

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

### Applicables aux consommateurs à compter du 3 novembre 2025

**1. IDENTITÉ DU VENDEUR.** GROUPE LDLC (« LDLC » ou « le Vendeur »), propriétaire des sites : [www.ldlc.com](http://www.ldlc.com) ; [www.ldlc.ch](http://www.ldlc.ch) ; [www.ldlc.be](http://www.ldlc.be) ; [www.ldlc.lu](http://www.ldlc.lu) (le(s) « Site(s) »), S.A. à directoire et conseil de surveillance au capital social de 1.110.919,68 euros dont le siège social est situé 2 rue des Érables CS21035 - 69578 LIMONEST Cedex (immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro B 403 554 181 (TVA FR 26 403 554 181 - BE 863 283 964). GROUPE LDLC est inscrite auprès de l'ORIAS sous le numéro d'immatriculation 20009100 en qualité de mandataire non exclusif en opérations de banque et en services de paiement (MOBSP). Autorité chargée du contrôle : ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09 - [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr). GROUPE LDLC SA apporte son concours à la réalisation d'opérations de crédit sans agir en qualité de prêteur.

**2. APPLICATION DES CONDITIONS.** Les présentes CGV (comprenant les annexes) sont applicables à toutes les ventes de matériels et logiciels informatiques (« Produit(s) ») et tous services associés (« Services ») conclus avec les consommateurs sur les Sites (« Client(s) »). Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions notamment celles actuellement applicables aux ventes en boutiques et par les vendeurs tiers sur la marketplace de LDLC. Le Client accepte que les informations demandées en vue de la conclusion du contrat ou celles adressées en cours de son exécution soient transmises par voie électronique. Les CGV peuvent être modifiées à tout moment par le Vendeur. En tout état de cause, les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la passation de la commande par le Client, et sont accessibles sur les Sites dans un format imprimable.

**3. COMMANDES.** Les caractéristiques essentielles des Produits sont indiquées dans chacune des « fiche produit » figurant sur les Sites. Le Vendeur peut réactualiser, améliorer les fiches, retirer de la vente des Produits. Pour les Produits non stockés dans les entrepôts du Vendeur, les offres sur le Site sont valables sous réserve de disponibilité chez les fournisseurs du Vendeur. Les restrictions de livraison sont indiquées dans la « fiche produit ». Il appartient au Client de s'informer auprès de l'autorité locale de son pays des éventuelles limitations d'importation ou d'utilisation des Produits ou Services qu'il envisage de commander. Toute commande anormale ou de mauvaise foi, toute fraude ou tentative de fraude, tout incident de paiement du prix d'une commande pourront entraîner la suppression et/ou désactivation du compte client concerné et/ou le refus de la commande. Dans l'éventualité d'une indisponibilité d'un Produit après passation de la commande du Client, LDLC informera le Client par courriel. La Commande du Client sera alors annulée et aucun débit bancaire ne sera effectué.

**4. ÉTAPES POUR CONCLURE LE CONTRAT.** Avant toute première commande passée sur l'un des Sites, tout nouveau client - pour devenir Client - doit créer un « Compte Client » ; un identifiant (« login ») et un mot de passe seront demandés. Pour passer une commande, le Client doit se connecter à son Compte Client. Tout au long du processus de passation de la commande, le Client aura la possibilité de modifier la commande à tout moment avant sa validation finale. La commande ne sera définitive et enregistrée qu'après renseignement des différentes informations et validation finale (le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total et de corriger les éventuelles erreurs avant de confirmer celle-ci). Avant de confirmer et valider la commande et de procéder au paiement, le Client reconnaît avoir pris connaissance des CGV et les avoir acceptées. La validation de la commande vaut donc acceptation des CGV et de leurs annexes et le contrat est valablement conclu. Une fois la commande validée, le Client procède au paiement dans les conditions définies à l'article 6 des CGV. Un récapitulatif des informations de la commande et les CGV seront communiqués au Client en format PDF via le courriel de confirmation de la commande, envoyé à l'adresse électronique indiquée lors de la création du Compte Client. En acceptant les CGV, le Client accepte que sa facture soit mise à disposition de manière dématérialisée dans son espace client sur son Compte Client. Le français est la seule langue proposée pour la conclusion du contrat. LDLC archive les commandes et les factures sur ses serveurs (une copie papier peut être délivrée au Client sur demande moyennant paiement des coûts de reproduction).

