CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - DOLITERIE

**ARTICLE 1** - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues par DOLITERIE (« le Vendeur ») auprès de consommateurs et d'acheteurs non professionnels (« les Clients ou le Client »), désirant acquérir les produits proposés à la vente par le Vendeur (« les Produits ») sur le site Internet [www.maliteriechezvous.fr](http://www.maliteriechezvous.fr) (« le Site »).

Elles précisent notamment les conditions de commande, de paiement, de livraison et de gestion des éventuels retours des Produits commandés par les Clients.

Elles sont accessibles à tout moment sur le site Internet www.maliteriechezvous.fr et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur sur le site internet à la date de passation de la commande.

**ARTICLE 2** - PRODUITS PROPOSÉS À LA VENTE

Les caractéristiques principales des Produits et notamment les spécifications, illustrations et indications de dimensions ou de capacité des Produits, sont présentées sur le Site.

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande.

Le choix et l'achat d'un Produit est de la seule responsabilité du Client.

Les photographies et graphismes présentés sur le Site ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité du Vendeur.

Le Client est tenu de se reporter au descriptif de chaque Produit afin d'en connaître les propriétés, les particularités essentielles et les délais de livraison, ainsi que, en cas de fourniture continue ou périodique d'un bien, la durée minimale du contrat proposé.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et font l'objet d'une confirmation au plus tard au moment de la validation de la commande par le Client.

Les Produits présentés sur le Site sont proposés à la vente exclusivement sur le territoire de la France métropolitaine.

**ARTICLE 3** - DURÉE DE VALIDITÉ DE L'OFFRE DE PRODUITS

Les offres de Produits s'entendent dans la limite des stocks disponibles, tels que précisés lors de la passation de la commande.

**ARTICLE 4** - COORDONNÉES DU VENDEUR

Les coordonnées du Vendeur sont les suivantes :

La société DOLITERIE

SARL à associée unique

Au capital de 4 000 €

Dont le siège social est situé 7 rue Hector Berlioz – 35130 LA GUERCHE-DE-BRETAGNE

Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de RENNES

Sous le numéro 892 592 312

Email : maliteriechezvous@gmail.com

Téléphone : 06.83.08.86.47

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, renforcée et complétée par le RGPD (règlement général sur la protection des données) entré en vigueur le 25 mai 2018, le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et de portabilité de l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à l'adresse du Vendeur, mentionnée ci-dessus.

La validation de la commande par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

Le Client reconnaît avoir la capacité requise pour contracter et acquérir les Produits proposés sur le Site.

**ARTICLE 5** - COMMANDES

**5-1**. Passation de la commande

Préalablement à la première commande, le Client accepte de créer un compte Client sur le Site en fournissant certaines informations permettant la gestion de la commande et de la livraison et notamment, ses nom et prénom, son ou ses adresses postales, son adresse électronique nécessaire à la confirmation de la commande, son ou ses numéros de téléphone. L’ensemble des informations d’un Client est protégé par un mot de passe personnel saisi par le Client lui-même et modifiable à volonté par lui seul.

Lors de la commande, le Client est tenu de vérifier l’exactitude des informations ci-dessus et le cas échéant de les corriger. Ces informations personnelles sont modifiables en permanence et à tout moment par le Client.

Les données collectées nécessaires à la bonne exécution de la commande et de sa livraison sont obligatoires. Toutefois, le client peut s’opposer à toute sollicitation commerciale et en application des dispositions de l’article L223-2 du code de la consommation a le droit de s’inscrire sur la liste d’opposition au démarchage téléphonique sur le site internet www.bloctel.gouv.fr.

Le coût d’utilisation pour le Client afin de passer une commande sur le Site est son coût de connexion à internet.

Le Client passe sa commande selon le processus en vigueur sur le Site.

Ce processus peut être schématisé comme suit :

* Le Client crée un « compte client » dans le cadre d’une première commande et enregistre ses données aux fins de passer commande ou se connecte via son compte client existant ;
* Le Client sélectionne les Produits, en cliquant sur la case « ajouter au panier ».

Le client dispose de la possibilité, avant la validation définitive de sa commande, de corriger ou de modifier celle-ci. Le Vendeur ne saurait en aucun cas être responsable d’erreurs de saisie par le Client, ni de leurs éventuelles conséquences et notamment des retards ou erreurs de livraison. Dans ce cas, les frais engendrés par une éventuelle réexpédition seront à la charge du Client.

