

# **Conditions générales de vente TISSU.COM**

## **1. Domaine d'application**

**Le vendeur** est défini ci-dessous comme étant la société SARL Pierre CHAIGNEAU La Demeure Des Siècles TISSU.COM dont le siège social est situé 22-24 rue de l'Olivette 34500 BEZIERS France joignable par téléphone au 04 67 28 71 10 ou, fax au 04 67 28 52 11 ou par email à l'adresse serviceclient@123meuble.com.

**Le client** est défini ci-dessous comme étant la société ou la personne signataire et acceptant les présentes conditions de vente.

Les conditions générales de ventes sont présumées entièrement acceptées dès confirmation de la commande par le client sur notre module de commande. Tous nos devis, bon de commande ou factures impliquent de la part du client l'acceptation totale de nos conditions de vente, de nos délais de fabrication et de nos délais de livraison.

Nos ventes et contrats en cours sont soumis aux présentes conditions générales de ventes sauf dérogation particulière et écrite convenue entre le vendeur et le client. Nos conditions générales de ventes remplacent et annulent toutes les autres conditions générales d'achat du client.

Les présentes conditions générales de ventes régissent les relations actuelles et futures entre le client et le vendeur.

Nous nous réservons le droit de modifier sans aucun préavis les conditions générales de vente, toutefois les versions du document seront disponibles en entête pour référence.

## **2. Commande**

### **2.1. Conclusion du contrat**

La date de conclusion du contrat est celle à laquelle le client a effectué la commande et accepté les conditions générales de vente. Les ventes réalisées par le vendeur sont parfaites entre les parties et la propriété est acquise au client dès validation du paiement de la ou des commandes.

### **2.2. Description des produits**

Les caractéristiques essentielles du produit sont indiquées dans la « fiche produit » contenant en général une photo du produit et indiquant ses particularités principales.

Les photographies illustrant, à l'appui du texte, les produits, n'entrent pas dans le champ contractuel; si des erreurs s'y sont introduites, en aucun cas la responsabilité du vendeur ne pourra être engagée. La fiche détaillée du produit est la seule source contractuelle. Les fabricants peuvent changer sans préavis la composition technique des références produits. Le vendeur est à tout moment en droit de réactualiser, d'améliorer ses fiches ou de retirer de la vente ses produits. Il vous appartient, si vous ne vous estimez pas suffisamment compétent, de vous faire assister par un conseiller.

Vous avez la possibilité de contacter le vendeur pour obtenir les renseignements complémentaires sur les produits présentés via la page « contactez-nous » de notre site ou par

téléphone au 04 67 48 45 38.

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France et CEE.

### **2.3. Prix**

Les prix sont indiqués en Euros toutes taxes comprises hors frais de livraison. Les produits sont fournis au prix en vigueur au moment de la passation de la commande.

Ils sont susceptibles de varier, notamment en cas du changement du taux de la TVA. Les prix peuvent être modifiés sans préavis de la part du vendeur et peuvent être sujet à la variation des matières premières. Toutefois, les prix figurant sur votre commande après sa validation et son enregistrement sont fermes et définitifs : si les prix baissent quelques jours après la commande, nous ne pourrions en aucun cas vous dédommager de la différence ; si les prix augmentent, nous nous sommes engagés à vous livrer au prix fixé le jour de la commande. Si vous êtes un client hors de l'Union Européenne ou dans les DOM TOM, la facture sera établie sans TVA. Toute commande livrée hors de France métropolitaine pourra être soumise aux éventuelles taxes locales, droits de douanes, octroi de mer et frais de dédouanement lors de la livraison. Leur acquittement est à votre charge et relève de votre responsabilité. Renseignez-vous auprès des autorités compétentes du pays de livraison. Toutefois, les marchandises achetées par les professionnels le sont au prix convenu à la commande dans la limite du délai d'option et des conditions économiques générales (taxes, taux de change...), au moment de la livraison. Sur les produits dédiés aux professionnels, les prix s'entendent hors taxes, frais d'emballage, de transport et d'assurance fret non compris, départ entrepôt du vendeur.