**5. PRIX.** Les prix figurant sur le Site sont indiqués en euros (sauf sur le Site [www.ldlc.ch](http://www.ldlc.ch)), toutes taxes comprises (TVA, autres taxes, éco-participation notamment), hors frais de livraison. Le montant des frais de livraison est calculé automatiquement en fonction de chaque commande ; il figure sur le récapitulatif de la commande avant sa validation finale et son enregistrement définitif par LDLC. Pour les livraisons en dehors du territoire français, les dispositions du code général des impôts relatives à la TVA sont applicables. Toute commande livrée hors de France métropolitaine pourra être soumise aux éventuelles taxes locales, droits de douane, octrois de mer et frais de dédouanement lors de la livraison. Leur acquittement est à la charge du Client et relève de sa responsabilité. Renseignez-vous auprès des autorités compétentes du pays de livraison. LDLC se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les Produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la passation de la commande par le Client.

**6. PAIEMENT.** Le fait pour le Client de valider sa commande implique

l'obligation à sa charge de payer le prix indiqué. Tout règlement versé à LDLC ne saurait être considéré comme des arrhes.

**6.1. Les moyens de paiement.** acceptés sont notamment indiqués sur la page « Modes de règlement » figurant sur les Sites. Il est interdit au Client, au motif d'une réclamation, de retenir la totalité ou une partie des sommes dues ni opérer une compensation. En cas de retard de paiement total ou partiel d'une échéance à son terme, LDLC peut de ce seul fait et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, immédiatement suspendre les livraisons. Dans le cadre de la lutte contre la fraude, le Vendeur peut demander au Client de justifier son identité. Dans ce cas, le traitement de la commande s'effectuera à compter de la réception de ces documents. À défaut de réception de ces justificatifs ou en cas de réception de justificatifs jugés non conformes, la commande pourra être annulée et le Compte Client bloqué.

**6.2 Paiement en plusieurs fois.** Le Vendeur propose à ses clients les services de crédit, notamment auprès de Younited et ALMA <https://www.ldlc.com/aide/u1-avant-vente/#modes-de-reglement> . Cela est conditionné par l'acceptation par le Client du contrat de crédit proposé par Younited et Alma. Tout refus d'octroi de crédit par Younited ou Alma pour une commande pourra entraîner l'annulation de celle-ci. Toute résiliation des CGV qui lie le Client et le Vendeur entraîne la résiliation du contrat de crédit entre Younited ou Alma et le Client. Le montant est payé par un crédit octroyé par :  
- Younited S.A. à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 1 389 051 € - Siège social : 21 rue de Châteaudun - 75009 PARIS - RCS de Paris 517 586 376 - inscrit sur le REGAFI sous le numéro 13156, Numéro ORIAS 11061269 agréé en qualité d'établissement de crédit par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09 - [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)  
- Alma – SAS au capital de 373 718,41€ - Siège social : 176, Avenue Charles De Gaulle 92200 Neuilly-Sur Seine – RCS Nanterre sous le numéro 839 100 575 et agréée en qualité d'Établissement de paiement et Société de Financement sous l'identifiant 90786, consultable sur le site du REGAFI. Frais : En payant en plusieurs fois avec Alma, le Client ne paye pas des frais, sauf dans les cas prévus entre Alma et le Client, lors de la souscription du crédit. Le montant est payé par un crédit octroyé par Alma SAS inscrit sur le REGAFI sous le numéro 90876. Paiement : Le paiement par crédit est disponible pour le règlement de leurs achats via notre partenaire Alma, l'exécution du paiement est conditionnée par la signature du contrat de crédit proposé par Alma. Le Vendeur accepte par anticipation l'octroi de crédit conclu entre Alma et le client conformément à l'article L312-46 du code de la consommation. Si Alma accepte d'octroyer le crédit au client, le montant sera payé par crédit conformément à l'article L312-45 du code de la consommation. Tout refus par Alma d'octroyer un crédit pour une commande pourra entraîner l'annulation de celle-ci, sauf si le client accepte de payer comptant. Toute résiliation des CGV qui lie le Vendeur et le client, entraîne la résiliation du contrat de crédit entre Alma et le client. En cas de rétractation, les frais et intérêts des Clients, leur seront remboursés conformément à la réglementation. Sécurité : La sécurisation des paiements est assurée par Alma et ses prestataires. Tous les paiements sont protégés par le 3D Secure. Alma est gestionnaire de télépaiement et délivre un certificat électronique qui vaudra preuve du montant et de la date de la transaction conformément aux dispositions des articles 1316 et suivants du code civil.

