

Mise à jour le 09/11/2022

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE A DES PARTICULIERS SUR INTERNET

### ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION

La Société GERFLOR (ci-après « **GERFLOR** » ou le « **Vendeur** »), société par actions simplifiée au capital de 1.932.385 euros, immatriculée auprès du Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 726 580 152 et dont le siège social est sis 50 Cours de la République, 69100 Villeurbanne, propose à toute personne physique ou morale, consommateur ou non-professionnel, à l'exclusion des professionnels, (ci-après : le « **Client** » ou les « **Clients** ») la possibilité de passer commande par le biais du site internet GERFLOR ([home.gerflor.fr](http://home.gerflor.fr) – ci-après « **le Site** »). Cette passation de commande est subordonnée à la prise de connaissance préalable et à l'acceptation sans réserve par le Client des présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « **CGV** »).

Les CGV sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à la passation de commande et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

GERFLOR se réserve le droit de modifier ses Conditions générales. La version des CGV applicable à la commande est celle en vigueur au jour de la passation de commande.

Ces CGV s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions de GERFLOR, et notamment celles applicables au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation. Ces CGV présentent l'intégralité des droits et obligations du Vendeur et du Client et régissent exclusivement leur relation.

Ces CGV ne concernent que les commandes d'échantillons (ci-après « **les Produits** ») effectuées par le biais du site [home.gerflor.fr](http://home.gerflor.fr) par les Clients situés en France et livrés exclusivement France métropolitaine (hors Corse) et Monaco. En validant la case « *J'ai pris connaissance des conditions générales de vente et je les accepte* » en amont de sa passation de commande, le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées avant la passation de sa commande. La validation de la commande par le Client vaut acceptation, sans restriction ni réserve, des CGV, qui lui seront opposables conformément aux termes de l'article 1119 du Code civil.

En ce qui concerne spécifiquement l'obligation de paiement, le Client, en cliquant sur le bouton « *commander et payer* », confirme avoir compris que le service est payant.

## **ARTICLE 2 - INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES**

**2.1** Le Client admet avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes CGV et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation.

GERFLOR informe le Client de manière lisible avant la passation de la commande et lui confirme par écrit dans sa confirmation de commande la date jusqu'à laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation des Produits finis sont disponibles sur le marché.

**2.2.** GERFLOR informe le Client de manière claire et compréhensible des caractéristiques essentielles et du prix du Produit ou du mode de calcul du prix et des frais supplémentaires si celui-ci ne peut être calculé à l'avance.

**2.3.** GERFLOR s'engage à communiquer au Client les informations suivantes :

- son nom ou sa dénomination sociale, l'adresse géographique de son établissement et, si elle est différente, celle du siège social, son numéro de téléphone et son adresse électronique ;
- les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat, ainsi que les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations ;
- en cas de vente, l'existence et les modalités d'exercice de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-1 et suivants du Code de la consommation, de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 et s. du Code civil, ainsi que, le cas échéant, de la garantie commerciale et du service après-vente respectivement visés aux articles L. 217-15 et L. 217-17 du Code de la consommation ;
- la durée du contrat, lorsqu'il est conclu à durée déterminée, ou les conditions de sa résiliation en cas de contrat à durée indéterminée.

## **ARTICLE 3 - LA COMMANDE**

En passant commande sur le Site, le Client conclu un contrat ayant force exécutoire avec GERFLOR. Pour ce faire, le Client doit être :

- soit une personne physique ayant atteint l'âge de 18 ans, disposant de sa pleine capacité juridique ;
- soit une personne morale dûment enregistrée comme telle, ayant son siège social en France. Dans cette hypothèse, le Client déclare par conséquent s'inscrire par l'intermédiaire d'un représentant ayant tout pouvoir pour le représenter.

Tout Client déclare avoir la capacité de contracter en acceptant les CGV.

Le Client peut passer sa commande en ligne, à partir du catalogue en ligne dans la limite des stocks disponibles. L'offre de vente des Produits est valable tant que celle-ci est visible sur le

Site. GERFLOR est libre de retirer à tout moment un ou plusieurs Produits proposés à la vente sur le Site et/ou de modifier toute photographie ou information afférente à ces derniers.

La commande sera validée seulement si le Client accepte les présentes CGV en cliquant à l'endroit indiqué. Le Client choisit l'adresse et le mode de livraison et valider le mode de paiement de sa commande.

La vente sera considérée comme définitive :

- après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par le Vendeur par courrier électronique ;
- et après encaissement par le Vendeur de l'intégralité du montant de la commande.

GERFLOR se réserve le droit de refuser toute commande pour des motifs légitimes et, plus particulièrement, si les quantités de Produits commandés sont anormalement élevées pour des Clients ayant la qualité de consommateurs ou de non-professionnels.

