données.

Le Client ne pourra valider sa commande qu'après avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente, et les avoir acceptées sans réserve, en cochant la case dédiée à cet effet.

c) Choix du mode de récupération de la commande :

Les Produits achetés sur le Site sont livrés uniquement à La Réunion.

Le mode de récupération est corrélé au choix du magasin (cf 3.a)

Le Client dispose de deux modes de récupération :

➤ Le retrait en magasin

Le Client valide ce mode de récupération et est informé de l'adresse, du jour et de l'heure de la mise à disposition de sa commande, et ce avant de la régler. Un e-mail de confirmation contenant ces informations lui est également transmis une fois la commande validée.

Le Client devra présenter sa facture électronique jointe à l'e-mail de confirmation lors de la récupération de sa commande en magasin et présenter une pièce d'identité à son nom qui ne sera pas conservée par la société RIDIS (carte d'identité ou passeport. Attention RIDIS n'accepte pas les permis de conduire).

Il lui sera demandé de signer le bon de livraison sur lesquels figureront le récapitulatif de sa commande, la date et l'heure du retrait.

Le Client assume immédiatement après le retrait du produit, les frais et risques de son transport.

Il assume notamment seul le transport du produit du point de retrait des commandes du magasin jusqu'à son véhicule. Il devra ainsi prendre toutes ses dispositions en vue de le charger lui-même.

➤ La livraison standard à domicile à La Réunion

Les livraisons sont faites à l'adresse indiquée dans le bon de commande par le Client, cette adresse ne peut que se situer dans la zone géographique convenue et ne pourra être modifiée pour la commande concernée, une fois celle-ci définitivement validée.

L'adresse de livraison ne peut se situer dans la zone de Mafate.

Les Parties conviennent que la société RIDIS, une fois la commande effectuée et le paiement en ligne validé, transmettra par e-mail au Client, la date et l'heure de livraison pour acceptation de sa part. A défaut, une nouvelle date et/ou un nouvel horaire sera proposé(e) au Client.

Les délais de livraison dépendront de la disponibilité des produits commandés, et de l'adresse de livraison renseignée par le Client.

En tout état de cause, et à défaut d'accord des Parties quant à la date de livraison, la société RIDIS livrera la commande, sans retard injustifié, et au plus tard trente jours après la date de validation de la commande figurant sur la facture.

Ladite facture est envoyée par e-mail au Client après le paiement de la commande, et est également disponible sur l'espace personnel du Client sur le Site.

d) Le cas échéant : ajout des Frais de livraison :

Les frais de livraison sont calculés en fonction de la distance entre la commune renseignée dans l'adresse de livraison du Client, et le magasin sélectionné par le Client pour effectuer ses achats en ligne sur le Site.

Ils seront indiqués à la fin de la commande avant confirmation de celle-ci par le Client.

e) Opération spéciale de livraison offerte sur le Site

Dans le cas d'une offre promotionnelle : « Livraison offerte à partir de x € d'achat », la société RIDIS peut proposer des opérations de livraison offertes à ses clients. Ce type d'opération est prévu pour une durée déterminée avec une date de début et de fin de validité.

La livraison offerte n'est valide que pour le mode de livraison STANDARD à domicile.

Est donc exclu de cette offre spéciale, le mode de livraison RETRAIT MAGASIN, et ce même si le mode de livraison en question a été choisi par le client au moment de la validation de sa commande.

Sont exclues des offres spéciales les zones de livraison suivantes : Cilaos, Salazie et Mafate.

f) Paiement

• Modalités de règlement

Il s'agit d'une commande avec obligation de paiement, ce qui signifie que la passation de la commande implique un règlement par le Client.

Ainsi, après avoir procédé à la confirmation de la commande conformément aux étapes ci-dessus décrites, le Client doit sélectionner son mode de paiement, et valider son paiement.

Le paiement s'opère au travers d'une application mise à disposition par la banque. Les paiements sont ainsi parfaitement sécurisés au travers de la norme de sécurité SSL.

