

# Conditions générales de vente

## magasins PRIVADIS et site Internet [www.privadis.fr](http://www.privadis.fr)

Date de dernière mise à jour des Conditions Générales de Vente : 22/03/2018

Il est préalablement précisé que les présentes conditions régissent les ventes, par la SARL Privadis, en magasin ou sur le site Internet [www.privadis.fr](http://www.privadis.fr), de produits « IMAGE SON, GROS ELECTROMENAGER, ENCASTRABLE, PETIT ELECTROMENAGER, CHAUFFAGE. Ces produits sont vendus neufs à destination des clients pour leur usage personnel.

### Article 1 – Acceptation des Conditions Générales de Vente

**En magasin :** La remise de toute commande implique de la part de l'acheteur l'acceptation des présentes conditions de vente, dont il reconnaît avoir eu pleine et entière connaissance sauf en cas de stipulations contraires et précises.

**Sur le Site Internet :** Le client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales de vente avant la passation de sa commande. La validation de la commande vaut donc acceptation de ces Conditions Générales de Vente. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par PRIVADIS constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par PRIVADIS et le client.

### Article 2 – Commande

**En magasin :** Aucune commande ne sera validée si celle-ci n'est pas accompagnée d'un acompte de 30%. Les marchandises vendues restent la propriété de Privadis jusqu'au paiement intégral de leur prix. Le solde est à régler au retrait du matériel. Paiement intégral à la commande en cas de livraison. Nous nous réservons le droit de demander une ou plusieurs pièces d'identité lors d'un règlement par chèque.

Il est expressément convenu que les acomptes sur le prix de vente versés par l'acheteur, resteront acquis à Privadis, sans préjudice de tout autre recours.

Le débiteur défaillant sera en outre tenu au remboursement intégral des frais de procédure visant au recouvrement de la créance et au paiement d'une pénalité de 2% du montant TTC des impayés au titre de clause pénale par mois de retard entamé.

**Sur le Site Internet :** Le client remplit sous sa seule responsabilité le bon de commande en ligne en précisant les références des produits choisis et leur quantité. Le client précisera également son nom, l'adresse de livraison ou le lieu de retrait. En cas d'erreur de saisie, PRIVADIS ne saurait être tenue responsable des conséquences en termes de retard ou d'impossibilité de livraison. Tous les frais liés à la réexpédition des produits dus à une erreur de saisie du client seront à la charge exclusive du client. Le client pourra vérifier le détail de sa commande et le prix total avant son envoi à PRIVADIS. Le client a la possibilité de modifier, voire d'annuler sa commande avant son envoi à PRIVADIS. PRIVADIS accusera réception de la commande par l'envoi au client d'un courriel à l'adresse figurant sur le bon de commande.

La commande ne sera définitive qu'après débit du compte bancaire du client du montant de la commande. Le montant de la commande ne sera débité qu'après consultation physique de nos stocks. PRIVADIS se réserve le droit de refuser une commande si un litige de paiement est en cours avec le client.

### Article 3 – Disponibilité

Dans l'éventualité d'une indisponibilité de produit après passation de la commande, le client en sera informé par courriel ou téléphone selon son choix aux coordonnées indiquées sur le bon de commande. PRIVADIS pourra proposer au client un produit similaire à un prix identique. Si le client refuse le produit de substitution, il pourra alors annuler sa commande en adressant un courriel à PRIVADIS à l'adresse suivante : [contact@privadis.fr](mailto:contact@privadis.fr)

Si le compte bancaire du client a été débité, PRIVADIS adressera un chèque au client dans les 14 jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

**Sur le Site Internet :** Les offres de produits et de prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur le Site et dans la limite des stocks disponibles. Chaque produit est accompagné d'une fiche descriptive établie par le fabricant.

### Article 4 - Produits

**Sur le Site Internet :** Afin de présenter les produits PRIVADIS utilise parfois des photos les mettant en situation : par exemple un lave-vaisselle encastrable peut être présenté dans une cuisine aménagée avec une porte fixée dessus, pour autant les produits sont livrés nus

## Article 5 – Prix indiqués sur le Site Internet

**Sur le Site Internet :** Les prix de nos produits sont indiqués sur le Site en euros, toutes taxes comprises, hors participation aux frais de traitement et d'expédition (voir Article 6 Livraison /délais et coûts). Le prix comprend également la taxe relative à la récupération et l'élimination des déchets d'équipements électriques et électroniques issue du décret du 20 juillet 2005. Le client est informé des coûts de traitement de la commande et des frais de livraison lors de sa commande sur le Site. La livraison du produit n'inclut aucune prestation d'installation du produit. En cas d'erreur manifeste d'affichage faisant apparaître un prix dérisoire d'un produit, PRIVADIS se réserve le droit d'annuler toutes commandes. PRIVADIS se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais le produit sera facturé au client sur la base du tarif en vigueur au moment de sa validation de commande. Le produit demeure la propriété de PRIVADIS jusqu'au complet encaissement du prix par PRIVADIS.