### **2.4. Traitement de la commande**

Vos commandes sont traitées dans les plus brefs délais par le service client. Le vendeur confirmera votre commande et les détails associés par email ou téléphone.

#### **2.4.1. Indisponibilité**

En cas de défaut d'exécution du contrat résultant de l'indisponibilité de la marchandise commandée, le client est informé de cette indisponibilité et peut soit procéder à un échange, soit être remboursé sans délai et au plus tard dans les trente jours du paiement des sommes qu'il a versées, soit patienter si la réédition de la marchandise est possible.

#### **2.4.2. Confirmation**

Dès réception de votre commande que ce soit par mail, téléphone ou par le biais du site internet, nous prenons contact avec vous si besoin est et nous vous envoyons une confirmation de commande avec les détails de fabrication si il s'agit d'une fabrication personnalisée.

### **2.5. Paiement**

Les marchandises qui vous seront livrées et facturées resteront la propriété du vendeur jusqu'au paiement intégral de leur prix.

Nos factures sont payables à la commande après réception d'un acompte sur commande pour

la totalité des produits présentés et 100% de la commande pour échantillonnage, tissus de collection, lampes, tapis et produits d'entretien par chèque bancaire, mandat lettre ou carte bancaire, 30% du montant le jour de la commande, et 70% du montant le jour de la livraison. Le paiement par chèque bancaire ou postal payable en France ou mandat lettre doivent être fait à l'ordre de : "S.A.R.L CHAIGNEAU Pierre" et envoyé à :

La Demeure Des Siècles – tissu.com 22-24 rue de l'Olivette - ZAC MONTIMARAN 34500 BEZIERS FRANCE

La livraison en contre remboursement (plus frais supplémentaires de contre remboursement et à l'ordre stipulé par le livreur) n'est possible qu'en France métropolitaine. Le paiement s'effectue avant déchargement.

### **2.5.1. Paiement du prix**

Le client paie le prix comptant, lors de la commande ou lors de la livraison, dans les termes convenus entre les parties.

### **2.5.2. Défaut de paiement**

Dans l'hypothèse exceptionnelle où le vendeur aurait accepté un paiement échelonné ou un paiement comptant, le défaut de paiement de l'une des échéances entraîne l'obligation de payer le prix majoré de 160 euros au titre des frais occasionnés par le recouvrement des sommes dues (huissier, frais bancaires, frais de gestion, etc..).

Les marchandises qui vous seront livrées et facturées resteront la propriété du vendeur jusqu'au paiement intégral de leur prix. Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication des marchandises par le vendeur, la restitution étant immédiate et les marchandises livrées à vos frais, risques et périls.

Voir l'article 5 des conditions générales de ventes pour de plus amples informations sur la propriété des marchandises.

### **2.5.3. Paiement sécurisé du site**

Notre site fait l'objet d'un système de paiement sécurisé. Afin de vous garantir une sécurité optimale nous utilisons la Technologie d'encryptage SSL3. Le paiement sécurisé SSL3 est le système de cryptage le plus utilisé à l'heure actuelle et le plus sûr pour effectuer votre paiement.

Le système de paiement E-transaction utilisé sur notre site en partenariat avec le Crédit Agricole, utilise ce système pour vous permettre de payer en toute tranquillité avec votre carte bleue.

## **2.6. Livraison**

Le vendeur conserve l'entière et exclusive propriété des produits vendus jusqu'au paiement intégral de leur prix mais le client assumera les risques dès leurs sorties de l'entrepôt du vendeur.

La livraison est effectuée soit par remise directe à l'acheteur, soit par avis de mise à disposition, soit pour les professionnels par remise des marchandises à un transporteur.

En cas de livraison en contre remboursement, vous devez remettre immédiatement le chèque au transporteur (le montant du contre remboursement est à payer en supplément du montant de la commande). Le vendeur est autorisé à procéder à des livraisons partielles. Toute livraison partielle acceptée par l'acheteur est soumise à facturation dès livraison.

