

CONDITIONS GENERALES DE VENTE Applicables aux consommateurs

1. IDENTITÉ DU VENDEUR. Le GROUPE LDLC (Notre Société), propriétaire des sites ldlc (les Sites), est une S.A. à directoire et conseil de surveillance au capital social de 1 137 979,08 euros dont le siège social est situé 2 rue des Erables CS21035 - 69578 LIMONEST Cedex (n° de téléphone + 33 (0)4.72.52.37.77), 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).

2. APPLICATION DES CONDITIONS. Les présentes conditions générales de vente (CGV) sont applicables à toutes les ventes conclues avec les consommateurs sur les Sites. Vous acceptez 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 et sans préavis par Notre Société, les modifications étant alors applicables à toutes commandes postérieures. Les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la commande, elles sont transmises par mail avec la facture.

3. COMMANDES. Les caractéristiques essentielles du produit sont indiquées dans la « fiche produit ». Notre Société peut réactualiser, améliorer ses fiches, retirer de la vente des produits. La durée de disponibilité sur le marché des pièces détachées indispensables à l'utilisation du bien est communiquée lorsque nous en sommes informés par le fabricant. Pour les produits non stockés dans nos entrepôts, nos offres sont valables sous réserve de disponibilité chez nos fournisseurs. Les restrictions de livraison sont indiquées dans la fiche produit. Il vous appartient de vous informer auprès de l'autorité locale de votre pays des éventuelles limitations d'importation ou d'utilisation des produits ou services que vous envisagez de commander. Toute commande anormale ou de mauvaise foi, toute fraude ou tentative de fraude, tout incident de paiement du prix d'une commande pourra entraîner la suppression et/ou désactivation du compte client concerné et/ou le refus de la commande.

4. ÉTAPES POUR CONCLURE LE CONTRAT. Lors de la première commande par Internet, tout nouveau client doit créer un « Compte Client » ; un identifiant (« login ») et un mot de passe d'au moins six caractères alphanumériques seront demandés. Lors de chaque validation de commande, vous serez dirigés vers votre compte via une connexion sécurisée rappelant le contenu de votre commande. Votre commande peut être modifiée à tout moment avant sa validation finale. Elle ne sera définitivement enregistrée qu'après renseignement des différentes informations et validation finale. La commande passée sur notre site est automatiquement annulée à défaut de réception du règlement. Le français est la seule langue proposée pour la conclusion du contrat. Notre Société archive les bons de commandes et les factures sur ses serveurs (une copie peut vous être délivrée sur demande moyennant paiement des coûts de reproduction). Le contrat est valablement conclu du fait de la procédure de « double-clic » (possibilité de vérifier le détail de votre commande et son prix total, et de corriger d'éventuelles erreurs, avant de confirmer celle-ci pour exprimer votre acceptation). La prise en compte de votre commande est confirmée par l'envoi d'un courriel généré automatiquement par notre site internet à l'adresse électronique indiquée lors de la création du compte client.

5. PRIX. Les prix figurant sur le site sont indiqués en euros (sauf sur les sites .ch), TVA comprise, hors frais de livraison. Le montant des frais de livraison est calculé automatiquement en fonction de chaque commande ; il figure sur le récapitulatif de votre commande, avant enregistrement définitif. Pour les livraisons en dehors du territoire français, les dispositions du code général des impôts relatifs 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 votre charge et relève de votre

responsabilité. Renseignez-vous auprès des autorités compétentes du pays de livraison.

6. PAIEMENT. Tout règlement versé à Notre Société ne saurait être considéré comme des arrhes. Les moyens de paiement acceptés sont notamment indiqués sur la page « Modes de règlement » du site internet. Vous ne pouvez jamais, au motif d'une réclamation, retenir la totalité ou une partie des sommes dues par lui, ni opérer une compensation. En retard de paiement total ou partiel d'une échéance à son terme, Notre Société peut de ce seul fait et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, immédiatement suspendre les livraisons, sans que vous puissiez réclamer des dommages et intérêts. Dans le cadre de la lutte contre la fraude, Notre Société peut vous demander de justifier votre identité, votre domicile, et le moyen de paiement utilisé. Dans ce cas, le traitement de votre 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 bloqué.

7. DÉLAIS DE LIVRAISON. À défaut d'indication, Notre Société livre les biens sans retard injustifié et au plus tard trente jours après la conclusion du contrat. La livraison s'effectue à l'adresse que vous avez indiquée lors de la passation de la commande. La livraison s'entend du transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien. En cas de retard de livraison, vous pouvez résoudre le contrat conformément aux dispositions de l'article L.216-2 du code de la consommation.

8. TRANSPORT. Tout risque de perte ou d'endommagement des biens vous est transféré au moment où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur proposé par Notre Société et désigné par vous, prend physiquement possession de ces biens (article 216-4 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. Nous vous invitons à vérifier immédiatement le contenu du colis et à contacter Notre Société immédiatement si un produit s'avère abîmé ou manquant par rapport à la liste du bon de préparation. Nous vous recommandons de réitérer vos protestations et réserves par lettre recommandée auprès du transporteur dans un délai de trois jours à compter de la réception, afin de permettre la conservation des recours contre ce dernier (article L133-3 du code de commerce).