## Article 6 - Livraison/Retrait/Délais

Préalablement à toute commande et à tout achat, le Client doit s'assurer que chaque produit commandé pourra être livré sans difficultés et vérifier que les dimensions des colis et des produits spécifiés sur la fiche produit s'adaptent aux contraintes propres à son domicile (ascenseurs, escaliers, couloirs, portes palières, pièce de destination ...). Le Client doit ainsi prendre toutes mesures utiles au bon déroulement de la livraison. Toute difficulté rencontrée lors de la livraison des produits dont le Client est seul responsable a pour effet de mettre à la charge du Client les frais d'une nouvelle livraison des produits.

**Sur le Site Internet :** Les produits achetés sur le Site sont livrables en France Métropolitaine, hormis les îles. Les conditions de livraison des produits sont décrites ci-dessous ; le client est informé que PRIVADIS se réserve le droit de choisir le mode de transport le plus adapté en fonction de la nature du produit, de son poids et de son volume. Les produits sont livrés soit par nos soins, soit par transporteur privé.

Dans le cadre d'un retrait, le client doit préciser lors de sa commande le lieu du retrait (magasin Privadis Cesson-Sévigné ou magasin Privadis La Chapelle des Fougeretz). RETRAIT GRATUIT EN MAGASIN ( > La reprise est possible : produit équivalent)

### LIVRAISON SIMPLE DEPÔT EN ILLE ET VILAINE

- Livraison 35 - 1 appareil : 35€ TTC ou 45€ TTC en fonction du code postal (et donc de la distance)
- Forfait livraison 35 - 2 à 3 appareils : 55€ TTC
- Forfait livraison 35 - 4 à 6 appareils : 85€ TTC
- Livraison Encombrant 35 (Réfri US et piano cuisson) : 95€ TTC

### INSTALLATION EN ILLE ET VILAINE (à ajouter impérativement à la livraison – proposée uniquement en magasin)

> L'installation doit être aux normes, les produits doivent être prêts à être installés (le tarif ne comprends pas la modification de l'existant : découpe, branchements, connectiques...)

15€ par appareil posable\*

32€ par appareil encastrable\*

\* Sauf Hottes, Eviers, Téléviseurs, pose murale d'un TV et chauffages qui font l'objet d'un devis spécifique

### LIVRAISON HORS ILLE ET VILAINE

Livraison en France Métropolitaine (hormis les îles - possible sur devis).

- ECO : livraison à domicile - 1 personne - Remise en mains propres au pas de la porte ou de l'immeuble
  - 0 - 30kg : 18€
  - 30 - 40kg : 26€
  - 40 - 50kg : 28€
  - 50 - 100kg : 29€
  - > 100kg : 39€

**Livraison sur Rendez-vous** : notre service logistique vous contacte afin de convenir d'une date et d'un créneau horaire pour votre livraison (les livraisons sont effectuées sous 10 jours à partir de la date de commande pour les produits « Disponibles sous 24/48H en retrait magasin ») Si un délai supplémentaire à ceux mentionnés ci-dessus s'avère nécessaire, le client en sera immédiatement informé.

S'il considère ce délai trop long, le client bénéficie de la possibilité d'annuler sa commande par lettre recommandée avec AR. Dans ce cas, PRIVADIS procédera au remboursement du montant de la commande dans un délai maximum de 14 jours à compter de la date de réception de la lettre d'annulation, à l'exclusion de toute autre pénalité.

## **Article 7 – Contrôle de la marchandise à la livraison**

Lors d'une livraison à domicile, le client doit impérativement vérifier l'état du produit en déballant complètement ce dernier. En cas de dommages apparents sur le produit ou de non-conformité de la livraison par rapport à la commande, le client devra refuser le colis et signaler la raison du refus sur le bon de livraison du transporteur. PRIVADIS mettra tout en œuvre pour relivrer le produit dans les meilleurs délais.

## **Article 8 – Paiement sur le Site Internet**

Le paiement d'un produit sur le Site s'effectue à la commande uniquement par carte bancaire: Visa, MasterCard. Le débit de la carte est effectué après vérification de nos stocks et par l'envoi d'un courriel de confirmation du règlement.

