Conditions générales de vente aux particuliers

Vous pouvez imprimer les conditions génerales de vente : imprimer

Article 1 : Champs d'application et modification des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente sont conclues entre, d'une part la société MAAH dont le siège est situé : 117 bis rue de Verdun, 27200 Vernon,à qui appartient le site « cyber-confort » anciennement « cyber-commerce-en-ligne », et d'autre part toutes les personnes physiques, agées d'au moins 18 ans et ayant la capacité physique de contracter, qui souhaitent commander un ou plusieurs produits du catalogue cyber-confort.

La langue du présent contrat est la langue française.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les commandes passées par des particuliers sur le site internet : www.cyber-confort.fr.

La société MAAH se réserve le droit d'adapter ou de modifier les présentes conditions générales de vente. En cas de modification de celles-ci, les conditions générales de vente applicables sont celles qui sont en vigueur au jour de la validation de la commande.

En validant votre commande vous reconnaissez avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et vous en acceptez les clauses sans réserves.

En validant votre commande vous renoncez à toute application de vos éventuelles conditions générales d'achat.

Si une condition venait à manquer, elle serait considérée comme étant régie par la loi Française selon les règles de la vente à distance.

Article 2 : Les produits

Les produits sont conformes à la législation française en vigueur. Cyber-confort dispose d'une totale liberté dans le choix des produits proposés à la vente.

Les Clients sont informés sur le site Internet des caractéristiques essentielles des produits, au regard des documentations et informations transmises par les fournisseurs.

Cependant les clients sont invités à prendre connaissance des notices d’emploi ou de toute autre information jointe au produit ou portée sur le produit ou son emballage (précautions d’emploi, conditions d’utilisation…)

Pour les photographies illustrant, à l’appui du texte, les produits qui présenteraient des erreurs ou variations minimes, et, dans le cas où ces dernières ne porteraient pas sur des éléments essentiels du produit, il est rappelé, conformément à la jurisprudence applicable, qu‘elles n’entrent pas dans le champ contractuel. Le Client peut contacter MAAH par téléphone au numéro indiqué sur le site ou par le biais de notre fiche contact pour obtenir l’intégralité des informations en notre possession,

relatives aux produits.

MAAH se réserve le droit de modifier ses catalogues. Nos offres de produits et prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site et ce dans la limite des stocks disponibles.

En cas de commande d'un produit devenu indisponible, le client sera informé de cette indisponibilité, dans les meilleurs délais, par courrier électronique. Le Client sera remboursé dès que nous aurons connaissance de cette indisponibilité.

Article 3 : Les prix

Les prix des marchandises sont ceux en vigueur le jour de la validation de la commande. Ils sont libellés en euros et calculés toutes taxes comprises, sans les frais de livraison.

En conséquence, ils seront majorés des frais de transport applicables au jour de la commande.

La société MAAH se réserve le droit de modifier les tarifs de ses catalogues, à tout moment et sans préavis. Toutefois, elle s'engage à facturer les marchandises commandées aux prix indiqués lors de la commande.

Le prix total indiqué dans le récapitulatif de la commande est le prix définitif, il comprend le prix total de la commande avec le détail de chaque article et les frais de transport.

Article 4 : La commande, validation de la commande

A partir du moment où le client valide sa commande sur le site en cliquant sur le bouton "valider", il accepte les conditions générales de vente du site "Cyber-confort" et de la société MAAH.

La société MAAH confirme sa commande au client grâce à l'accusé de réception par e-mail à l'adresse communiquée par le client.

Lors de la passation d'une commande, le client transmet ses coordonnées à "Cyber-confort", il lui appartient de bien vérifier la véracité des éléments qu'il fournit. En cas d'erreur dans ses coordonnées, le client ne pourrait tenir Cyber-confort pour responsable de l'impossibilité de la livraison ou des retards ainsi provoqués. Dans ce cas et en cas d'annulation de la commande, les frais occasionnés par le transport ne seront pas remboursés au client.

Article 5 : Modalités de paiement

Le règlement des commandes s'effectue soit :

1- Par carte de crédit (Carte bleue, Visa, MasterCard) 100% sécurisé :

Le paiement s'effectue sur le serveur bancaire sécurisé de notre partenaire la Banque Populaire via la solution de paiement sécurisée PAYBOX. Ceci implique qu'aucune information bancaire concernant le client ne transite via le site Cyber-confort. Le paiement par carte bancaire est donc parfaitement sécurisé; votre commande sera ainsi enregistrée et validée dès l'acceptation du paiement par la banque.