9. CONTACT ET SERVICE APRÈS-VENTE. Pour toute demande, nous vous invitons à contacter nos services en vous connectant sur notre site et en vous rendant sur la page ESPACE AIDE, ou en téléphonant au +33 (0)4 27 46 6000 ou en nous écrivant à GROUPE LDLC, 2 rue des Erables CS21035 - 69578 LIMONEST Cedex.

10. RÉTRACTATION. Dans les conditions prévues par les articles L221-18 et suivant du Code de la consommation vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à compter du jour où l'acheteur, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par lui, prend physiquement possession du bien. Pour les commandes portant sur plusieurs biens livrés séparément, le délai de rétractation court à compter du jour où l'acheteur, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par lui, prend physiquement possession du dernier bien. Pour exercer le droit de rétractation, l'acheteur doit notifier à Notre Société sa décision de rétractation par une déclaration dénuée de toute ambiguïté. Il vous est recommandé d'utiliser pour cela le formulaire électronique de rétractation disponible sur l'espace CONTACT ou joint aux présentes conditions en annexe. À compter de la notification de sa rétractation, l'acheteur a un délai de 14 jours pour renvoyer, à ses frais, la marchandise à notre entrepôt logistique, à l'adresse qui lui a été indiquée lors de la remise de son numéro de retour. Le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste, est indiqué sur notre site (FAQ ou page AIDE). La responsabilité de l'acheteur peut être engagée en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens. En cas de rétractation de l'acheteur, Notre Société lui rembourse tous les paiements reçus de sa part, y compris les frais de livraison, à l'exception des frais supplémentaires

découlant du fait que l'acheteur ait choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode de livraison le moins onéreux proposé par Notre Société lors de la commande ; il s'agit généralement de la Livraison Relais colis ou, si ce mode n'est pas proposé, de la livraison à domicile. Les frais de retour des produits sont à la charge du client ; leur montant dépend notamment du transporteur choisi par le client, du poids, de la distance ; une estimation des frais de retour peut être effectuée sur le site de la poste (<https://www.laposte.fr/particulier>) en cliquant sur « calculer un tarif ». Le coût de renvoi du produit lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste, peut vous être fourni à titre indicatif en nous contactant. Notre Société procède au remboursement dans les 14 jours suivant la notification de la rétractation en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès de l'acheteur pour l'utilisation d'un moyen différent. Concernant les paiements spécifiques réalisés au moyen d'une carte bleue virtuelle, ceux-ci feront l'objet d'un remboursement par virement. Notre Société peut différer le remboursement jusqu'à réception du bien ou jusqu'à réception d'une preuve de l'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Au titre de « preuve de l'expédition du bien » n'est admis que le récépissé d'envoi remis par le transporteur. Le droit de rétractation ne peut être exercé, dans les cas prévus par l'article L221-28 du Code de la consommation et notamment, pour : - la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, tels que notamment les pièces assemblées à la demande de l'acheteur ; - les produits qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement comme par exemple les cartouches d'encre, les boîtiers de CD ou DVD, etc. - Les contrats de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur ; - Les produits descellés et ne pouvant être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ; - Les ventes conclues en boutique, - Les achats faits par les professionnels.

11. GARANTIE. Lorsqu'un souci se pose avec un matériel, nous vous invitons à prendre contact avec notre service SAV en vous rendant sur notre site Internet et en utilisant la page ESPACE AIDE.

11.1. Garantie commerciale constructeur. Pour les produits disposant d'une garantie spécifique constructeur (prise en charge de la garantie directement par le constructeur, ou garantie sur site, ou extension de garantie spécifique), vous devrez contacter directement le constructeur, sans passer par Notre Société, laquelle ne fournit aucune garantie commerciale quant à ces produits. Notre Société refusera tout retour de marchandise dans ce cadre et ne pourra être tenue pour responsable d'une quelconque défaillance du constructeur dans le cadre de cette garantie.

11.2. Garantie commerciale

Garantie standard : Les produits sont garantis par le constructeur et à défaut par Notre Société pendant une durée de 2 ans à compter de la date de livraison, sauf pour des conditions particulières expressément signifiées. Les produits de la section « Coin des Affaires » sont garantis 3 mois. Dans tous les cas, les articles d'une valeur unitaire inférieure à 25 € H.T. ne sont garantis que pendant une durée de 12 mois à compter de la date de livraison. Les logiciels, les jeux vidéo, les consommables (cartouches, toners ...) ne sont pas garantis par Notre Société. Les batteries, les moniteurs LCD, les écrans de portables sont garantis dans les durées limites de la garantie Constructeur.

Garanties confort et expert : Vous avez également la possibilité de souscrire au Pack Confort ou au Pack Expert, dont les conditions sont consultables sur la page « Nos Services ».

Exclusions : Notre Société ne garantit pas les dommages d'origine externe ; Les dommages consécutifs à une utilisation non conforme des produits ; Les dommages consécutifs à une modification ou une transformation des produits ; Les dommages consécutifs à l'intervention d'un réparateur non agréé par Notre Société ou le constructeur.