**7. DÉLAIS DE LIVRAISON.** À défaut d'indication, LDLC livre les biens sans retard injustifié et au plus tard trente jours après la conclusion du contrat. La livraison s'effectue à l'adresse indiquée par le Client lors de la passation de la commande. En cas d'indisponibilité du Produit ou en cas de manquement de LDLC à son obligation de livraison, le Client peut mettre en œuvre les dispositions visées à l'article L. 216-6 du code de la consommation, et notamment résoudre le contrat dans les conditions et selon les modalités prévues à l'article précité. LDLC ne saurait être responsable du retard de livraison dû exclusivement à une indisponibilité du Client après plusieurs propositions de rendez-vous par le transporteur.

**8. TRANSPORT.** Tout risque de perte ou d'endommagement des Produits est transféré au Client au moment où ce dernier, ou un tiers autre que le transporteur proposé par le Vendeur et désigné par le Client, prend physiquement possession de ces Produits (article L. 216-2 du code de la consommation). Il est recommandé de refuser la livraison si le colis a été abîmé, ouvert ou reconditionné et à défaut d'inscrire des réserves précises et circonstanciées sur le bon de livraison. Le Client est invité à vérifier le contenu du colis et contacter LDLC selon les modalités prévues à l'article 9 des CGV si un Produit s'avère abîmé ou manquant par rapport à la commande définitive. Il est recommandé au Client de réitérer ses protestations et réserves par LRAR auprès du transporteur dans un délai de trois jours à compter de la réception du Produit, afin de permettre la conservation des recours contre ce dernier (article L. 133-3 du code de commerce).

**9. CONTACT ET SERVICE APRÈS-VENTE.** Pour toute demande, le Client est invité à contacter LDLC en se connectant sur l'un des Sites et en se rendant sur la page ESPACE AIDE figurant sur le Compte Client, ou en téléphonant au +33 (0)4 27 46 6000 (numéro non-surtaxé), ou en écrivant à GROUPE LDLC, 2 rue des Érables CS21035 - 69578 LIMONEST Cedex.

**10. RÉTRACTATION.**

**10.1. Droit de rétractation** : le Client dispose d'un délai de quatorze jours pour se rétracter conformément à l'article L. 221-18 du code de la consommation.

**10.2. Délai de rétractation** : le délai de rétractation de quatorze jours court à compter du jour où :

- Le Client ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui prend physiquement possession du Produit.
- S'il s'agit d'un contrat portant sur plusieurs Produits commandés au moyen d'une seule commande et si ces Produits sont livrés séparément, le Client ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par le Client, prend physiquement possession du dernier Produit.
- S'il s'agit d'un contrat portant sur la livraison d'un Produit en plusieurs lots ou pièces, le Client ou un tiers autre que le transporteur, désigné par le Client, prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce.

**10.3. Notification** : pour exercer le droit de rétractation, le Client doit informer LDLC de sa décision d'exercer le droit de rétractation du contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté ou en utilisant le formulaire de rétractation figurant sur le Site et en Annexe 2 des CGV. La demande de rétractation peut être transmise en ligne via l'espace dédié sur le Site. Dans cette hypothèse, LDLC enverra au Client sans délai un accusé de réception de la rétractation par courriel. La demande de rétractation peut également être transmise par voie postale à l'adresse suivante : Groupe LDLC - Service client – CS21035 – 2 rue des Érables – 69578 Limonest cedex ou par email à l'adresse suivante : support@ldlc.com.