La quantité et les qualités de la chose livrée sont celles fixées sur le bon de commande.

Le vendeur se réserve le droit de modifier le bien à livrer dans l'hypothèse décrite par l'alinéa 2 de l'article R132-2 du Code de la consommation, c'est-à-dire lorsque les modifications sont liées à l'évolution technique et qu'elles ne génèrent aucune augmentation de prix ni d'altération de la qualité du produit.

De convention expresse, un cas de force majeure ou d'évènements tels que lock-out, grève, arrêt de travail total ou partiel dans l'usine du vendeur ou chez ses fournisseurs, épidémie, guerre, réquisition, incendie, inondation, interruption ou retard dans les transports, mesures légales ou administratives empêchant, restreignant, retardant ou interdisant la fabrication ou l'importation de la marchandise, le vendeur est déchargé de toutes responsabilités à la livraison. Le vendeur tiendra l'acheteur au courant en temps opportun, des cas et des évènements ci-dessus énumérés. Dans tous les cas, la livraison dans les délais ne peut intervenir que si l'acheteur est à jour de ses obligations envers le vendeur quelle qu'en soit la cause.

### **2.6.1. Frais d'envoi et traitements**

La livraison de nos articles est gratuite dans le monde entier. Ceci entendu hors frais de douane et autres charges respectives à chaque pays. Ces frais spéciaux seront à la charge du client.

Les tarifs de livraison indiqués sont valables pour le monde entier. La livraison de produits hors de France métropolitaine fait l'objet d'un devis lors de la commande.

La livraison est effectuée selon les disponibilités et dans l'ordre d'arrivée des commandes. Vos commandes sont traitées dans les plus brefs délais par le service client du vendeur.

Les frais de douanes et autres taxes relatives à l'envoi des tissus à l'étranger, doivent être réglés à réception au transporteur qui doit effectuer le dédouanement.

### **2.6.2. Délais**

Les délais de livraison indiqués sont fonction des possibilités d'approvisionnement et de transport du vendeur. Les dépassements de délai de livraison ne peuvent donner dommages-intérêts, ni à retenue.

Les expéditions ont lieu de 8 à 15 jours ouvrés environ après la réception de la commande.

Les délais indiqués sur le site sont des délais moyens habituellement constatés et correspondent aux délais de traitement des commandes, auxquels s'ajoute le délai d'expédition des transporteurs.

### **2.6.3. Livraison en France**

Après mise en livraison par notre service logistique, votre commande est livrée en France sous 8 à 15 jours ouvrés.

### **2.6.4. Livraison à l'étranger**

Après mise en livraison par notre service logistique, votre commande est livrée sous un délai de 8 à 15 jours ouvrés selon le pays de destination et la disponibilité du fabricant. Ces délais s'entendent pour les jours ouvrés, hors problème d'acheminement, selon disponibilité des produits, le mode d'expédition choisi, la destination et la période de l'année.

Les délais indiqués sont ceux habituellement constatés. Ces indications sont données à titre indicatif et ne sont pas contractuelles. Le vendeur n'est pas responsable des délais de livraison du transporteur.

### **2.6.5. Lieu et date de livraison**

Le lieu et la date de livraison sont déterminés par les parties.

L'acquéreur s'engage à être présent à la date et au lieu convenu pour la livraison. En cas d'absence non justifiée par un motif légitime, le vendeur sera en droit de faire payer à l'acquéreur le montant de la livraison suivante. Toute absence lors de la seconde livraison entraînera l'obligation pour l'acquéreur de récupérer son bien à l'entrepôt du vendeur, dans un délai raisonnable. Cependant, un second rendez sera possible si le transporteur est passé sans avertir le client au préalable et ceci sans frais supplémentaires.

### **2.6.6. Difficultés d'accès**

Le vendeur ne saurait être tenue responsable des problèmes de livraison consécutifs aux difficultés d'accès au lieu de ladite livraison.