## **Article 9 - Droit de rétractation sur le site Internet**

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la livraison du produit pour exercer son droit de rétractation auprès de PRIVADIS sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité. En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix du ou des produits achetés et les frais d'envoi seront remboursés au client, les frais de retour restant à la charge du client.

Le client devra informer PRIVADIS par courriel à l'adresse [contact@privadis.fr](mailto:contact@privadis.fr) de sa décision d'exercer son droit de rétractation. PRIVADIS informera le client par courriel ou téléphone des modalités d'envoi ou de reprise du produit. Les produits volumineux (plus de 30 kg) pourront être récupérés par un transporteur choisi par PRIVADIS ou par le client s'il le souhaite, à l'adresse du client indiquée sur le bon de commande. Le client sera informé au préalable du coût du retour du produit. Ce coût sera déduit des sommes remboursées au client au titre de son droit de rétractation. Le client est en droit de demander toute justification à PRIVADIS concernant le coût de cette reprise. Le produit doit être retourné ou récupéré par PRIVADIS dans son état d'origine et complet (emballage, accessoires, notice...) permettant sa recommercialisation à l'état neuf et accompagné de la copie de la facture d'achat. Les produits en mauvais état ne sont pas repris.

Conformément à la réglementation en vigueur, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les enregistrements audio, vidéo ou les logiciels informatiques descellés par le client. Une fois le produit retourné et jugé conforme par PRIVADIS, ce dernier remboursera le client par chèque ou CB dans les 14 jours suivant la rétractation du client. Le remboursement sera adressé à l'adresse de facturation indiquée sur le bon de commande.

## **Article 10 - Sécurisation sur le site Internet**

Le Site fait l'objet d'un système de sécurisation qui utilise le protocole de sécurisation SSL (Secure Socket Layer) pour crypter les informations bancaires du client. Les informations relatives au système de sécurisation sont décrites dans la rubrique « Informations Légales » du Site. Tout impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec la commande au fichier incident de paiement.

## **Article 11- Service clientèle**

Pour toute information ou question, le Service clientèle de PRIVADIS est à la disposition du client par courriel à l'adresse suivante [contact@privadis.fr](mailto:contact@privadis.fr)

Pour un suivi de commande (précisez le n° de Commande) au : 02 99 26 96 54 aux horaires d'ouverture des magasins ou par courriel à l'adresse suivante [contact@privadis.fr](mailto:contact@privadis.fr)

Pour une question relative au SAV (précisez le n° de Facture) au : 02 23 36 09 78 aux horaires d'ouverture des magasins ou par courriel à l'adresse suivante sav@privadis.fr

## **Article 12 - Gestion des mots de passe sur le site Internet**

PRIVADIS transmettra au client un mot de passe pour accéder à son compte client. Ce mot de passe est personnel et confidentiel. Le client est seul responsable de l'utilisation et de la confidentialité de ce mot de passe. PRIVADIS exclut toute responsabilité en cas d'utilisation frauduleuse de ce mot de passe.

## **Article 13 - Propriété intellectuelle sur le site Internet**

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations, œuvres et images reproduits ou représentés sur le Site sont strictement réservés à PRIVADIS au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle et pour le monde entier. Toute reproduction ou représentation totale ou partielle du Site ou de tout ou partie des éléments se trouvant sur le Site est strictement interdite

## **Article 14 – Responsabilité**

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France. Le client est invité à se reporter au descriptif de chaque produit pour en connaître les caractéristiques précises. PRIVADIS n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance, pertes de données et fichiers, qui pourraient survenir du fait de l'achat d'un produit sur le Site.

## **Article 15 - Force majeure**

PRIVADIS ne saurait être tenue responsable en cas d'inexécution de ses obligations en cas de force majeure

## **Article 16 - Non-conformité d'un produit à la livraison**

**Sur le Site Internet :** Si le produit livré ne correspond pas au produit commandé ou si le produit arrive endommagé à la livraison chez le client, PRIVADIS s'engage à procéder à son choix au remplacement du produit ou à son remboursement, sans frais pour le client.

Le client devra dans ce cas informer PRIVADIS du refus de livraison en adressant un courriel à l'adresse suivante contact@privadis.fr. Ce courriel doit être adressé à PRIVADIS dès que le colis est déballé. Le client devra préciser dans ce courriel le produit concerné (référence) ainsi que les causes du refus de livraison ou de la réclamation.