Toute passation de commande vaut acceptation des prix et descriptions des produits disponibles à la vente. En cas de défaut de paiement, adresse erronée ou autre problème sur le compte du client, le Vendeur peut suspendre la commande jusqu'à la résolution du problème ou procéder à sa résolution en cas d'absence de résolution du problème dans les délais indiqués.

Pour toute question relative au suivi d'une commande, le Client doit appeler le Service Client de GERFLOR au 0810 569 569Ce Service est disponible de (Lun-Ven 8H-12H30 / 14H30-18H00). (Numéro AZUR).

Dès lors que le Client renseigne en ligne son numéro de carte bancaire et valide sa commande, il confirme son accord pour :

- l'exigibilité des sommes dues au titre de la commande,
- la signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées.

En cas d'utilisation frauduleuse de la carte bancaire, le Client est invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter le Service Client GERFLOR et son établissement bancaire.

#### **ARTICLE 4 - PREUVE DE LA COMMANDE**

La preuve des communications électroniques, des commandes et des paiements effectués par les Clients pourra être apportée par informations contenues dans les registres informatiques de GERFLOR. Le Client reconnaît la validité et la force probante des échanges et enregistrements électroniques conservés par GERFLOR et admet que ces éléments reçoivent la même force probante qu'un écrit signé de manière manuscrite en vertu de la Loi n° 2000-230 du 13 mars

2000 portant adaptation du droit de la preuve aux technologies de l'information et relative à la signature électronique.

Conformément à l'article L.213-1 du Code de la consommation, GERFLOR procède à l'archivage des contrats conclus par voie électronique portant sur un montant supérieur à 120 euros à l'issu d'un délai de dix ans à compter de la livraison des Produits. Le Client pourra obtenir une copie de ses commandes en se connectant sur son espace client en ligne (home.gerflor.fr).

## **ARTICLE 5 - INFORMATIONS SUR LES PRODUITS**

**5.1** Les caractéristiques principales des Produits vendus par GERFLOR, ainsi que leur délai de livraison et leur prix, sont mentionnés sur le Site.

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Produit est de la seule responsabilité du Client.

Les produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles. GERFLOR fait ses meilleurs efforts pour mettre à jour les stocks de Produits sur le Site, il peut néanmoins arriver qu'un Produit disponible lors de la validation de la commande, s'avère en réalité indisponible (erreur de stocks, stocks réduits à la suite de Produits livrés dans le cadre de la mise en jeu de garanties ou du service après-vente, etc.). En cas d'indisponibilité d'un Produit commandé, le Client en sera informé par courrier électronique. Le Client pourra alors, au choix de GERFLOR, se faire livrer un Produit d'une qualité et d'un prix équivalent, ou être remboursé sans délai et au plus tard dans les trente jours du paiement des sommes qu'il a versées.

Les coloris sont simplement indicatifs : en effet, la restitution des coloris peut différer en fonction des écrans.

GERFLOR fournit ses meilleurs efforts pour que la représentation graphique des Produits sur le Site soit la plus fidèle possible aux Produits. Toutefois, eu égard au mode de présentation numérique des Produits, il est possible que la perception par le Client de la représentation photographique des Produits ne corresponde pas exactement au Produit en lui-même, ce que le Client admet et reconnaît. La différence de perception par le Client des formes et des couleurs entre les photographies ou graphismes présentés et les Produits ne peut engager la responsabilité de GERFLOR.

Les photographies et graphismes des produits ne sont ainsi pas contractuelles et ne sauraient engager la responsabilité de GERFLOR. Le Client est tenu de se reporter au descriptif de chaque Produit afin d'en connaître les propriétés et les particularités essentielles.

Le Client reconnaît avoir été expressément informé que certains Produits peuvent présenter des défauts naturels, notamment de calibrage et de nuance ou pigmentation constatés d'un paquet à l'autre, liés aux processus de fabrication de ceux-ci. A ce titre, GERFLOR ne peut garantir une parfaite identité de coloris entre deux commandes distinctes d'un même Produit. Dans le même sens, des écarts peuvent être constatés entre un échantillon et un produit fini de la même gamme.

Le rendu au niveau des couleurs pouvant être très légèrement différent d'un paquet à l'autre, le Client ne sera pas en droit de solliciter l'annulation de la vente et le remboursement en cas de différences de bain, que ce soit entre deux Produits finis de même coloris ou entre le Produit fini et l'Échantillon préalablement commandé.

Sans demande explicite effectuée par écrit au préalable de sa commande, le Client ne sera pas en droit de solliciter l'annulation de la vente et le remboursement en cas de différences de bain.

Le Client reconnaît également avoir été expressément informé que les dimensions, couleurs et poids de certains matériaux soumis à des variations inhérents à leur nature ou à leur fabrication bénéficient des tolérances d'usage.

## **5.2 Cas particulier des Échantillons**

La commande d'Échantillons des Produits est limitée à 2 échantillons maximum d'une même référence de Produit.