Limitation : La garantie commerciale de Notre Société est limitée, au libre choix de Notre Société, à la réparation, au remplacement (par un matériel identique ou supérieur), à un avoir ou à un remboursement en valeur des produits reconnus défectueux par Notre Société, en tenant compte de l'usage qui en a été fait. Notre Société s'engage uniquement à assurer le remplacement des pièces défectueuses et la réparation des dommages des marchandises fournies au client par Notre Société. Le SAV de Notre Société ne peut jouer que dans le cadre de la garantie commerciale de Notre Société ou de la garantie légale.

Notre Société ne peut en aucun cas être tenue pour responsable : de la perte ou de l'altération des données ou programmes présents sur les matériels ou supports (disque dur, ssd, carte mémoire, etc.) qui sont retournés pour une intervention technique, que les produits soient sous garantie ou non ; des dommages matériels et immatériels qui interviendraient au cours du dépannage notamment dans le cas où seraient retournés des produits qui n'ont pas été fournis par Notre Société.

Article L217-16 du Code de la consommation : Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

11.3. Garanties légales. La garantie commerciale du constructeur ou de Notre Société ne fait pas obstacle au bénéfice de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-12 du Code de la consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 du Code civil.

Garantie légale de conformité (voir textes de références ci-dessous) :

Lorsque vous agissez en garantie légale de conformité, vous :

- Bénéficiez d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir (Article L217-7 du Code de la consommation)
- Pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve de certaines conditions de coût prévues par l'article L.217-9 du Code de la consommation
- Êtes dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien (Article L217-7 du Code de la consommation), et six mois pour les biens d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale ou de la garantie constructeur éventuellement consentie.

Garantie légale des vices cachés sur les produits vendus :

Vous pouvez décider de mettre en œuvre la garantie légale contre les défauts cachés de la chose vendue prévue (article 1641 du Code civil). Dans cette hypothèse, vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente (article 1644 du Code civil).

Garantie légale de conformité (Code de la consommation)

Article L217-4 : Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L217-5 : Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien

semblable et, le cas échéant : - s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ; - s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L217-12 : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Garantie légale des vices cachés sur les produits vendus (Code civil)

Article 1641 : 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 1644 : 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 1648 alinéa 1er : 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.

12. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ. Les marchandises qui vous seront livrées et facturées resteront la propriété de Notre Société jusqu'au paiement intégral de leur prix. Le défaut de paiement intégral de la somme pourra entraîner la revendication des marchandises par Notre Société, 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.

13. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS. Notre Société recueille des informations vous concernant lors de la création de votre Compte Client. Ces informations nous 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. Conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 (modifiée par la loi du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel), vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification ou d'opposition sur vos données nominatives collectées. Ces droits peuvent être exercés en écrivant à GROUPE LDLC, 2 rue des Erables CS21035 - 69578 LIMONEST Cedex.

14. DÉCHETS D'ÉQUIPEMENTS ÉLECTRIQUES ET ÉLECTRONIQUES (DEEE). Notre Société reprend gratuitement, ou fait reprendre gratuitement pour son compte, les équipements électriques et électroniques usagés dont le consommateur se défait, dans la limite de la quantité et du type d'équipement vendu. À cette fin, contactez notre service client. Nous vous informons de - l'obligation de ne pas jeter les DEEE avec les déchets ménagers, - qu'il existe des systèmes de collecte mis à votre disposition - des effets potentiels des substances dangereuses présentes dans les DEEE sur l'environnement et la santé humaine. Vous êtes informés des coûts unitaires supportés pour l'élimination des DEEE historiques grâce à l'éco-contribution.

15. STIPULATIONS FINALES. Notre Société archivera les bons de commande et les factures sur un support fiable et durable constituant

une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code civil. Les registres informatisés de Notre Société seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties, sauf preuve contraire. La loi française est applicable sans pour autant écarter l'application des droits législatifs impératifs accordés aux consommateurs ou d'une loi impérative plus protectrice par le juge étranger saisi par un consommateur du pays correspondant. 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. Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, Notre Société 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 : 60 rue de la Boétie – 75008 Paris – <http://www.mediateurfevad.fr>. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de Notre Société, 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 consommateur est également informé de l'existence de la plateforme mise en ligne par la Commission européenne qui a pour objet de recueillir les éventuelles réclamations issues d'un achat en ligne des consommateurs européens et de transmettre ensuite les cas reçus aux médiateurs nationaux compétents : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Notre Société adhère à la FEVAD dont les codes de bonne conduite sont disponibles sur leur site. Le fait pour Notre Société de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une des clauses des présentes, ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

Modèle de formulaire de rétractation

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

À l'attention de GROUPE LDLC – Information commandes, 2 rue des Erables CS21035 - 69578 LIMONEST Cedex, +33 (0)4 27 46 6000 : Je/Nous* vous notifie/notifions* par la présente ma/notre* rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous.

N° Client :

N° Commande :

Commandé le*/Reçu le* :

Nom/Prénom :

Adresse :

Signature

Date

*Rayez la mention inutile