La société RIDIS met en œuvre tous les moyens pour assurer la confidentialité et la sécurité des données transmises sur Internet.

À ce titre, le Site utilise un module sécurisé de paiement du type e-transaction du Crédit Agricole. Au moment de la transaction, le Client se trouve sur un module sécurisé du Crédit Agricole. Il n'est plus sur le site conforama.re. Lorsque l'achat est terminé, il revient sur le site conforama.re.

La société RIDIS met à la disposition du Client les moyens de paiement suivants :

- Règlement par carte de crédit (CB, Visa ou Mastercard, e-carte bleue) : le débit est effectué au moment de la confirmation de la commande.

Dans tous les cas, la fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'intégralité de ladite commande conformément aux articles 1365 et suivants du Code civil, et vaudront exigibilité des sommes engagées par la commande.

Ainsi, la validation de la commande vaut signature et acception expresse de toutes les opérations effectuées sur le Site.

Une facture correspondant à la Commande payée sera adressée au Client par e-mail lors de la confirmation de la commande et du paiement sur conforama.re, et sera également accessible et imprimable depuis le Site sur le Compte du Client.

• **Lutte anti-fraude**

Afin d'assurer la sécurité des transactions et de prévenir les fraudes aux moyens de paiement sur Internet, la société RIDIS se réserve la possibilité de vérifier la fiabilité des informations saisies lors de l'enregistrement de la commande par le Client.

Par conséquent, le Service Relation Clients de la société RIDIS pourra demander au Client, par téléphone et/ou courrier électronique, si un doute légitime devait exister sur l'identité de ce dernier, une pièce justificative de son identité (copie de la pièce d'identité et le cas échéant un justificatif de domicile).

Cette demande aura pour effet de suspendre la commande dans l'attente de la transmission de ces justificatifs par courrier à l'adresse suivante : Société RIDIS- CONFORAMA- Service clients internet –angle des rues du Gymnase et Labor Robert 97490 Saint-Denis.

En outre, la société RIDIS pourra annuler la commande en cas de non-conformité des pièces justificatives transmises avec les informations détenues sur le Client, ou en l'absence de transmission de ces pièces.

Dans cette hypothèse, l'annulation de la commande ne saurait ouvrir droit pour le Client, à quelconques dommages et intérêts.

• **Défaut de Paiement**

La société RIDIS se réserve le droit de refuser d'honorer une commande ou d'effectuer une livraison émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente, ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

La société RIDIS se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute commande et/ou livraison, quel que soit leur nature et niveau d'exécution :

- en cas de non-paiement de toute somme qui serait due par le Client,
- ou en cas d'incident de paiement.

- **Réserve de propriété**

Il est convenu que les marchandises délivrées et facturées au Client restent la propriété de la société RIDIS jusqu'à complet paiement de leur prix.

Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication des marchandises.

Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle, à compter de la livraison ou du retrait, au transfert au Client des risques de perte ou de détérioration des produits ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner.

g) Confirmation de commande :

La validation de la commande par le Client et le paiement de celle-ci conduisent à la réception d'un e-mail de confirmation envoyé par la société RIDIS à l'adresse électronique indiquée par le Client, lui indiquant que la commande a bien été prise en compte.

La commande est ferme pour le Client dès la validation de sa commande, sous réserve de la mise en œuvre de son « Droit de rétractation ».

Article 4 – Prix

Les prix figurant sur les fiches produits du catalogue internet sont des prix en Euros (€) toutes taxes comprises (TTC) tenant compte de la TVA applicable au jour de la commande et de l'éco-participation.

Tout changement du taux de la TVA pourra être répercuté sur le prix des produits. La société RIDIS se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, étant toutefois entendu que le prix figurant au catalogue le jour de la commande sera le seul applicable à l'acheteur. Les prix indiqués ne comprennent pas les frais de livraison, facturés en supplément du prix des produits achetés suivant le lieu de livraison de la commande par rapport à la distance séparant le lieu de livraison de l'acheteur de l'adresse du magasin sélectionné (Nord ou Sud), et sont indiqués avant la validation de la commande.