**10.4. Effets de la rétractation** : en cas d'exercice valable du droit de rétractation LDLC rembourse le Client de tous les paiements effectués et reçus, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le Client a choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par le Vendeur sans retard excessif et en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où LDLC est informé de la décision de rétractation du contrat. Le Vendeur procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui qui a été utilisé par le Client pour le paiement de la commande définitive, sauf si le Client convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client. Le Vendeur peut différer le remboursement jusqu'à ce qu'elle ait reçu le Produit ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition du Produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Le Client doit renvoyer ou restituer le Produit, à LDLC à l'adresse suivante : GROUPE LDLC, 10 rue Maine – 38070 Saint-Quentin Fallavier - France, en accompagnant le Produit retourné de tout renseignement utile quant aux coordonnées et à la commande ; sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que le Client ait communiqué sa décision de rétractation du contrat.

**10.5. Frais** : les frais directs de renvoi ou de restitution du Produit sont à la charge du Client. Ces frais peuvent être estimés sur le site de LA POSTE (<https://www.laposte.fr/particulier>) en cliquant sur « calculer un tarif ».

**10.6. Responsabilité** : la responsabilité du Client ne peut être engagée qu'à l'égard de la dépréciation du Produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce Produit.

**10.7. Exclusions** : le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats visés à l'article L221-28 du code de la consommation.

**11. GARANTIE.** Pour toute demande relative à la garantie d'un Produit, le Client est invité à contacter le service après-vente de LDLC selon les modalités prévues à l'article 9 des CGV.

#### 11.1. Garanties légales

**Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.**

**Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.**

**La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.**

**La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.**

**Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois**

#### de la garantie initiale.

**Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.**

**Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :**

**1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;**

**2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;**

**3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;**

**4° 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.**

**Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.**

**Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.**

**Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).**

**Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.**

**11.2. Garantie commerciale** La Garantie Commerciale s'applique sans préjudice du droit pour le Client de bénéficier de la garantie légale de conformité, dans les conditions prévues aux articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation, et de celle relative aux vices cachés, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du code civil.

**11.3. Garantie commerciale constructeur.** Certains constructeurs proposent une garantie spécifique (prise en charge de la garantie directement par le constructeur, ou garantie sur site, ou extension de garantie spécifique). Le Vendeur ne pourra être tenue responsable d'une quelconque défaillance du constructeur dans le cadre de cette garantie.

**11.4. Garantie commerciale du Vendeur.** Les Produits vendus par le Vendeur peuvent bénéficier d'une garantie commerciale particulière, dans les conditions prévues à l'Annexe 1 aux CGV, Contrat de garantie commerciale, applicable aux Clients – consommateurs - uniquement.

**12. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ.** LDLC reste l'unique propriétaire des Produits, mêmes livrés, jusqu'au paiement intégral par le Client du prix figurant sur la facture. Le défaut de paiement effectif et intégral de la somme pourra entraîner la revendication des Produits par le Vendeur. Durant la période s'écoulant de la livraison jusqu'au transfert de propriété, les risques de perte, vol ou destruction, ainsi que les dommages occasionnés par le Client restent à sa charge.

#### 13. DONNÉES PERSONNELLES

**13.1. Responsable de traitement** : Le Vendeur

**13.2. Délégué à la protection des données (« DPO »)** : [dpo@groupe-ldlc.com](mailto:dpo@groupe-ldlc.com) ou à GROUPE LDLC, DPO, 2 rue des Érables CS21035 - 69578 LIMONEST Cedex

**13.3. Finalités et base juridique des traitements** : Le Vendeur recueille des informations concernant le Client lors de la création de son Compte Client. Ces informations permettent d'effectuer notamment les opérations relatives à la

gestion des clients, à la prospection, à l'élaboration de statistiques commerciales, à la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition, la gestion des impayés et du contentieux, à la gestion d'opérations promotionnelles, à la gestion des avis. Ces données peuvent être utilisées pour l'envoi d'informations et offres promotionnelles de la part du Groupe LDLC, dont vous pouvez vous désinscrire à tout moment en décochant l'option page Mon Compte / Gérer mes abonnements Newsletter. La base légale de ces traitements de données est l'exécution des présentes CGV. Les opérations de prospection relatives à des biens et Produits analogues se fondent sur l'intérêt légitime du Vendeur. Les autres opérations de prospection se fondent sur votre consentement.