Les conséquences de ces difficultés pèsent sur l'acquéreur. Ainsi, le vendeur ne saurait être poursuivi pour des dommages occasionnés dans ces hypothèses.

Les livreurs seuls sont habilités à juger de la difficulté d'accès et se réservent le droit de ne pas monter à l'étage un colis, de ne pas procéder à des passages par fenêtre etc.

Le client s'engage auprès du vendeur à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour palier aux difficultés de livraison (location de matériel, supplément de main d'œuvre, dimensions des passages...) dans le cas où la marchandise devrait être livrée avec difficulté. Les frais occasionnés dans cette situation reviennent de plein droit au client. Le vendeur ne saurait être tenu responsable de la non livraison de la marchandise si les moyens nécessaires à celle-ci n'étaient pas mis en œuvre par le client.

### **2.6.7. Obligation du client à la livraison**

A la livraison, le client doit obligatoirement débiller le Produit en présence du transporteur. Il doit ensuite vérifier la conformité de la Commande livrée en la présence du transporteur avant

de signer le Bon de Livraison.

En cas d'anomalie concernant la livraison, le Client doit indiquer ses réserves sous forme d'observations manuscrites détaillées, datées, explicites et accompagnées de sa signature sur le bordereau de livraison.

Ces anomalies peuvent être par exemple:

- Produit abîmé : rayures, bosses, chocs...
- Produit non conforme en nature (erreur de référence, de couleur...) ou en quantité.

En cas d'anomalie ou de non-conformité, le Client doit impérativement refuser la marchandise et doit, dans les meilleurs délais voire le jour même de la livraison, faire parvenir ses réclamations au Service Client du vendeur par recommandé A/R à l'adresse suivante :

La Demeure Des Siècles - tissu.com 22-24 rue de l'Olivette - ZAC MONTIMARAN 34500 BEZIERS FRANCE

Toute réclamation formulée au-delà des 3 jours suivant la livraison ne pourra être acceptée.

Les expressions "sous réserve de déballage" ou "sous réserve d'avaries" sont insuffisantes pour prouver l'existence d'un dommage. Vos réserves doivent être claires, précises et détaillées.

L'absence de réclamations, la non émission de réserves de la part du Client signifient que le Produit livré est réputé satisfaisant et ne pourra faire l'objet d'aucune contestation ultérieure. Par exemple, le Client ne pourra pas émettre de réserve au vendeur après le départ du transporteur, même si le colis n'a pas été ouvert en présence du transporteur.

En cas de non-conformité constatée des biens livrés avec les biens commandés, après déballage ou lors de la livraison, l'acquéreur peut refuser sans frais les produits livrés. La charge de la preuve de cette non-conformité incombe à l'acquéreur. En cas de non conformité du ou des produits livrés, le vendeur s'engage à rembourser ou à échanger le(s) produit(s) à son client dans les meilleurs délais.

En cas de paiement à la réception de la marchandise, paiement comptant ou échelonné, le client doit remettre le montant total dû sans quoi il ne sera pas possible de procéder à la remise de la marchandise. Voir article 2.5 de ces conditions générales de vente.

Comme convenu à l'article 2.4.6 de ces conditions générales de vente, le client s'engage auprès du vendeur à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour palier aux difficultés de livraison.

### **3. Obligation du client**

#### **3.1. Paiement**

L'acquéreur paie le prix comptant, lors de la commande ou lors de la livraison, dans les termes convenus entre les parties.

### **3.2. Livraison**

A la livraison, le client doit obligatoirement débiller le Produit en présence du transporteur. Il doit ensuite vérifier la conformité de la commande livrée en la présence du transporteur avant de signer le bon de livraison.

Se conformer à l'article 2.6.7 des conditions générales de vente.

### **3.3. Difficultés de livraison**

Le client s'engage auprès du vendeur à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour palier aux difficultés de livraison (location de matériel, supplément de main d'œuvre, dimensions des passages...) dans le cas où la marchandise devrait être livrée avec difficulté.