4.1. Eco-Participation

L'Eco Participation est un coût ajouté au prix de vente des appareils électriques ou électroniques vendus en France. Il permet de compenser le coût de la collecte et du traitement des déchets électriques ou électroniques et à l'élimination des déchets électriques ou électroniques et est directement reversé aux organismes réalisant ces tâches.

Le montant de l'Eco Participation apparaît sur la fiche Produit lorsque celui-ci est soumis à l'Eco-Participation, et précisé avant la validation finale de la commande.

4.2. Collecte des déchets :

La société RIDIS participe à la démarche de protection de notre environnement et de notre santé.

Conformément à la réglementation en vigueur relative à la DEEE, la société RIDIS souhaite sensibiliser le Client sur l'importance de collecte et de recyclage des appareils électriques et électroniques usagés.

Article 5. Mise à disposition et livraison des produits

5.1 Conditions

Les livraisons sont faites à l'adresse indiquée sur le bon de commande qui ne peut être que dans la zone géographique convenue, et obligatoirement circonscrite au territoire de La Réunion.

5.2 Retard

La société RIDIS mettra tous les moyens nécessaires pour livrer le bien ou fournir le service, commandé par le Client, à la date ou dans le délai convenu.

En cas de manquement de la société RIDIS à son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai convenu, ou à défaut, au plus tard trente jours après la passation de la commande, le Client pourra résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, la société RIDIS d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, cette dernière ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par la société RIDIS de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins qu'elle ne se soit exécutée entre-temps.

Le Client peut immédiatement résoudre le contrat si la société refusait de livrer le bien ou de fournir le service, ou lorsqu'elle n'exécuterait pas son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service, à la date ou à l'expiration du délai convenu, et que cette date ou ce délai constitue pour le Client une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du Client avant la conclusion du contrat.

En cas de résolution du contrat, dans les conditions rappelées ci-dessus, la société RIDIS remboursera au Client la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

5.3 Transfert des risques

Tout risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au Client au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui, et autre que le transporteur proposé par la société RIDIS, prend physiquement possession de ces biens.

Cette possession est entendue comme :

- dans le cas d'une mise en disposition en magasin : par la mise à disposition du bien au Client qui se matérialise par la signature du bon de sortie
- dans le cas d'une livraison à domicile : par la mise à disposition par le transporteur de la marchandise commandée au Client qui se matérialise par la signature du bon de livraison par le Client.

Article 6. Retour d'un produit – droit de rétractation

6.1 Réclamation

Le Client doit s'assurer au moment de la mise à disposition de sa commande ou lors de la livraison de celle-ci, de bien avoir le nombre de colis annoncés et du bon état des produits.

Si le(s) produit(s) livré(s) n'est (ne sont) pas conforme(s) en nature ou quantité aux spécifications indiquées sur le bon de livraison joint à l'envoi ou a (ont) subi des avaries durant le transport, le Client doit remplir le bordereau de livraison en inscrivant lisiblement ses réserves, et également signaler les dommages dus au transport à la société RIDIS, par courrier recommandée avec accusé de réception dans un délai de 3 jours à compter de la réception.

Dans le cas d'un produit non-conforme à la commande, avec mode de récupération « livraison », la société RIDIS fera le nécessaire pour mandater un transport aux fins de récupération de la marchandise au domicile du Client.

A cet effet, il est indispensable que le Client conserve les éléments dans l'emballage d'origine et dans l'état dans lesquels ils ont été livrés.

Par suite, le Client sera dans les meilleurs délais contacté par la société RIDIS pour l'informer de la nouvelle date de livraison, puis à nouveau livré gratuitement et sur rendez-vous pour tout produit disponible.

6.2 Droit de rétractation

- Délai de rétractation

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation, à compter de la réception du produit par le Client, ou à compter de la validation définitive de la commande concernant une prestation de service.