Le client devra en plus de l'envoi du courriel à PRIVADIS se conformer à la procédure décrite à l'article 7 ci-dessus concernant la formulation des réserves auprès du transporteur (ou des services concernés). PRIVADIS précisera au client par courriel ou téléphone les conditions de retour du produit non conforme. Tout retour d'un produit par le client sera soumis à l'accord préalable de PRIVADIS.

Le produit ne correspondant pas au produit commandé ou endommagé doit être renvoyé ou récupéré par PRIVADIS dans l'état où il a été reçu, dans son emballage d'origine avec l'ensemble des éléments et accessoires livrés (mode d'emploi, accessoires divers...). PRIVADIS ne pourra procéder au remboursement ou au remplacement du produit non conforme ou endommagé qu'une fois ledit produit retourné à PRIVADIS.

Les frais de retour que pourrait engager le client au titre du retour d'un produit ne correspondant pas au produit commandé ou endommagé seront remboursés au client par PRIVADIS sur présentation des justificatifs.

Le remboursement sera effectué dans un délai maximum de 30 jours à compter du retour du produit par chèque adressé au client à l'adresse figurant sur le bon de commande.

Tout autre défaut du produit sera couvert par la garantie commerciale et/ou par la garantie légale, telle que précisées dans les articles 17, 18 et 19 ci-dessous.

## **Article 17 - Garantie commerciale**

Pour pouvoir bénéficier de la garantie commerciale, il convient impérativement de conserver la facture d'achat du produit, l'emballage d'origine du produit ainsi que tous les accessoires du produit.

Les garanties sont clairement indiquées dans les fiches des produits sur le site Internet et sur les devis et bon de

commande sur le site ou en magasin. Toute extension de garantie sollicitée par le client fera l'objet d'un devis et, en cas d'acceptation, sera mentionnée sur la facture.

**Les garanties contractuelles ne couvrent pas :**

- le remplacement des consommables (batteries, ampoules, fusibles, antennes, casques de baladeurs, microphones, usure des têtes d'enregistrement ou de lecture...),
- l'utilisation anormale ou non conforme du produit. Le client est invité à cet égard à consulter attentivement la notice d'emploi fournie avec le produit,
- les pannes liées aux accessoires (câbles d'alimentation...),
- les défauts et leurs conséquences dus à l'intervention d'un réparateur non agréé par le fabricant du produit,
- les défauts et leurs conséquences liés à l'utilisation non-conforme à l'usage pour lequel le produit est destiné (utilisation professionnelle, collective...),
- les défauts et leurs conséquences liés à toute cause extérieure.

En tout état de cause, le client bénéficie également des dispositions de la garantie légale de conformité et de la garantie légale des vices cachés précisées ci-après.

Une intervention à domicile d'un prestataire extérieur mandaté par Privadis, qui serait non justifiée, c'est-à-dire liée au non-respect des consignes ou de la notice d'emploi du constructeur, par l'acheteur/ utilisateur sera facturée 60€ HT par la station technique mandatée.

La garantie légale due par le vendeur n'exclut en rien la garantie légale due par le constructeur.

## **Article 18 - Garantie légale de conformité**

Article L211-4 du Code de la consommation: 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 du Code de la consommation: 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 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 19 - Garantie légale des vices cachés**

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 alinéa 1er 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.

Nota – En cas de recherche de solutions amiables préalablement à toute action en justice, il est rappelé qu'elles n'interrompent pas le " bref délai". La réparation des conséquences du défaut caché, lorsqu'il a été prouvé, comporte selon la jurisprudence :

- soit la réparation totalement gratuite de l'appareil, y compris les frais de main d'œuvre et de déplacement au lieu de la mise en service par le vendeur

- soit son remplacement dans le cas d'un produit irréparable ( devis supérieur au prix de l'appareil, pièces non disponibles...). Concernant les produits d'image (téléviseurs, blu-ray...), Privadis ou la marque se réserve le droit d'échanger l'appareil par un autre produit, en prenant en compte l'équivalence technique et non la valeur d'achat du produit. Concernant les autres familles de produits un taux de vétusté sera appliqué selon la règle des 1% par mois à compter de la date d'achat.

## Article 20 – Environnement

Pour tout achat d'un produit neuf soumis aux dispositions du décret du 20 juillet 2005 (réglementation DEEE) , le client pourra déposer l'ancien produit de même catégorie dans les locaux de PRIVADIS ou le déposer dans les points de collecte sélective mis en place par les communes pour le traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques ou dans les déchetteries locales.