Se conformer à l'article 2.6.6 des conditions générales de vente.

## **4. Obligations du vendeur**

De l'article L121-20-3 du Code de la consommation, il résulte d'une part que le vendeur, en tant que professionnel, est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient à exécuter par le professionnel qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci; d'autre part qu'il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

### **4.1. Information**

Le vendeur satisfait à son devoir de conseil et d'information précontractuel tel qu'il découle de l'article L121-18 du Code de la consommation et des articles auxquels il renvoie. Ainsi le vendeur satisfait notamment à son obligation d'informer le consommateur sur les caractéristiques essentielles du bien puisqu'elle permet à ce dernier d'obtenir la description détaillée des produits en allant sur le site internet [www.tissu.com](http://www.tissu.com) ou en téléphonant aux conseillers au 04 67 28 71 10.

Par la confirmation de la commande, le vendeur satisfait aux exigences de l'article L121-19 du Code de la consommation.

### **4.2. Articles**

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France et en CEE.

### **4.3. Livraison**

La quantité et les qualités de la marchandise livrée sont celles fixées sur le bon de commande.

Le vendeur se réserve le droit de modifier le bien à livrer dans l'hypothèse décrite par l'alinéa



2 de l'article R132-2 du Code de la consommation, c'est-à-dire lorsque les modifications sont liées à l'évolution technique et qu'elles ne génèrent aucune augmentation de prix ni d'altération de la qualité du produit, étant entendu que le consommateur est libre de mentionner les caractéristiques auxquelles il subordonne son engagement.

## **5. Réserve de propriété**

Les marchandises qui vous seront livrées et facturées resteront la propriété du vendeur jusqu'au paiement intégral de leur prix. Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication des marchandises par le vendeur, la restitution étant immédiate et les marchandises livrées à vos frais, risques et périls.

Durant la période s'écoulant de la livraison au transfert de propriété, les risques de perte, vol ou destruction, ainsi que les dommages que vous pourriez occasionner restent à votre charge. L'acheteur s'engage, pour le cas d'une procédure de redressement judiciaire affectant son entreprise, à participer activement à l'établissement d'un inventaire des marchandises se trouvant dans ses stocks et dont le vendeur revendique la propriété.

A défaut, le vendeur a la faculté de faire constater l'inventaire par huissier de justice aux frais de l'acheteur. Le vendeur pourra interdire à l'acheteur de procéder à la revente, la transformation ou l'incorporation des marchandises en cas de retard de paiement.

Pour garantir les paiements non encore effectués et notamment le solde du compte de l'acheteur dans les écritures du vendeur, il est expressément stipulé que les droits relatifs aux marchandises livrées mais impayées se reporteront sur les marchandises identiques en provenance du vendeur en stock chez l'acheteur, sans qu'il soit besoin d'imputer les paiements sur une vente ou livraison déterminée.

## **6. Garantie**

Nous mettons tout en œuvre pour que nos produits et nos services vous donnent entière satisfaction.

Lorsqu'un souci se pose avec un article, le client est invité à prendre contact avec le service client en se rendant sur le site Internet du vendeur et en utilisant la page "Contactez-nous" ou en téléphonant au service client au 04 67 28 71 10.

Pour les articles, une différence peut être constatée entre les dimensions annoncées et celles constatées sur les produits, compte tenu des finitions artisanales apportées aux produits (« fait mains »).

Attention : Pour tous nos meubles une atmosphère trop sèche et surchauffée (plus de 20°) risque de provoquer des retraites ou même de légères fentes sur les panneaux. A contrario, une atmosphère trop humide risque de dilater le bois jusqu'à causer la rupture des chevillages.

### **6.1. Garantie fabricant**

La garantie des produits correspond à la « garantie fabricants ». La « garantie-fabricants » a pour objet tout défaut de matière ou de fabrication. Sa mise en œuvre (main d'œuvre sollicitée et transport nécessaire) est effectuée par le vendeur en France continentale uniquement.