**13.4. Catégorie de destinataires :** les services du Vendeur, de ses sous-traitants, les autorités et auxiliaires de justices légalement habilitées à en recevoir communication.

**13.5. Critères utilisés pour déterminer les durées de conservation :** Les données Clients seront uniquement conservées le temps nécessaire à la réalisation des finalités précitées, et conformément aux règles de conservation légale applicables en matière commerciale.

**13.6. Droits des personnes concernées :** Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données personnelles. Vous pouvez également demander la limitation du traitement de données vous concernant. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant et disposer du droit de retirer votre consentement à tout moment lorsque les traitements de données personnelles mis en œuvre se fondent sur celui-ci. Le consommateur est informé de la possibilité qu'il a de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel. Enfin, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès des autorités de contrôle compétentes en matière de protection de données personnelles.

**13.7. Exercice des droits :** Pour exercer vos droits :

- Utilisez le formulaire dédié : <https://www.ldlc.com/aide/220-donnees-personnelles-acces-et-rectification> ou
- Écrivez à [dpo@groupe-ldlc.com](mailto:dpo@groupe-ldlc.com) ou à GROUPE LDLC, DPO, 2 rue des Érables CS21035 en précisant vos nom(s), prénom(s), numéro de client.  
- 69578 LIMONEST Cedex.

Pour en savoir plus, consultez également la politique de confidentialité de LDLC sur <https://www.groupe-ldlc.com/donnees-personnelles/>

## 14. ENVIRONNEMENT

**14.1 Identifiants uniques (IDU).** Le Vendeur est enregistré auprès des éco-organismes agréés sous les identifiants uniques suivants :

- Emballages /Papiers Graphiques : FR231876\_01NXCQ
- Equipements Electriques et Electroniques : FR002401\_05C8AK
- Articles de Bricolage et Jardin : FR231876\_14SIEN
- Articles de Sports et Loisirs : FR231876\_13NUOM
- Eléments d'Ameublement : FR002401\_10GDRL
- Jeux et Jouets : FR231876\_12ZRJU
- Produits et Matériaux de Construction du secteur du Bâtiment : FR231876\_04OEVJ
- Piles et Accumulateurs : FR002401\_063TZM
- Produits textile (TLC) : FR231876\_11NISR

Vous êtes informés des coûts unitaires supportés pour l'élimination des DEEE et des DEA grâce à l'éco-contribution.

**14.2 Reprise sans frais.** Pour les produits concernés, le Vendeur reprend ou fait reprendre sans frais pour son compte, les produits usagés dont l'utilisateur final se défait, dans la limite de la quantité et du type de produit vendu ou des produits qu'il remplace. Pour en savoir plus sur la reprise, rendez-vous sur chaque fiche article de nos sites web.

Il est rappelé : l'obligation de ne pas jeter les déchets concernés ci-dessus avec les déchets ménagers ; qu'il existe des systèmes de collecte mis à votre disposition ; des effets potentiels des substances dangereuses présentes dans certains déchets sur l'environnement et la santé humaine.

**15. MEDIATION.** Conformément aux dispositions du code de la consommation concernant la règlement amiable des litiges, le Vendeur adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 – <http://www.mediateurfevad.fr>. Après démarche préalable écrite des Clients vis-à-vis du Vendeur, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur : <http://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur/>. Le Vendeur adhère à la FEVAD dont les codes de bonne conduite sont disponibles sur leur site.

**16. STIPULATIONS FINALES.** Le Vendeur archivera les achats, les commandes et les factures sur un support durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1348 du code civil. Les registres informatisés du Vendeur seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, achats, paiements et transactions intervenues

entre les parties, sauf preuve contraire. La loi française est applicable aux CGV et au contrat sans pour autant écarter l'application d'une loi impérative plus protectrice par le juge étranger saisi par un Client. Tout litige qui ne serait pas réglé à l'amiable sera porté devant le tribunal compétent. Si l'une des clauses ou dispositions des présentes CGV venait à être annulée ou déclarée illégale par une décision de justice définitive, cette nullité ou illégalité n'affectera en rien les autres clauses et dispositions, qui continueront à s'appliquer.