- Rappel des contrats non concernés par le droit de rétractation

Le droit de rétractation ne peut être exercé dans les cas suivants :

De 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 ;

De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;

De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

De fourniture de biens 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 ;

De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;

De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;

De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;

De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;

De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;

De 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.

- Modalités d'exercice du droit de rétractation

Le Client exerce son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision et sans avoir à supporter d'autres coûts que les frais de renvoi direct des biens ou le montant correspondant à l'utilisation des avantages liés au programme de fidélité.

Le Client informe la société RIDIS de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai de quatorze jours, le formulaire figurant en annexe des présentes ou par toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté dans laquelle il exprime sa volonté de se rétracter.

En cas de rétractation par le Client transmis en ligne, la société RIDIS communiquera au Client un accusé de réception de la rétractation par email.

La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation pèse sur le Client.

- Le renvoi du ou des biens par le Client

Le Client renvoie les biens, à la société RIDIS dans les 14 jours au plus tard à compter de la notification de sa rétractation selon les modalités suivantes :

pour les biens livrés ou retirés en magasin : retour à l'adresse du magasin concerné par la commande,

pour les biens de plus de 30kg, livrés par transporteur, après contact du service Clients, la société RIDIS pourra organiser le retour sur rendez-vous fixé avec le transporteur désigné par elle. Les frais occasionnés par un tel retour sont à la charge du Client. Dans un tel cas, la société RIDIS demandera une participation financière pouvant aller jusqu'à 1 euro par kilo transporté. Le poids des produits livrés figure sur la notice de chaque produit. En demandant cette modalité, le Client accepte expressément la déduction de cette somme du remboursement au titre de la rétractation.

Le Client supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation.

Si le bien en raison de sa nature ne peut être renvoyé par la Poste, le coût de renvoi, est celui indiqué ci-dessus pour les biens de plus de 30 Kg.

- Le remboursement du Client

Principe :

Lorsque le droit de rétractation est exercé pour un (ou des) bien(s), la société RIDIS est tenue de rembourser le Client, de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle la société est informée de la décision du Client de se rétracter.

La société RIDIS pourra différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens. Le remboursement sera effectué par la Société en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale ou si le client le souhaite, via un avoir valable sur le site conforama.re pendant 1 an.

Limites au droit au remboursement :

Il est rappelé, outre les cas énoncés précédemment, que la responsabilité du Client pourra être engagée par la société RIDIS en cas notamment :

de détérioration des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens ;

de tout dommage causé au produit dès la réception du bien par le Client et jusqu'à la restitution de celui-ci au point de restitution auprès de la société RIDIS ;

de la restitution incomplète du bien et de ses accessoires sans son emballage, sa notice d'emploi, sa documentation.

Un pourcentage du montant de remboursement allant de 10% à 100% pourra être retenu suivant la nature et le degré du dommage concerné.

Article 7. Mise en service, montage et installation

Le Client effectue sous sa propre responsabilité le montage et/ou la mise en service des produits retirés par ses soins et les produits livrés.

Article 8. Garantie

Article 8.1. Garantie légale

La société RIDIS est tenue des défauts de conformité des produits vendus dans les conditions des articles L217-4 et suivants du code de la consommation, et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

En cas de mise en œuvre de la garantie légale de conformité prévue par le Code de la consommation, il est rappelé que :

- le Client bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- il 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 ;
- il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 24 mois suivant la délivrance du bien.

En outre, il est rappelé que :

- la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale indiquée ci-dessous ;
- l'acheteur 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 ou une réduction du prix conformément à l'article 1644 du code civil.

Le remplacement des pièces détachées et la main d'œuvre sont compris dans les garanties légales.

Toutes les réclamations, demandes d'échange ou de remboursement doivent s'effectuer par voie postale à l'adresse suivante : Société RIDIS- CONFORAMA- Service clients internet – angle des rues du Gymnase et Labor Robert 97490 Saint-Denis.