Les interventions au titre de la garantie ne sauraient avoir pour effet de prolonger la durée de celle-ci, sous réserve de l'article L. 211-16 du Code de la consommation.

Au titre de cette garantie, la seule obligation incombant au vendeur sera, selon son jugement, soit le remplacement gratuit du produit pour un produit identique ou de gamme équivalente si le produit n'est plus fabriqué, soit la réparation du produit ou de l'élément reconnu défectueux par ses services.

Le vendeur se réserve le droit de ne pas reprendre la marchandise devant être remplacée.

Tout produit appelé à bénéficier de la garantie doit être, au préalable, soumis au service client du vendeur dont l'accord est indispensable pour tout remplacement ou pour toute réparation.

## **6.2. Limitation de garantie**

La garantie du vendeur est limitée à la réparation, au remplacement ou à un remboursement en valeur des marchandises reconnues défectueuses par le vendeur, en tenant compte de l'usage qui en a été fait et ceci au libre choix du vendeur.

Le vendeur s'engage uniquement à assurer le remplacement des pièces défectueuses et la réparation des dommages des marchandises fournies à l'acheteur par ses soins. La garantie ne couvre donc pas les frais de main d'œuvre, ni ceux qui résultent des opérations de démontage, de remontage et de transport, sauf dans le cas de l'échange standard.

## **6.3. Exclusion de garantie**

Les garanties excluent les dommages d'origine externe, les dommages consécutifs à une utilisation non conforme des produits, les dommages consécutifs à l'intervention d'un réparateur non agréé par le vendeur ou le constructeur, les défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle ou par un accident extérieur (montage erroné, entretien défectueux, utilisation anormale, incendie, dégât des eaux...)

Le vendeur ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des dommages matériels et immatériels qui interviendraient au cours du dépannage dans le cas où le client retournerait des produits qui n'ont pas été fournis par le vendeur.

La garantie fabricant ne saurait couvrir les cas où un vice apparent au moment de la réception de la marchandise n'aurait pas été déclaré par le client dans les conditions énoncées à l'article 3.2.

Le vendeur ne peut être responsable au titre de la garantie des pannes ou dommages résultant directement ou indirectement des cas suivants :

Tout entreposage sans protection ou prolongé.

Toute négligence, erreur de raccordement ou de manipulation, entretien et usage d'équipement non-conforme aux spécifications techniques du vendeur ou du fabricant ou, plus généralement une utilisation défectueuse ou maladroite.

Tout ajout de dispositif complémentaire ou accessoire de l'équipement ou utilisation de toutes pièces nécessaires pour l'exploitation de l'équipement non conformes aux spécifications techniques du vendeur ou fabricant.

Toute modification ou transformation mécanique, électronique, électrique ou autres apportées à l'équipement ou à ses dispositifs de raccordement par toute tierce personne.

En cas de faillite ou impossibilité de fourniture du constructeur, le client ne peut se retourner contre le vendeur, lequel n'assumera aucune responsabilité en matière de garantie sur les produits de ce constructeur.

## **7. Annulation et rétractation**

### **7.1. Droit de rétractation**

Dans les conditions prévues par l'article L121-16 du code de la consommation, de la directive européenne n° 2011/83/UE articles L121-17, L121-21 à L121-21-8 et dans le cadre de la vente à distance, l'acheteur dispose d'un délai de rétractation de 14 jours francs à compter de la livraison de sa commande.

Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. La rétractation est notamment exclue pour les contrats de fournitures de biens nettement personnalisés ou confectionnés selon les spécifications du consommateur (les articles sur-mesure et de mesure hors standard, les articles faisant l'objet d'une conception particulière, les tailles ou épaisseurs spécifiques, les articles comportant des ajouts ou des modifications spéciales tels que fermetures, teintes personnalisées, coutils, aménagements particuliers).

A savoir dans le cas de commandes incluant différents articles livrés en plusieurs fois : le délai courra à la réception du dernier bien.