## ANNEXE 1 Contrat de Garantie Commerciale LDLC

Applicable à compter du 18 août 2025

La garantie commerciale du Vendeur (ci-après la Garantie Commerciale LDLC) s'applique sans préjudice du droit pour le Client – consommateur - de bénéficier de la garantie légale de conformité, dans les conditions prévues aux articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation, et de celle relative aux vices cachés, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du code civil.

La Garantie Commerciale LDLC s'applique aux Produits vendus directement par le Vendeur (sont exclus les articles vendus par nos partenaires-vendeurs sur la marketplace LDLC), dans les conditions qui suivent.

### 1. DEFINITIONS ET OBJET DE LA GARANTIE COMMERCIALE LDLC

#### Définitions :

- « Prix d'Achat Initial » correspond au prix d'achat initial du Produit concerné, toute remise attachée au Produit déduite.
- « Pourcentage Applicable » correspond au pourcentage à prendre en compte en fonction de l'année de mise en œuvre de la garantie commerciale :
  - Durant la 1<sup>ère</sup> année de Garantie Commerciale LDLC le pourcentage pris en compte est égal à 70 % ;
  - Durant la 2<sup>ème</sup> année de Garantie Commerciale LDLC le pourcentage pris en compte est égal à 50 % ;
  - Durant la 3<sup>ème</sup> année de Garantie Commerciale LDLC le pourcentage pris en compte est égal à 30 %.
- « Avoir » s'entend comme un avoir émis par le Vendeur valable un an à compter de sa date d'émission et utilisable uniquement les Sites et hors articles proposés par les partenaires-vendeurs sur la marketplace LDLC.
- « Produits Éligibles » s'entend des Produits bénéficiant de la Garantie Commerciale LDLC gratuite d'une durée de 3 ans, à savoir les Produits de type téléphones portables, télévisions, écran PC, ordinateurs portables et PC fixes (Unité centrale) intégrant ceux assemblés par LDLC et dont les pièces assemblées sont intégralement vendues par LDLC.

#### Objet de la Garantie Commerciale LDLC :

En vertu de la Garantie Commerciale LDLC, le Vendeur prend en charge la réparation ou le remplacement des Produits ou émet un avoir, dans les conditions présentées dans la présente Annexe 1, en sus des obligations légales du vendeur visant à garantir la conformité du Produit.

### 2. QUI EST LE GARANT ?

- Nom : **GROUPE LDLC (« LDLC » ou « le Vendeur »)**
- Coordonnées postales : **2 RUE DES ÉRABLES CS21035 69578 LIMONEST CEDEX France**
- Coordonnées téléphoniques : **04 27 46 60 00** (numéro non surtaxé)
- Autre moyen : <https://www.ldlc.com/contact>

### 3. COMMENT METTRE EN OEUVRE LA GARANTIE COMMERCIALE LDLC ?

En cas de dysfonctionnement d'un Produit, le Client doit se munir de la facture d'achat du Produit concerné et contacter le Vendeur sur <https://www.ldlc.com/contact>

Après diagnostic, le Produit pourra faire l'objet, au choix de LDLC :

Pendant une durée de trois ans à compter de l'expiration de la garantie légale de conformité de deux ans :

- D'une réparation si elle est possible, dans la limite d'un montant égal au Pourcentage Applicable sur le Prix d'Achat Initial ;
- À défaut, d'un remplacement sur la base de caractéristiques équivalentes ou supérieures et dans la limite d'un montant égal au Pourcentage Applicable sur le Prix d'Achat Initial ;
- À défaut, d'un Avoir d'un montant égal au Pourcentage Applicable sur le Prix d'Achat Initial.

Lorsque le Produit n'est pas réparable et est remplacé ou fait l'objet d'un avoir ou d'un remboursement, le Produit retourné est cédé à LDLC.