En cas de recherche de solutions amiable préalablement à toute action en justice, il est rappelé qu'elles n'interrompent en rien les délais indiqués ci-dessus.

Article 8.2 Garantie commerciale

RIDIS propose une garantie commerciale au Client gratuite sur les produits électroniques et électroménager (hors produits reconditionnés).

Elle concerne uniquement les biens référencés en bonne et due forme dans la commande du Client, comme bénéficiant de cette garantie commerciale.

Cette garantie est uniquement applicable à la Réunion. Elle est valable à compter du jour de de la validation de la commande, et pour un délai de 2 ans (24 mois).

Pour les réparations, hors garantie légale et commerciale, nous consulter.

Pour plus d'information sur cette garantie commerciale, vous pouvez contacter le SAV Conforama Réunion par téléphone : 02 62 28 72 83

L'assistance technique est disponible au Magasin Conforama.

Les appareils ne seront pris sous garantie en atelier ou en cas de dépannage à domicile qu'après présentation de la facture original d'achat dûment remplie (Identité de l'appareil, Date de vente, Identité et signature de l'acheteur).

Le Client est informé que indépendamment de la garantie commerciale, la Société RIDIS reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-12 et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil.

8.3 : Exclusion de garantie :

Seront exclus de toute garantie :

- tous dommages d'origine externe tels que le Vol, Incendie, dégât des eaux, Chute, Choc, Intrusion d'insectes, souris, lézards, Surtension EDF, Foudre, Cyclone ;
- tous dommages résultant d'un fait intentionnel ou fautif du client (mauvaise manipulation), tel un transport de frigo couché ou sans prise de précaution par l'acheteur ;
- Toute non application de la norme NFC 15-100 qui fait obligation de conformité de l'installation électrique ;
- Tous dommages indirects tels la perte de marchandises contenues dans le réfrigérateur ou congélateurs défectueux ;
- Les vêtements linges ou vaisselles pouvant être perdus, abimés ou endommagés suite à un mauvais fonctionnement ou panne de l'appareil ;
- Tous dégâts extérieurs consécutifs à une panne de l'appareil ;
- Toute installation d'un climatiseur par un installateur non agréé par le SAV de la Société ;
- Tout usage professionnel (restaurant, Bar) des appareils (Mo, Frigo, Lave-linge ... etc) ;
- Les dommages dus à la corrosion ou à la détérioration graduelle de l'appareil (roulement à billes, lampe de four, courroie de laves linges ou de sèches linges, brosses et tuyaux d'aspirateurs) ;
- Les pannes afférentes aux accessoires tels que câbles électriques, câbles de liaisons entre appareils, piles, batteries, hautparleurs, casques, micro, télécom-mandes, tuyaux d'évacuation ou d'arrivé d'eau, débouchage de la pompes de vidange, poignée de porte de lave-linge, bouton de four, les dalles des appareils LCD, LED, dont le nombre de pixels défectueux serait inférieur à 6.

Dans tous les cas énumérés ci-dessus, et pour les interventions hors durée de garantie, un devis payant sera proposé au Client aux conditions en vigueur du moment, avant toute intervention.

Pour connaître les tarifs, nous vous invitons à contacter le SAV Conforama Réunion par téléphone : 02 62 28 72 83

Dans le cas où un technicien aura été déplacé sur site et après constatation d'une cause d'exclusion de garantie, le demandeur sera redevable d'un forfait déplacement selon le barème en vigueur si le devis proposé, n'est pas accepté, soit la somme de 59 €.

En cas d'acceptation, un devis écrit sera envoyé par mail ou la poste et un acompte de 50% du coût de la réparation sera demandé avant tout début de réparation.

En cas de dépôt au SAV, pour les appareils hors garantie, une facturation forfaitaire d'une heure de main-d'œuvre à un prix de 49€, sera réglée au dépôt de l'appareil pour effectuer un diagnostic et proposer un devis de pièces.