Une commande est limitée à un total de 5 échantillons.

Les Échantillons sont gratuits mais les frais de port et de packaging sont à régler par le Client. Les frais de ports et de packaging sont fixés à 5 euros TTC (Toute Taxe Comprise).

Les Échantillons ne peuvent ni être repris, ni échangés. Les frais de port et de packaging ne sont pas remboursés. L'article 13 des présentes CGV n'est pas applicable au cas particulier des Echantillons.

## **ARTICLE 6 - INFORMATIONS FOURNIES PAR LE CLIENT LORS DE LA COMMANDE**

Le Client peut passer sa commande auprès de GERFLOR sur le Site. La commande doit comporter les informations permettant le traitement de celle-ci dans des conditions satisfaisantes.

Dans tous les cas, le Client doit fournir les informations suivantes, permettant son identification et l'enregistrement de sa commande :

- le Client s'identifie en communiquant son numéro de Client, ou en mentionnant toutes les informations nécessaires pour une inscription en ligne (notamment son adresse email, son adresse exacte et ses coordonnées téléphoniques) ;
- le Client mentionne clairement les Produits sélectionnés avec les références indiquées sur le Site, incluant les options de couleurs, tailles, etc. Pour les Produits comportant des options, le Client veille à ce que les références précises mentionnent les options qu'il entend sélectionner ;
- le Client indique les quantités demandées ;
- le Client indique l'adresse précise de livraison et les éventuelles restrictions d'accès au lieu de livraison dans les conditions de l'article 9.2. ;
- Pour les échantillons le client accepte le mode de livraison proposé.

- enfin, pour la commande échantillons, le Client accepte le mode de paiement par carte bancaire sécurisé par Ingenico.

Le Client est responsable des informations renseignées sur son compte Client et sur sa commande, ces informations étant indispensables au bon traitement de la commande. Ainsi, en particulier, le Client est entièrement responsable du domicile déclaré et de l'adresse de livraison mentionnée. GERFLOR ne pourra être tenue pour responsable de délais de livraison ou de coûts de livraison supplémentaires liés à des renseignements erronés. Les frais engagés par GERFLOR liés à des informations erronées du Client seront à sa charge, en particulier les frais de réexpédition de commande.

## **ARTICLE 7 – PRIX**

Les prix des Produits et les taxes applicables sont ceux en vigueur à la date de la commande. GERFLOR se réserve le droit de modifier le prix de ses Produits ponctuellement en garantissant l'application des tarifs en vigueur au moment de la commande et sous réserve des disponibilités à cette date.

Les prix affichés sont en euros. Les prix sont indiqués TTC (Toute Taxe Comprise) et prennent en considération le coût d'élimination des produits et matériaux de construction du secteur du bâtiment (éco-contribution).

Les frais de livraison sont facturés en supplément du prix et indiqués préalablement à la passation de commande.

La création ou la modification, à la hausse ou à la baisse, de certaines taxes pourra être répercutées sur le prix de vente du Produit.

Le paiement de la totalité du prix doit être réalisé comptant lors de la validation de la commande ou doit être réalisé selon l'échéancier précisé lors de la commande.

## **ARTICLE 8 - MODES DE PAIEMENT**

**8.1.** GERFLOR met à disposition du Client un ensemble de modes de paiement présentés sur son site internet et lors de la passation de commande. GERFLOR dispose des autorisations nécessaires pour utiliser ses modes de paiement.

Le Client, sauf stipulations contraires, peut régler sa commande en ligne sur le Site :

- par carte bancaire (carte bleue, carte Visa, Mastercard) : le débit de la carte sera effectué au moment de la passation de la commande ;

GERFLOR met tout en œuvre pour assurer la sécurité et la confidentialité des données transmises en ligne. Dans ce but, le Site utilise un mode sécurisé de paiement SSL (Secure

Socket Layer) ainsi que les services de la société de tiers de confiance (Ingenico). La transaction s'effectue via une banque de renom qui est la seule à disposer des informations bancaires mentionnées sur le Site au moment du paiement.

Le Client doit régler le montant de sa commande selon le mode de paiement choisi.

## **ARTICLE 9 – EXPÉDITION – TRANSPORT – LIVRAISON**

### **9.1. Expédition**

Les délais d'expédition pour les livraisons en France Métropolitaine et Monaco, dans la limite des stocks disponibles, sont régis par l'article L. 216-1 du Code de la consommation. La date de passation de commande sera inscrite sur le mail de confirmation de sa commande.

Toutefois, en cas de renseignements erronés transmis par le Client, de force majeure ou de fait imprévisible et insurmontable d'un tiers , les délais d'expédition pourront être allongés.

En cas d'indisponibilité partielle des Produits, GERFLOR pourra scinder les expéditions. Les Produits disponibles seront alors envoyés sur confirmation du client (suite à courriel envoyé par le service client). Pour chaque cas de reliquat total ou partiel, le client se verra remboursé des frais d'expédition automatiquement. Les échantillons en reliquat ne sont alors pas expédiés.