L'exercice de ce droit s'effectue soit directement en ligne via le formulaire de rétractation soit par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception formalisant le délai des 14 jours calendaires auprès du Service Clients

La Demeure Des Siècles - tissu.com 22-24 rue de l'Olivette 34500 BEZIERS France Tel. 04 67 28 71 10 !! Fax. 04 67 28 52 11.

Pour exercer son droit de rétractation en ligne, l'acheteur n'aura nullement besoin de motiver sa décision, et adressera sa demande en utilisant le formulaire de rétractation mis à disposition sur le site à l'adresse suivante : <http://www.123meuble.com/formulaire-de-retractation,fr,7,27.cfm> ainsi que dans l'e-mail de confirmation de commande. Si l'acheteur n'a pas besoin de donner de raison en ce qui concerne sa rétractation, nous ne saurions lui recommander de nous indiquer quand même le motif à des fins.

Nous rappelons que, selon l'article 16-c de la directive européenne n° 2011/83/UE, le droit de rétractation énoncé aux articles 9 à 15 ne pourra pas s'appliquer pour ce qui est des contrats à distance et des contrats hors établissement en ce qui concerne la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du client ou nettement personnalisés. Les tissus faisant l'objet d'une découpe ne pourront rentrer dans le cadre de cette loi, il en va de même pour les produits d'entretien, colles ou autres articles de droguerie ou mercerie, si ils ont été ouverts.

## **7.2. Retour de la marchandise**

Les moyens du retour seront à l'initiative, à la convenance et aux frais du client. En aucun cas le vendeur ne pourra être tenu d'organiser le retour des marchandises annulées au titre des articles 120-21 du Code de la consommation et de la directive européenne n° 2011/83/UE articles L121-17, L121-21 à L121-21-8.

Le transfert des risques du client à au vendeur ne sera considéré comme effectif qu'à la réception du produit à l'entrepôt du vendeur.

Les produits doivent impérativement être en bon état et remis dans leur emballage d'origine, auquel il est ajouté un emballage couvrant la totalité du produit; ils ne doivent porter aucune trace d'utilisation, être accompagnés de leurs accessoires, notice de montage et certificat de garantie.

Ce n'est qu'après avoir vérifié que ces conditions sont satisfaites, que le ou les objets retournés sont en parfait état que le vendeur procédera au remboursement des sommes perçues au titre des marchandises retournées frais de port compris, si l'envoi a fait l'objet de frais de port.

Dans le cas contraire, aucun remboursement ne saurait être exigible, le client restera propriétaire du produit, qu'il pourra venir récupérer à l'entrepôt du vendeur

La Demeure Des Siècles - tissu.com 22-24 Rue de l'Olivette 34500 BEZIERS - FRANCE, dans un délai de 14 jours maximum.

Les retours d'objets dont le poids ne dépasse pas 30Kg pourront être faits en Colissimo via les services de La Poste. Un simulateur est à disposition sur le site de La Poste pour en calculer le cout, <http://www.laposte.fr/Particulier/Utiliser-nos-outils-pratiques/Outils-et-documents/Calculez-le-tarif-de-vos-envois>

Les retours pour les objets supérieurs à 30Kg devront être faits par transporteur, le choix reste à convenance du client et une simulation du cout peut être faite sur le site <http://www.envoimoinscher.com>

## **7.3. Conséquence**

L'exercice de ce droit entraîne le remboursement du client selon le mode de paiement utilisé par le client pour la transaction initiale sauf accord préalable entre les deux parties pour un mode de remboursement autre, après vérification qualitative et quantitative des produits retournés. Une décote pourra être appliquée dans le cas d'un produit retourné détérioré, usé, ou non-conforme à la commande initiale.

## **8. Clause résolutoire**

En cas de non-respect de l'une des obligations de l'acheteur par celui-ci, la vente pourra être résiliée de plein droit et les marchandises restituées au vendeur si bon lui semble, sans préjudice de tous dommages et intérêts que le vendeur pourrait faire valoir à l'égard de l'acheteur, sous un délai de 48 heures après la mise en demeure restée sans effet. Dans ce cas, le vendeur est autorisé à réclamer à l'acheteur une indemnité forfaitaire de 10 % du montant de la vente.