### 4. COMBIEN COUTE LA GARANTIE COMMERCIALE LDLC

La Garantie Commerciale LDLC d'une durée de trois ans :

- Est gratuite uniquement sur les Produits Éligibles vendus par LDLC
- Est payante pour les produits concernés (souscription d'un Pack Confort) pour les autres Produits vendus par LDLC. Son prix varie selon le prix du Produit et figure sur le détail de la commande avant sa validation finale sur le Site.

### 5. QUELLE EST LA DURÉE DE LA GARANTIE COMMERCIALE LDLC ?

Le remplacement d'un Produit ou d'une de ses pièces pendant la période de Garantie Commerciale LDLC n'entraînera pas une extension de la durée de la Garantie Commerciale LDLC de sorte qu'elle continuera à courir uniquement dans la limite de la période de garantie restant à courir au jour du remplacement (absence d'extension de cette garantie).

Conformément à l'article L. 217-28 du code de la consommation toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

- **Les Produits, vendus par LDLC, hors Produits Éligibles** bénéficient de la Garantie Commerciale LDLC uniquement en cas de souscription

(payante) au Pack Confort, à l'expiration de la garantie légale de conformité de deux ans, pour une période de trois ans dans les conditions prévues par la présente Annexe 1.

- **Les Produits Éligibles vendus par LDLC** bénéficient de la Garantie Commerciale LDLC gratuitement, à l'expiration de la garantie légale de conformité de deux ans, pour une période de trois ans, dans les conditions prévues par la présente Annexe 1.

### 6. QUELLE EST L'ÉTENDUE TERRITORIALE DE LA GARANTIE COMMERCIALE LDLC ?

La Garantie Commerciale LDLC est applicable à tous les Produits achetés auprès de LDLC quel que soit le pays. En cas de changement de localisation géographique par rapport à la commande initiale, les frais de transport aller et retour seront à la charge du Client.

### 7. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE COMMERCIALE LDLC ?

**Les clients professionnels ne sont pas éligibles à la garantie commerciale ou légale de conformité pour les ventes sur les Sites. La Garantie Commerciale LDLC et la garantie légale de conformité sont exclusivement réservées aux consommateurs.**

#### Exclusions de la Garantie Commerciale LDLC :

- Les batteries et les pièces d'usures (comme par exemple, clavier, charnière d'écran, ventilateur...);
- Les accessoires du produit (comme par exemple alimentation externe, télécommande, ...);
- Les produits reconditionnés et d'occasion ;
- Les consommables ;
- Dommages dus à un vice de matière, construction ou de conception ;
- Panne / défaut résultant d'une utilisation non conforme aux préconisations d'emploi du manuel ou normes du fabricant ;
- Panne affectant ou résultant d'une pièce d'usure ;
- Panne affectant ou résultant de l'usage d'un accessoire externe au Produit (comme boîtiers de transport, alimentations externes, câbles, tout accessoire USB, ...);
- Dommages esthétiques (comme rayures, marquages, traces d'usures, égratignures ...);
- Dommages résultants d'un choc, d'une altération physique ou d'une cause extérieure (tel que foudre, dégât des eaux, incident nucléaire, ou cas de force majeure) ;
- Dommages résultants d'une oxydation, définie comme toute corrosion par effet chimique des composants, nuisant à son bon fonctionnement ;
- Identification du Produit impossible de par l'absence ou l'effacement, total ou partiel, de son numéro de série ;
- Encrassement du Produit suite au non-respect des conditions de nettoyage ou de ventilation ;
- Réparation ou modification du Produit par toute personne étrangère au Vendeur ou au service technique agréé du fabricant ;
- Les défauts de pixels sont pris en charge uniquement si leur nombre dépasse les limites de tolérance définies par la norme ISO 9241-307, classe 2.

## ANNEXE 2 **Modèle de formulaire de rétractation**

A compléter et renvoyer uniquement si le Client souhaite exercer son droit de rétractation du contrat.

À l'attention de Groupe LDLC – Service client – CS21035 – 2 rue des Érables  
– 69578 Limonest cedex – mail : support@ldlc.com :

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.