### **9.2. Modalités de livraison**

La livraison des colis ne pourra s'effectuer territorialement qu'en France métropolitaine et Monaco, à l'exclusion des DOM TOM et de la Corse.

La livraison correspond au transfert par GERFLOR au Client de la possession physique ou du contrôle du Produit. Elle n'est faite qu'après confirmation du complet paiement par l'organisme bancaire du Vendeur.

Les Produits commandés sont livrés selon les modalités suivantes :

#### **Livraison par voie postale :**

La livraison de la lettre ou du colis est effectuée à l'adresse de livraison, renseignée par le Client lors de la Commande, en main propre avec ou sans signature ou dans la boîte aux lettres du destinataire. Un numéro de suivi sera adressé au Client par notre transporteur. En cas d'absence le jour de la livraison et si la taille du colis ne permet pas la remise en boîte aux lettres, en fonction du transporteur, la relivraison ou la remise à une personne tierce de confiance sera proposée au Client. En l'absence d'instructions au transporteur de la part du Client sous un délai de 8 jours ouvrés, la Commande sera retournée à Gerflor qui pourra en disposer librement. Les délais de livraison sont indiqués en jours ouvrés c'est-à-dire hors week-end et hors jours fériés légaux.

Notre transporteur se rapproche du client pour le suivi de la livraison.

Les Produits commandés sont livrés à l'adresse renseignée par le Client. L'adresse de livraison (qui peut être différente de l'adresse de facturation) doit être exacte et précise. Le Client est garant de son exactitude. En cas de renvoi du colis au vendeur à cause d'une adresse de livraison erronée ou incomplète sera réexpédié aux frais du Client.

Le Client doit communiquer un numéro de téléphone fixe et/ou de portable sur lequel il est facilement joignable. Le Client est tenu de s'assurer des conditions d'accessibilité du lieu et d'en informer GERFLOR.

Si la livraison ne peut être effectuée pour des raisons d'accessibilité, GERFLOR ne saurait en être tenue pour responsable. Une erreur d'adresse (incomplète ou avec abréviations), de lieu de livraison, d'accessibilité du lieu, de numéro de téléphone, ou tout autre problème impliquant une nouvelle livraison pourra faire l'objet d'une facturation aux frais réels de la nouvelle livraison, son paiement conditionnant la nouvelle livraison.

L'acheteur peut choisir d'obtenir l'envoi d'une facture à une adresse différente de celle de livraison en l'indiquant lors de la passation de sa commande.

Le Client est tenu de vérifier l'état des Produits livrés.

En cas d'emballage abimé ou ouvert au moment de la livraison, le Client doit vérifier l'état des articles et leur intégralité : s'ils sont endommagés ou s'il manque un article par rapport au bon de commande, le Client se doit de refuser le colis et l'indiquer sur le bordereau de livraison sous forme manuscrite. Par la signature du bon de livraison par le Client, cette vérification sera considérée comme effectuée.

Le Client dispose d'un délai de 3 jours à compter de la livraison pour formuler par écrit (courrier postal, courrier électronique) toutes réserves ou réclamations pour non-conformité ou vice apparent des Produits livrés (par exemple colis endommagé, déjà ouvert, ...), avec tous les justificatifs y afférents (photos notamment). Passé ce délai et à défaut d'avoir respecté ces formalités, les Produits seront réputés conformes et exempts de tout vice apparent et aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée par le Vendeur.

### **9.3. Retard de livraison**

En cas de non-respect de la date ou du délai de livraison convenu, le Client devra, avant de résoudre la commande, enjoindre au Vendeur d'exécuter celui-ci dans un délai supplémentaire raisonnable par lettre recommandée avec accusé de réception. A défaut d'exécution à l'expiration de ce nouveau délai, le Client pourra librement résoudre le contrat en informant GERFLOR par écrit. Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le Vendeur de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le professionnel ne se soit exécuté entre-temps.

En cas de résolution de la commande, GERFLOR remboursera le Client dans un délai de 14 jours suivant la date à laquelle GERFLOR aura été informé.

## **ARTICLE 10 - ERREURS DE LIVRAISON**

En cas d'erreur de livraison et/ou de non-conformité des Produits par rapport au bon de commande, le Client doit formuler une réclamation auprès de GERFLOR, au plus tard dans les 3 jours suivant la livraison.

Cette réclamation peut être faite, au choix du Client, par le biais de son Espace Client sur le site [home.gerflor.fr](http://home.gerflor.fr), en contactant le Service Client par téléphone au 0810 569 569 ou via formulaire de contact.

Les Produits sont conditionnés selon les normes de transport en vigueur, et de manière à assurer leur protection optimale durant la livraison.

## **ARTICLE 11 – PROPRIÉTÉ - TRANSFERT DES RISQUES**

GERFLOR demeure propriétaire des Produits livrés jusqu'à leur paiement parfait par le Client.