**Reprise des anciens appareils :** PRIVADIS conformément à l'article R543-180 du code de l'environnement reprend gratuitement ou fait reprendre gratuitement pour son compte, les équipements usagés que lui cède le client, dans la limite de la quantité et du type d'équipement vendu. En cas de disparité manifeste entre le produit vendu et le produit dont la reprise est demandée par le client, privanet35.com se réserve le droit de ne pas retirer ce matériel et d'inviter le client à se rapprocher du centre de collecte le plus proche de son domicile. Il en est de même en cas d'impossibilité matérielle de retirer le produit.

Pour les modalités de cette reprise, nous vous invitons à contacter notre service client avant expédition de votre commande. Un conseiller clientèle vous apportera les éléments de réponse en fonction du produit concerné. Pensez à bien nous communiquer votre numéro de commande.

## Article 21 - Droit applicable – Litiges

En cas de difficultés dans l'application du présent contrat, l'acheteur a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable, notamment avec l'aide :

- D'un médiateur de la consommation, en tant qu'adhérent à la FENACEREM la SARL Privadis a un partenariat avec la plateforme MEDICYS : <https://www.medicys.fr/>
- Ou D'une association de consommateurs ;
- Ou d'une organisation de consommateurs ;

Il est rappelé que la recherche de solution amiable n'interrompt pas le " bref délai " de la garantie légale ni la durée de la garantie constructeur.

Il est rappelé qu'en règle générale et sous réserve de l'appréciation des tribunaux, le respect des dispositions du présent contrat suppose :

- Que l'acheteur honore ses engagements financiers envers le vendeur ;
- Que l'acheteur utilise l'appareil de façon normale ;
- Que pour les opérations nécessitant une haute technicité, aucun tiers non agréé par le vendeur ou le constructeur n'intervienne pour réparation sur l'appareil (sauf en cas de force majeure ou carence prolongée du vendeur).

## Rubrique : Informations Légales

### Informations sur la société

Le présent Site est la propriété de la Société SARL PRIVADIS Siège social : ZI Sud-Est - 31 A, rue des Landelles 35510 Cesson-Sévigné Tél. : 02.99.26.96.54 Adresse de courrier électronique : [contact@privadis.fr](mailto:contact@privadis.fr)

SARL au capital de 7.500 Euros Immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Rennes sous le numéro 478 127 350 00013

N° identifiant TVA FR 91 478 127 350

Directeur de la publication : Christophe BIDAN

Prestataire technique (hébergeur) : BLUE2I (Châteaubourg)

### Validité des offres

Les informations sur la disponibilité des modèles sur le Site sont actualisées en permanence. Les offres de produits et de prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur le Site.

### Sécurité et confidentialité

Les informations en rapport avec la commande du client font l'objet d'un traitement automatisé de données, déclarées auprès de la CNIL sous le numéro 1543574 dont le responsable est Christophe BIDAN. Les données peuvent être transmises à des sociétés tierces chargées du suivi des commandes et/ou de la gestion des moyens de paiement. Ces données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires et ainsi que pour permettre à PRIVADIS d'améliorer et personnaliser les services proposés au client.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Pour exercer ce droit, le client doit écrire par courrier au Service clientèle PRIVADIS 31A, rue des Landelles 35510 Cesson-Sévigné, en indiquant son nom, prénom, e-mail adresse et si possible la référence client. Les données relatives au client ne sont ni cédées ni louées à un tiers. Elles pourront néanmoins être utilisées pour adresser au client des informations sur des produits analogues à ceux fournis précédemment. Le client pourra s'opposer sans frais à ces envois en écrivant à PRIVADIS, 31A, rue des Landelles 35510 Cesson-Sévigné.

Pour naviguer sur le Site, le client doit avoir paramétré son navigateur pour qu'il accepte les "cookies session" ou "cookies temporaires". Ce cookie a pour but de permettre l'achat et est détruit dès la fin de la visite du client. Il ne s'agit pas de "cookies persistants" dont PRIVADIS s'interdit l'usage.

#### **Lutte contre la fraude aux moyens de paiement sur Internet et demande de justificatifs**

Par souci de limiter les fraudes, PRIVADIS peut être amenée à demander au client tous les justificatifs nécessaires à l'exécution de la commande (pièces d'identité, justificatifs de domicile...). Ces demandes seront effectuées par courriel ou téléphone. Le refus par le client de fournir ces documents entraînera l'annulation de la commande. Le délai de transmission à PRIVADIS des pièces sollicitées peut décaler d'autant la livraison du produit commandé.