En cas d'abandon d'appareil par le client, au SAV, après un an et un jour et après que celui-ci ait été informé de la disponibilité de son bien par lettre recommandée avec AR, l'appareil sera détruit. Tout appareil réparé, non récupéré par le client au bout de 60 jours (soixante), après que le client ait été informé de la disponibilité de son bien par téléphone ou mail, sera soumis à une facturation journalière de 10 euros par jour pour le frais d'immobilisation et de stockage.

Article 9. Responsabilité

La société RIDIS dans le processus de vente à distance, n'est tenue que par une obligation de moyens. Sa responsabilité ne pourra être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service, ou autres problèmes involontaires, et ce dès lors qu'elle a mis en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer la parfaite sécurité et fonctionnalité du réseau.

La société RIDIS n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages ou coûts indirects, ni pour toutes pertes et notamment perte de données ou d'informations et tous dommages ou frais découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utilisation du produit par le Client.

Article 10. Force majeure

La société RIDIS ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution du contrat conclu, due à la survenance d'un événement de force majeure.

Il y a force majeure en matière contractuelle, lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la passation du contrat, et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Article 11. Propriété intellectuelle

Tous les éléments du site www.conforama.re sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive de la société RIDIS.

Les Acheteurs s'engagent à ne faire aucun usage de ce contenu, toute reproduction totale ou partielle de ce contenu, exploitation ou utilisation à quelque titre que ce soit est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon, et ce qu'elles soient sous forme de photo, logo, visuel, texte....

Article 12. Information sur le traitement des données personnelles du Client

Les données demandées lors de la création du compte client, puis de la passation de la commande sont obligatoires; à défaut la société RIDIS sera dans l'impossibilité de créer ce compte et d'honorer cette commande.

Les données communiquées par le Client seront utilisées par la société RIDIS, responsable de traitement, pour la gestion du compte et de la relation commerciale (commande, facturation, SAV, réclamation, gestion des comptes clients, ...)

Sous réserve du consentement du Client, ces données pourront être également utilisées à des fins de prospection commerciale par la Société RIDIS.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de vos données par la Société RIDIS et vos droits, veuillez consulter notre politique de confidentialité.

Article 13 - Non-validation partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Article 14 - Non-renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Article 15 – Titre

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

Article 16 - Langue du contrat

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Article 17. Règlement des litiges- Médiation

Pour tous litiges ou contentieux, le Tribunal compétent sera celui du lieu où demeure le défendeur, ou du lieu de la livraison effective du/des Produit(s).

Toutefois, les Parties s'efforceront, autant que faire se peut et sous réserve des droits qu'ils peuvent protéger dans leur intérêt réciproque, de régler leurs différends à l'amiable. Il est à rappeler qu'en règle générale et sous réserve de l'appréciation des tribunaux, le respect des dispositions des présentes conditions relatives à la garantie contractuelle, suppose que le Client honore ses

engagements financiers intégralement envers la Société et qu'il utilise l'appareil de façon normale.

Le Client peut par ailleurs recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation, ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Il est par ailleurs informé, conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, que la Société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation.

L'entité de médiation retenue est : SAS CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION.

En cas de litige, le consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site : <http://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MÉDIATION – CONSOMMATION 27, avenue de la Libération – 42400 SAINT-CHAMOND

ANNEXES

ANNEXE 1 - Dispositions relatives aux garanties légales

Article L 217-4 du Code de la consommation

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 du Code de la consommation

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 du Code de la consommation

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

Article L 217-16 du Code de la consommation

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.

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

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.

Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents.

ANNEXE 2 - Formulaire de rétractation

A l'attention de la société RIDIS-Conforama-Service Client Internet- dont le siège social est situé à angle des rues du Gymnase et rue Labor Robert 97490 Saint-Denis.

Je vous notifie, par la présente, ma rétractation de ma commande n° XXXXX.

Commandé le :(compléter)

Reçu le :(compléter)

Nom du consommateur : (à compléter)

Adresse du consommateur : (à compléter)

Signature du consommateur (*uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier*)

Date :