Le risque de perte ou de détérioration des Produits ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner est transmis au Client au moment où ce dernier en prend physiquement possession.

## **ARTICLE 12 - GARANTIE DES PRODUITS**

### **12.1. Garanties légales**

La garantie légale de conformité et des vices cachés s'applique (Annexe 1).

GERFLOR garantit la conformité des produits au contrat. Le Client peut mettre en œuvre la garantie légale de conformité prévue par les articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation ou la garantie des vices cachés prévue par les articles 1614 et suivants du Code civil.

La mise en œuvre de **la garantie légale de conformité** dispense le Client de rapporter la preuve de l'existence du défaut durant les 24 premiers mois suivant la délivrance du bien, à moins que ce délai soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut. Le Client dispose d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir. Sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-17 du Code de la consommation, le Client a le choix entre la

réparation ou le remplacement du produit, ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à l'Annexe 1.

Le Client peut décider de mettre en œuvre la **garantie contre les défauts cachés** du produit conformément à l'article 1641 du Code civil ; dans ce cas, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente, conformément à l'article 1644 du Code civil.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer GERFLOR, par écrit, de la non-conformité ou des vices cachés des Produits dans les délais visés dans l'encadré ci-dessus.

Dans les meilleurs délais, GERFLOR remboursera, remplacera ou fera réparer les Produits ou pièces sous garantie jugés non conformes ou défectueux. Le remboursement s'effectue par virement sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire. Les frais d'envoi seront remboursés sur la base du tarif facturé et les frais de retour seront remboursés sur présentation des justificatifs.

## 12.2. Garantie commerciale

Les éventuelles garanties commerciales ne se substituent pas aux garanties légales présentées ci-dessus.

Certains Produits vendus sur le site de GERFLOR sont garantis de manière contractuelle. La durée de garantie d'un produit est indiquée dans sa fiche Produit. Le contrat de garantie est conclu entre le Client et le Vendeur, la facture d'achat faisant foi. La durée de cette garantie contractuelle et ses conditions d'applications varient en fonction des produits. La durée de garantie et les restrictions afférentes sont indiquées dans la fiche de présentation du Produit sur le Site.

Le Client qui souhaite exercer sa garantie sur un Produit doit préalablement contacter le service commercial de GERFLOR qui lui indiquera la procédure à suivre. Le Client doit conserver la facture d'achat mise à disposition par GERFLOR au travers de son compte Client en téléchargement.

La garantie commerciale ne couvre pas les défauts occasionnés par une utilisation anormale ou fautive du Produit ainsi que le dysfonctionnement lié à l'usure normale du Produit, les dégradations liées aux divers chocs occasionnés aux Produits et elle ne couvre pas les opérations d'entretien courant des Produits. Ne sont pas non plus couverts par la garantie : les dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive ; les frais d'entretien et la réparation des dommages consécutifs à un mauvais entretien, à une utilisation ou à une installation non conforme aux prescriptions du fabricant ; la main d'œuvre afférente aux pièces non couvertes par ce contrat ; les coups, chocs, éraflures ; les dommages ayant pour origine : les actes de malveillance ou une cause externe à l'appareil (choc, chute, vol, sabotage) ; l'utilisation d'emploi ou d'installation non conforme aux prescriptions du fabricant ; la foudre, incendie, dégâts des eaux, variation climatique, surtension, ou tous risques couverts par l'assurance multirisques habitation ; la mauvaise utilisation, l'erreur de manipulation ; l'humidité ; les dommages consécutifs à l'utilisation de consommables non conformes aux spécifications du fabricant ; les dommages esthétiques n'altérant pas le bon

fonctionnement du produit, sauf si lesdits dommages sont consécutifs à un événement garanti par le contrat.

## **ARTICLE 13 - DROIT DE RÉTRACTATION**

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client peut mettre en œuvre son droit de rétractation dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la livraison de sa commande.

Le jour de la réception du bien n'est pas compté dans le délai mentionné ci-dessus.

Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

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

Certains Produits ne peuvent faire l'objet du droit de rétractation, en particulier les produits confectionnés selon les spécifications ou nettement personnalisés (article L.221-28 du Code de la consommation).

A compter de la réception de sa demande de rétractation, le Client dispose du même délai pour retourner les Produits finis dans leur état d'origine et complet (emballage, accessoire et notice) et demander l'échange pour un produit équivalent, sous réserve de disponibilité, ou le remboursement du prix du Produit acheté. Les frais de retour sont à la charge du Client.

Les Produits endommagés, salis ou incomplets ne sont pas repris.

Un formulaire de rétractation est mis à disposition du Client en Annexe 2 des présentes CGV et un formulaire en ligne est disponible sur le site internet [www.gerflor.com](http://www.gerflor.com). Lorsque le formulaire en ligne est rempli, un accusé de réception est immédiatement envoyé par mail au Client.