## **9. Loi informatique et liberté**

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 refondue par la loi 2004-801 du 6 août 2004, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données vous concernant. Par notre intermédiaire, votre adresse ne sera pas transmise à des tiers. Vous ne pourrez jamais recevoir des propositions d'autres entreprises par le biais de notre site internet.

### **9.1. Confidentialité de vos données**

Le vendeur attache un soin tout particulier à la protection de vos données personnelles et met tout en œuvre pour respecter ce droit. Lors du passage de votre commande ou de la demande de catalogue, le vendeur enregistre, en vue du traitement de votre demande, certaines données telles que: nom, prénom et adresse postal. Le vendeur est amené à vous demander ces informations pour organiser au mieux les relations commerciales et le service que le client attend.

Les adresses de courrier électronique sont destinées uniquement aux services du vendeur. Dans les envois par e-mail, seront précisés clairement dans l'objet du message, qui apparaît dans la boîte aux lettres électronique, l'identité, la marque ou la nature commerciale de ces propositions.

En pied de message, le client trouvera également la possibilité, par simple clic, d'exercer son droit d'opposition à l'envoi de tout nouveau message de prospection par e-mail.

### **9.2. Utilisation des cookies**

Lors de la consultation du site du vendeur, celui-ci collecte, à partir des logiciels activés par votre propre ordinateur, des données sur la date, les pages consultées, le temps de consultation, ainsi que l'adresse informatique de votre ordinateur, le fournisseur d'accès, le moteur de recherche, le lien, à l'origine de cette consultation.

Cette collecte permet au vendeur d'améliorer l'ergonomie de son site et de renforcer l'efficacité de ses services et en aucun cas d'effectuer une quelconque prospection publicitaire ou commerciale.

### **9.3. Données collectées à la commande**

Afin de traiter efficacement les demandes du client, le vendeur demande un certain nombre de données : société, nom, adresse de livraison et de facturation, adresse e-mail, numéro de téléphone.

Certaines d'entre elles sont indispensables au traitement de la commande, d'autres permettent de mieux connaître le client et d'adapter les offres à ses besoins. En aucun cas ces informations ne seront remises à un tiers.

## **10. Propriété intellectuelle**

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images, qu'ils soient visuels ou sonores, reproduits sur le site du vendeur sont protégés au titre du droit d'auteur, droit des marques, droit des brevets et droit à l'image, et ce pour le monde entier. Ils sont la propriété pleine et entière du vendeur ou du fabriquant concerné.

A ce titre et conformément aux dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle, seule

l'utilisation pour un usage privé sous réserve de dispositions différentes voire plus restrictives du code de la Propriété Intellectuelle, est autorisée.

Le fait d'apposer un lien hypertexte à destination du site du vendeur, en utilisant la technique dite du framing ou du deep linking, est strictement soumise à autorisation écrite de la société, sur simple demande adressée au webmaster: [webmaster@tissu.com](mailto:webmaster@tissu.com).

Toute autre utilisation est constitutive de contrefaçon et sanctionnée au titre de la Propriété Intellectuelle sauf autorisation préalable du vendeur.

Toute reproduction totale ou partielle du catalogue du vendeur est strictement interdite, sauf autorisation expresse du vendeur.

### ***11. Modification des conditions générales de vente***

Le vendeur se réserve le droit de modifier sans aucun préavis les conditions générales de vente, toutefois les versions du document seront disponibles en entête pour référence.

Il est mis à disposition des clients un document reprenant ces conditions générales de ventes dans un format imprimable (PDF) téléchargeable à l'adresse suivante :  
[http://www.tissu.com/site/cgv\\_tissu.pdf](http://www.tissu.com/site/cgv_tissu.pdf)

Le client peut télécharger Adobe Reader à l'adresse suivante : <http://get.adobe.com/fr/reader/>