2- Par Chèque bancaire :

Le règlement devra être adressé à Société MAAH – 4 rue du Damlon – 27 200 Vernon, et libellé à l'ordre de :

" *MAAH* "

Votre commande est alors réservée pendant 4 jours. Au-delà de ce délai, sans réception de votre chèque, elle sera annulée. La commande ne sera traitée qu'à réception de votre chèque et après validation de la banque (rajouter avant livraison environ 10 jours pour les délais de traitement des chèques). Le paiement par chèque n'est pas possible pour les montants au delà de 300€.

En cas de règlement par chèque, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine. Les chèques établis au nom d'une société ne sont pas acceptés, le client professionnel règlera exclusivement par carte ou virement bancaire.

3- Par virement :

Au compte de MAAH :

Les coordonnées du compte sont communiquées au Client dans la confirmation de sa commande.

4-*Défaut de paiement :*

La société MAAH se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison émanant d'un client qui n'aurait pas réglé partiellement ou totalement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Article 6 : La livraison, les délais de livraison

La livraison

Plusieurs modes de livraison sont proposés à nos clients en fonction du produit acheté :

- Robinetterie, accessoires de salle de bain, accessoires de chauffage, pièces détachées, petit équipement mobilité réduite (liste non exhaustive) sont en général livrés par transporteurs type GLS,CHRONOPOST, DHL, COLISSIMO. Cette liste n'est pas exhaustive. La commande sera livrée à l'adresse de livraison indiquée par l'acheteur lors de la commande en ligne.

- Radiateurs non livrables sur plateforme et tous produits dont le poids et les dimensions ne permettent pas la livraison par un transporteur petit colis seront livrés par transporteur spécialisé type CHRONOPOST, DHL, UPS, GEODIS, …. Les livreurs ne sont pas habilités à monter les produits en étage.

Nous recommandons au client de vérifier la conformité de la livraison. Cette vérification doit porter sur l'emballage, le nombre de colis En cas d'anomalie colis abimés ou manquants le client devra émettre des réserves sur le bordereau d'expédition du transporteur et nous en aviser dans les 72 heures qui suivent la réception du colis.

Si les produits livrés sont abîmés nous vous demandons de refuser le(s) colis en inscrivant lisiblement le motif de votre refus sur le bordereau de livraison. Le(s) colis nous seront retournés et vous serez à nouveau livré gratuitement. Si les quantités livrées sont différentes des quantités apparaissant sur le bordereau de livraison, inscrivez vos réserves de manière précise et détaillée. Confirmez nous par courrier électronique en précisant votre numéro de commande et en nous détaillant les anomalies constatées.

L'article L133-3 du code précité dit que :

« La réception des objets transportés éteint toute action contre le voiturier pour avarie ou perte partielle si dans les trois jours, non compris les jours fériés, qui suivent celui de cette réception, le

destinataire n'a pas notifié au voiturier, par acte extrajudiciaire ou par lettre recommandée, sa protestation motivée. »

L'article L121-105 du code de la consommation dit que :

« Lorsque le consommateur prend personnellement livraison des objets transportés et lorsque le voiturier ne justifie pas lui avoir laissé la possibilité de vérifier effectivement leur bon état, le délai mentionné à l'article L133-3 du code de commerce est porté à dix jours. »

L'article L138-4 du code précité prévoit :

« Tout risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au consommateur au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui, et autre que le transporteur proposé par le professionnel, prend physiquement possession de ces biens. »

- "Retrait dans nos locaux", certains produits peuvent être retirés dans nos locaux et il n'y a alors pas de frais de livraison. Le client est avertit par mail et par téléphone (ou par un message sur son répondeur) de la disponibilité de ses produits. Le Client dispose d'une semaine pour retirer sa marchandise suite à l'information de sa disponibilité dans nos locaux. Au delà de ce délai des pénalités de frais de garde de 30€ par semaine de retard pourront être appliquées. Au delà de 4 semaines, la marchandises ne sera pas conservée et le client ne pourra être remboursé.

Délais de livraison

MAAH s'engage à livrer l'intégralité des produits proposés sur son site internet dans un délai maximum qui est précisé sur chaque fiche produit, dans le panier et sur le récapitulatif de commande. En cas de rallongement de ce délai, le client en sera avisé dans les meilleurs délais.