Pour les Produits volumineux, après contact du service client, GERFLOR pourra organiser ce retour sur rendez-vous fixé avec le transporteur désigné par GERFLOR, au frais du Client.

GERFLOR procédera au remboursement dans les 14 jours qui suivent la date à laquelle elle a réceptionné les Produits retournés.

**Seul le prix du ou des produits achetés et les frais de livraison sont remboursés ; les frais de retour restant à la charge du Client.**

Dans le cas d'une rétractation partielle, aucun remboursement de participation aux frais de port ne pourra être réclamé, cette participation étant forfaitaire pour l'ensemble de la commande.

GERFLOR se réserve le droit de refuser un retour sur ses entrepôts, si celui-ci ne lui a pas été notifié ou ne suit pas les instructions préalables. Un retour ne respectant pas cette procédure et dont le ou les colis seraient égaré(s) pendant le transport ne pourra être pris en compte par GERFLOR.

## ARTICLE 14 – RESPONSABILITES

### 14.1 Force majeure

En cas d'inexécution ou de retard dans l'exécution par une partie de ses obligations prévues au contrat, elle ne sera pas considérée comme défaillante ni tenue à réparation, si l'exécution de l'obligation a été rendue impossible par un cas de force majeure.

La force majeure est entendue comme tous faits ou circonstances indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, les évènements suivants, sans y être limité, le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients, la guerre, la grève interne ou chez les prestataires du Vendeur, l'interruption de transport, le manque de matières premières ou tout accident grave arrêtant ou réduisant les fabrications.

En cas de survenance d'un des évènements précités, la partie qui l'invoque doit informer l'autre de sa survenance et de sa disparition. Les parties examineront ensemble les conditions dans lesquelles l'exécution du contrat peut être poursuivie. En cas de force majeure supérieure à trois mois, la partie soumise à la force majeure est autorisée à résilier le Contrat par notification délivrée à l'autre partie, par courrier recommandé avec accusé de réception.

La force majeure ne pourra pas être invoquée pour empêcher ou retarder l'exécution d'une obligation de payer.

### 14.2. Applications tierces

Certains des services proposés par GERFLOR sont accessibles par le biais d'applications, de sites web et de services tiers (« **Applications tierces** »). Ces Applications tierces peuvent avoir leurs propres conditions générales d'utilisation et politiques de confidentialité, lesquelles régiront l'utilisation de ces Applications tierces.

GERFLOR ne valide pas et n'est pas responsable du comportement, des fonctionnalités ou du contenu de toute Application tierce ou de toute transaction que le Client peut conclure avec le fournisseur de ces Applications tierces.

## **ARTICLE 15 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

GERFLOR est seul titulaire des droits de propriété intellectuelle contenu sur son Site.

Le Client s'engage à ne pas utiliser ou reproduire, de manière totale ou partielle, le contenu du Site sous peine de constituer un délit en contrefaçon.

En particulier, GERFLOR reste propriétaire exclusif de tous les droits de propriété intellectuelle sur les photographies, présentations, études, dessins, modèles, prototypes, etc, réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture des Produits aux Clients et figurant notamment sur le Site. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites photographies, présentations, études, dessins, modèles et prototypes, y compris les technologies sous-jacentes, sans l'autorisation expresse, écrite et préalable de GERFLOR, qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

## **ARTICLE 16 - NULLITÉ PARTIELLE**

Un changement de législation, de réglementation ou une décision de justice rendant une ou plusieurs clauses des CGV nulle(s) et non avenue(s) ne saurait affecter la validité de l'ensemble des CGV. Un tel changement ne pourrait en aucun cas permettre au Client de ne pas respecter ces Conditions générales de vente. Si une condition n'était pas explicitement mentionnée, elle serait régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance dont les sociétés sont immatriculées en France.

## **ARTICLE 17 - NON-RENONCIATION**

La non-contestation du manquement par l'une des parties d'une des obligations visées par les présentes CGV n'emporte pas renonciation à l'avenir de l'obligation en cause.

## **ARTICLE 20 – LOI APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES - MÉDIATION**

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. En cas de traduction, seul le texte français fera foi en cas de litige.

Toutes les clauses et opérations figurant dans les présentes CGV seront soumises exclusivement aux lois françaises à l'exclusion de toute autre législation ou convention. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

En cas de litige ou de réclamation, le Client s'adressera en priorité au Vendeur pour obtenir une solution amiable par le biais de son Espace Client sur le site [home.gerflor.fr](http://home.gerflor.fr), en contactant le Service Client par téléphone au 0810 569 569 ou via formulaire de contact.

En cas de vente conclue avec un consommateur, les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le vendeur et le client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun visées à l'article R 631-3 du Code de la Consommation.

Dans ce cas, les Parties restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur. Les Parties restent libres à tout moment de mettre un terme au processus de médiation.