MAAH s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires au respect des dates de livraison indiquées. Dans l'hypothèse où nous serions informés d'un retard de livraison, nous nous engageons à en avertir le client dans les plus brefs délais. Le Client décidera alors du maintien ou de l'annulation totale ou partielle de sa commande. En cas d'annulation par le client de la commande, le montant de celle-ci lui sera remboursé sous quatorze jours suivant la réception de la décision.

MAAH ne saurait être mise en cause et tenu responsable des conséquences de tous événements échappant à sa volonté, notamment si l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au consommateur (le client), soit du fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

L'article L138-2 du code de la consommation dit que :

« En cas de manquement du professionnel à son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévus au premier alinéa de l'article L138-1 ou, à défaut, au plus tard trente jours après la conclusion du contrat, le consommateur peut résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par écrit sur un autre support durable, si après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le professionnel d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le professionnel de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le professionnel ne soit exécuté entre-temps.

Néanmoins, le consommateur peut immédiatement résoudre le contrat lorsque le professionnel

refuse de livrer le bien ou de fournir le service ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévu au premier alinéa du même article L138-1 et que cette date ou ce délai constitue pour le consommateur une condition essentiel du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du consommateur avant la conclusion du contrat «

L'article L138-3 du code de la consommation dit que :

« Lorsque le contrat est résolu dans les conditions prévues à l'article L138-2, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé. La somme versée par le consommateur est de plein droit majorée de 10 % si le remboursement intervient au plus tard trente jours au-delà de ce terme, de 20 % jusqu'à soixante jours et de 50 % ultérieurement »

En raison de la fermeture pour congés de nombreux fabricants durant le mois d'Aout et entre le 20 Décembre et le 7 janvier de chaque année. MAAH n'effectuera aucune expédition et n'assurera pas de présence téléphonique durant ces périodes. Les délais de livraison seront augmentés de la durée de fermeture.

Article 7 : Droit de Rétractation

Conformément à l'article L.121-21 et suivant du code de la consommation, le client dispose d'un délai de quatorze jours ouvrables à compter de la date de livraison pour retourner le produit, dans son emballage d'origine. Le délai court à compter de la réception du dernier bien de la commande.

Les produits devront être accompagnés de l'ensemble des accessoires et notices et sans traces de montage.

Le Client pourra exercer son droit de rétractation en utilisant notre formulaire de contact ou à l'aide du formulaire de rétractation.

Le client pourra au choix échanger le (les) produit (s) ou demander son remboursement sans pénalité

En cas de rétractation après réception du (des) produit (s), le client renvoie le ou les biens sans retard excessif et, au plus tard dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article L.121-21-2. Les frais de retour du (des) produits sont à la charge du client.

Toutefois, le ou les produits retournés doivent être propre à une nouvelle commercialisation.

Certains produits ne peuvent faire l'objet du droit de rétractation (Art L221-28 du Code de la Consommation et CJUE 21-10-2020 aff. 529/19) :

- Produits confectionnés selon les spécifications du client et demandant une fabrication spéciale type :

Dimensions spécifiques, fixations spécifiques (exemple : Claustra), raccords spécifiques, finitions autres que la finition de base, couleurs, matières spécifiques, ….

La marchandise devra être renvoyée avec le bon de livraison **DANS SON EMBALLAGE D'ORIGINE** afin d'identifier clairement l'expéditeur et le produit.

En cas de rétractation et dès réception du (des) produit (s), nous nous engageons à rembourser le

client de l'ensemble des sommes versées, en dehors des frais de port et des frais de retours.

Le remboursement interviendra dans un délai maximal de quatorze jours à compter de la réception des produits.

Nous effectuerons ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le client pour la transaction initiale.

Cet article ne s'applique qu'aux clients particuliers et pas aux professionnels.

Article 8 : Garantie et Service après vente

MAAH est tenue des défauts de conformité du ou des produits dans les conditions des articles L.211-4 et suivants du code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivant du Code Civil.

Lorsque l'Acheteur demande une mise en œuvre de la garantie légale de conformité, il :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du produit pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant les six premiers mois suivant la délivrance du produit. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.

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

L'acheteur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code Civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

L'article 1648 du code civil prévoit :

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.

Dispositions relatives aux garanties légales, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût

prévues par l'article L 211-9 du code de la consommation ;

- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant le délivrance

du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion ;

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

Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article

1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente

conformément à l'article 1644 du code civil.

En cas de défaillance d'un appareil le client devra nous contacter au 02 78 98 98 40 ou par courrier électronique, nous lui indiquerons soit la station de SAV agréée par le constructeur la plus proche de son domicile, soit la marche à suivre pour le renvoi de son appareil, soit nous lui ferons parvenir les pièces détachées. L'ensemble des frais de transport engagés pour le retour ou l'expédition des produits seront pris en charge par MAAH.