Conformément à l'article L. 612-2 du Code de la consommation, le Client consommateur doit cependant justifier avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de GERFLOR par une réclamation écrite, envoyée par courrier postal ou courriel.

Les Clients ont en outre la possibilité de saisir un médiateur via la plateforme de règlement en ligne des litiges (dites plateforme « RLL ») accessible au moyen du lien ci-dessous : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=FR>.

## ARTICLE 21 – DONNEES PERSONNELLES

GERFLOR s'engage à respecter la législation en vigueur relative à la protection de la vie privée ou égard au traitement automatisé des données à caractère personnel.

Au titre des présentes CGV, sont considérées comme des données personnelles (ci-après les « **Données personnelles** ») l'ensemble des données considérées comme telles par le Règlement Général sur la Protection des Données. Parmi les Données Personnelles du Client figurent notamment son identité et ses coordonnées.

Les données nominatives demandées le cas échéant au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures, notamment.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires de GERFLOR, notamment chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes ou à des fins promotionnelles.

En tout état de cause, le Client est informé qu'il ne devra en aucun cas divulguer à GERFLOR des Données personnelles sensibles le concernant.

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du Site répond aux exigences légales en matière de protection des données personnelles, le système d'information utilisé assurant une protection optimale de ces données.

Conformément à la loi applicable en vigueur, le Client dispose des droits d'accès, de rectification, et de suppression des Données, ainsi que le droit de refuser le traitement, de solliciter une limitation de celui-ci et enfin le droit à la portabilité des Données à caractère personnel, le concernant, qu'il peut exercer directement auprès de GERFLOR. Le Client peut exiger que soient modifiés, complétés, clarifiés ou effacés les renseignements le concernant qui sont erronés, périmés ou incomplets ou dont la collecte ou l'utilisation, la communication sont interdites.

Ces droits peuvent être exercé en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à l'adresse suivante : GERFLOR – 50, cours de la République 69627 Villeurbanne Cedex, [dpo@gerflor.com](mailto:dpo@gerflor.com))

Le Client est informé de son droit de saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) à tout moment en cas notamment de contestation relative à l'application des présentes.

Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, Bloctel ([www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)).

## ANNEXE 1 - Dispositions relatives aux garanties légales

### Article L217-3 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.

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;

2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.

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 L217-4 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 prévue 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 L217-5 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 L217-6 du Code de la consommation**

Lorsqu'à l'occasion du contrat, un traitement de données à caractère personnel est opéré par le professionnel, un manquement de sa part aux obligations lui incombant au titre du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dès lors que ce manquement entraîne le non-respect d'un ou de plusieurs critères de conformité énoncés à la présente section, est assimilé à un défaut de conformité, sans préjudice des autres recours prévus par ces textes.

#### **Article L217-7 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.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

- 1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;
- 2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu

du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.

#### **Article L217-8 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 L217-9 du Code de la consommation**

Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section.

Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur.

#### **Article L217-10 du Code de la consommation**

La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur.

La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur.

Un décret précise les modalités de la mise en conformité du bien.

#### **Article L217-11 du Code de la consommation**

La mise en conformité du bien a lieu sans aucun frais pour le consommateur.

Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement.

### **Article L217-12 du Code de la consommation**

Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

- 1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;
- 2° De l'importance du défaut de conformité ; et
- 3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.

### **Article L217-13 du Code de la consommation**

Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur.

### **Article L217-14 du Code de la consommation**

Le consommateur a droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat dans les cas suivants :

- 1° Lorsque le professionnel refuse toute mise en conformité ;
- 2° Lorsque la mise en conformité intervient au-delà d'un délai de trente jours suivant la demande du consommateur ou si elle lui occasionne un inconvénient majeur ;
- 3° Si le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non

conforme, ou s'il supporte l'installation du bien réparé ou de remplacement ou les frais y afférents ;

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

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

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur, ce qu'il incombe au vendeur de démontrer. Le présent alinéa n'est pas applicable aux contrats dans lesquels le consommateur ne procède pas au paiement d'un prix.

### **Article L217-15 du Code de la consommation**

Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision d'obtenir une réduction du prix du bien.

La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du bien délivré et la valeur de ce bien en l'absence du défaut de conformité.

### **Article L217-16 du Code de la consommation**

Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision de résoudre le contrat. Il restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier. Le vendeur rembourse au consommateur le prix payé et restitue tout autre avantage reçu au titre du contrat.

Si le défaut de conformité ne porte que sur certains biens délivrés en vertu du contrat de vente, le consommateur a le droit à la résolution du contrat pour l'ensemble des biens, même ceux non couverts par le présent chapitre, si l'on ne peut raisonnablement attendre de lui qu'il accepte de garder les seuls biens conformes.

Pour les contrats mentionnés au II de l'article L. 217-1, prévoyant la vente de biens et, à titre accessoire, la fourniture de services non couverts par le présent chapitre, le consommateur a droit à la résolution de l'ensemble du contrat. En outre, dans le cas d'une offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2, le consommateur a le droit à la résolution de l'ensemble des contrats y afférents.

Les obligations respectives des parties au contrat, mentionnées à l'article L. 224-25-22 et relatives aux conséquences de la résolution pour les contenus numériques et les services numériques, sont applicables à la résolution du contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques.

#### **Article L217-17 du Code de la consommation**

Le remboursement au consommateur des sommes dues par le vendeur au titre de la présente sous-section est effectué dès réception du bien ou de la preuve de son renvoi par le consommateur et au plus tard dans les quatorze jours suivants.

Le vendeur rembourse ces sommes en recourant au même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur lors de la conclusion du contrat, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire.

#### **Article L217-18 du Code de la consommation**

Les mises à jour d'un bien comportant des éléments numériques sont régies par la présente sous-section.

Pour l'application de la présente sous-section, on entend par mises à jour, les mises à jour ou les modifications visant à maintenir, adapter ou faire évoluer les fonctionnalités du bien, y compris les mises à jour de sécurité, que ces mises à jour soient nécessaires ou non au maintien de la conformité du bien.

#### **Article L217-19 du Code de la consommation**

I.-Le vendeur veille à ce que le consommateur soit informé et reçoive les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité des biens :

1° Durant une période à laquelle le consommateur peut légitimement s'attendre, eu égard au type et à la finalité des biens et éléments numériques et compte tenu des circonstances et de la nature du contrat, dans le cas d'une opération de fourniture unique du contenu numérique ou du service numérique ;

2° Durant une période de deux ans à compter du moment où les biens comportant des éléments numériques ont été délivrés, lorsque le contrat de vente prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique pendant une certaine période ;

3° Durant la période pendant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat lorsque celui-ci en prévoit la fourniture continue pendant une durée supérieure à deux ans.

II.-Lorsque le consommateur n'installe pas, dans un délai raisonnable, les mises à jour mentionnées au I, le vendeur n'est pas responsable des défauts de conformité résultant uniquement de la non-installation des mises à jour concernées, à condition que :

- 1° Le vendeur ait informé le consommateur de la disponibilité des mises à jour et des conséquences de leur non-installation par le consommateur ; et
- 2° La non-installation ou l'installation incorrecte par le consommateur des mises à jour ne soit pas due à des lacunes dans les instructions d'installation fournies au consommateur.

#### **Article L217-20 du Code de la consommation**

S'agissant des mises à jour qui ne sont pas nécessaires au maintien de la conformité du bien, le vendeur respecte les conditions suivantes :

- 1° Le contrat autorise le principe de telles mises à jour et en fournit une raison valable ;
- 2° Le vendeur informe le consommateur, de manière claire et compréhensible, raisonnablement en avance et sur un support durable, de la mise à jour envisagée en lui précisant la date à laquelle elle intervient ;
- 3° La mise à jour est effectuée sans coût supplémentaire pour le consommateur ;
- 4° Le vendeur informe le consommateur que celui-ci est en droit de refuser la mise à jour ou, le cas échéant, de la désinstaller, si la mise à jour a une incidence négative sur son accès au contenu numérique ou au service numérique ou à son utilisation de ceux-ci.

Dans ce dernier cas, la résolution du contrat est de droit et sans frais pour le consommateur, dans un délai maximal de trente jours, à moins que la mise à jour n'ait qu'une incidence mineure pour lui. Le consommateur ne peut toutefois résoudre le contrat si le vendeur lui a proposé de conserver le contenu numérique ou le service numérique sans modification, y compris au moyen d'une désinstallation de la mise à jour, et si ce dernier demeure en conformité dans les conditions prévues à la présente section.

Lorsque le consommateur exerce son droit à la résolution du contrat, les dispositions des articles L. 217-16 et L. 217-17 s'appliquent.

Le présent article n'est pas applicable en cas d'offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2.

\*\*\*\*\*

#### **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 1642 du Code civil**

Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même.

#### **Article 1643 du Code civil**

Il est tenu des vices cachés, quand même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie.

#### **Article 1641-4 du Code civil**

Dans le cas des articles [1641](#) et [1643](#), l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

#### **Article 1645 du Code civil**

Si le vendeur connaît les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur.

#### **Article 1646 du Code civil**

Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente.

#### **Article 1647 du Code civil**

Si la chose qui avait des vices a péri par suite de sa mauvaise qualité, la perte est pour le vendeur, qui sera tenu envers l'acheteur à la restitution du prix et aux autres dédommagemens expliqués dans les deux articles précédents.

Mais la perte arrivée par cas fortuit sera pour le compte de l'acheteur.

#### **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

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

A l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique] :

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de services (\*) ci-dessous :

Commandé le (\*)/reçu le (\*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(\*) Rayez la mention inutile.