MAAH ne saurait être tenu responsable des inconvénients liés à la durée d'immobilisation du matériel lors de l'échange ou de la réparation de celui-ci.

Afin de garantir la bonne marche de leurs installations, il est vivement recommandé à nos clients de faire appel à un professionnel afin de réaliser celles-ci.

Article 9 : La réserve de propriété

La Société MAAH conserve la propriété des biens livrés jusqu'au paiement intégral de leur prix, en principal et accessoires.

Article 10 : Les litiges

En cas de litige MAAH ainsi que ses clients privilégieront toujours une solution amiable avant toute action en justice.

Si aprés avoir épuisé les voies de recours auprés de notre société, une incompréhension ou un désaccord persiste entre nous, vous pouvez vous adresser gratuitement au Médiateur de la consommation en matière de vente à distance dont nous relevons, qui tentera de rapprocher les Parties en vue d'une solution amiable.

Vous pouvez consulter le site internet de la Comission d'évaluation et de contrôle de la médiation (CECM) qui vous dirigera vers le médiateur compétent en matière de vente à distance. Site Internet CECM **www.economie.gouv.fr/mediation-conso**

Ce dispositif de médiation par la CECM se met en place progressivement et il est possible que le médiateur compétent en matière de vente à distance ne figure pas encore sur le site , dans ce cas vous pouvez vous rapprocher de la société MEDICYS **www.medicys.fr**

Le consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, la juridiction du lieu où la société MAAH était domiciliée au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

En cas de litige, seuls les tribunaux de l'Eure seront compétents.

Article 11 : La Force Majeure

La responsabilité de la société MAAH ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure. A ce titre, la force majeure s'entend de tout évènement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du code civil.

Article 12 : Confidentialité et données personnelles

La société MAAH et ses vitrines s'engagent à ne pas divulguer les informations personnelles des clients qui nous sont communiquées dans le cadre du traitement de leurs commandes.

Ces informations nominatives sont nécessaires au traitement de la commande ainsi qu'à son acheminement et à l'établissement de la facture de ces marchandises.

Ces informations ne sont ni cédées ni vendues à des tiers.

Sans ces informations nous ne pourrons pas traiter votre commande.

La société MAAH peut utiliser les coordonnées de ces clients pour les informer en cas de promotions ou d'évolutions importantes. Tout client peut demander à être retirés de cette liste de diffusion par mail à l'adresse contact@cyber-confort.fr ou en cliquant sur le lien "Se désinscrire" présent en bas de nos communications par mail.

Le gérant de la société MAAH est le responsable du traitement de ces données.

Le site cyber-commerce-en-ligne (devenu depuis cyber-confort) a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés), numéro de déclaration : 1469747

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez-vous adresser au responsable du traitement via notre adresse de courrier électronique.

Article 13 : Preuve

De convention expresse entre MAAH et l'Acheteur, les courriers électroniques feront foi entre les parties, de même que les données enregistrées par les systèmes d'enregistrement automatique utilisés dans les conditions raisonnables de sécurité sur le site, notamment quant à l'objet et à la date de la commande.

L134-2 du code de la consommation dit que :

Lorsque le contrat est conclu par voie électronique et qu'il porte sur une somme égale ou supérieure à un montant fixé par décret, le contractant professionnel assure la conservation de l'écrit qui le constate pendant un délai déterminé par ce même décret et en garantit à tout moment l'accès à son cocontractant si celui-ci en fait la demande.

Le décret n°2005-137 du 16 février 2005 pris pour l'application de l'article L134-2 du code de la consommation prévoit s'agissant du montant et de la durée de conservation :

« Article 1 : Le montant visé à l'article L. 134-2 du code de la consommation est fixé à 120 Euros. »

« Article 2 : Le délai visé à l'article L134-2 du code de la consommation est fixé à dix ans à compter de la conclusion du contrat lorsque la livraison du bien ou l'exécution de la prestation est immédiate. Dans le cas contraire, le délai court à compter de la prestation et pendant une durée de dix ans à compter de celle-ci »

Article 14 : Liens vers d'autres sites

Le site www.cyber-confort.fr peut contenir des liens vers d'autres sites.

MAAH n'est pas responsable du contenu et du fonctionnement de ces sites ainsi que d'éventuels préjudices ou dommages (virus …), de quelques natures qu'ils soient, subis par le Client à l'occasion d'une connexion sur ce site.