* Un bon de commande apparaîtra et pour confirmer sa commande, le Client cliquera sur la case « Commander ». Celui-ci sera alors invité à s’identifier ;
* La poursuite de la commande est soumise à l’acceptation par le Client des présentes conditions générales de vente en cliquant sur la case « j’ai lu les conditions générales de vente et je les accepte sans réserve ». La validation de la commande constitue une signature électronique qui a la même valeur qu’une signature manuscrite entre les deux parties ;
* Une fois l’enregistrement effectué, et suite à l’autorisation de paiement délivrée par le partenaire bancaire du Vendeur, une confirmation de commande accompagnée des présentes conditions générales de vente accessibles via un lien hypertexte sera envoyée par courrier électronique dans les meilleurs délais à l’adresse email du Client. Le courrier électronique de confirmation mentionnera le montant exact facturé et validera la transaction et la prise en charge de la commande. L’Email de confirmation reprendra l’ensemble des données de la commande et précisant les conditions d’expédition et les modalités de rétractation de sa commande ;
* Après validation de la commande, le Client valide définitivement sa commande en cliquant sur le bouton « Payer ma commande », qui vaut engagement de règlement ;
* Le Client procède au paiement selon les modalités définies ci-après. Les données enregistrées par le Vendeur constituent la preuve de la nature, du contenu et de la date de la commande ;
* Le Client pourra suivre l'évolution de sa commande sur le Site.

**5-2**. Modification de la commande

Sauf disposition relative au droit de rétraction exercé par le Client, toute commande confirmée constitue une vente ferme et définitive.

En conséquence, toute demande de modification de commande par le Client après confirmation de sa commande est soumise à l’acceptation du Vendeur.

Conformément à l’article L. 121-11 du code de la consommation, le Vendeur se réserve le droit de refuser toute commande pour motif légitime, notamment lorsque le Client procède à une commande de Produits de la même référence dans des quantités anormalement élevées ou en cas de refus d’autorisation de paiement par carte bancaire des organismes bancaires, problèmes de livraison à raison d’informations incomplètes et/ou imprécises fournies par le Client, de commandes anormalement élevées par rapport aux commandes habituellement passées par les Clients ou de commandes passées de mauvaise foi.

Le refus de prise en compte de commande concerne également le ou les litiges existants, ainsi que le non-paiement total ou partiel d’un achat précédent.

Le Vendeur se réserve le droit de demander au Client, un justificatif d’identité et de domicile (facture EDF, Télécom…), lorsque le montant ou le contenu de la commande le justifie. Dans ce cas, le Client en sera informé par E-mail dans les meilleurs délais et disposera de la possibilité d’annuler sa commande.

**ARTICLE 6** - TARIFS

Les Produits sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le Site, lors de l'enregistrement de la commande par le Vendeur. Les prix sont exprimés en Euros, HT et TTC.

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiqué sur le Site, le Vendeur se réservant le droit, hors cette période de validité, de modifier les prix à tout moment. Ils ne comprennent pas les frais de traitement, d'expédition, de transport et de livraison, qui sont facturés en supplément, dans les conditions indiquées sur le Site et calculés préalablement à la passation de la commande.

Le paiement demandé au Client correspond au montant total de l'achat, y compris ces frais.

D'éventuelles commandes spécifiques du Client peuvent être envisagées. Le cas échéant elles feront l'objet d'un devis préalablement accepté par celui-ci. Les devis établis par le Vendeur sont valables pour une durée d’un (1) mois, à compter de leur date d'établissement.

La commande sur devis n'est considérée comme acceptée qu'après le versement d'un acompte de 25 % du montant de la commande.

Une facture est établie par le Vendeur et remise au Client lors de la livraison des Produits commandés.

**ARTICLE 7** – PAIEMENT

7-1. Conditions de paiement

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la passation de la commande par le Client, par voie de paiement sécurisé, selon les modalités suivantes :

* par cartes bancaires : Carte Bancaire, Visa, MasterCard, American Express, autres cartes bancaires
* par chèque bancaire, pour toute commande supérieure ou égale à 20 euros TTC,
* par virement bancaire.

En cas de paiement par carte bancaire, le Client entrera son numéro de carte bancaire, la date d’expiration, ainsi que le cryptogramme visuel (les trois ou quatre derniers numéros inscrits au dos de la carte bancaire) sur les pages sécurisées de notre partenaire de paiement : MONETICO Crédit Mutuel.

Dans le but de sécuriser les transactions effectuées sur le Site et lutter contre la fraude à la carte bancaire, les informations transmises en rapport avec la commande du Client sont analysées automatiquement par MONETICO CCS MONETIQUE GESTION DU COMMERCE afin de déterminer un niveau de fiabilité maximal.

C’est pourquoi le Vendeur est susceptible de demander au Client, par courriel, de justifier son identité et son domicile, ceci dans le but de le protéger de transactions frauduleuses. Par l’intermédiaire de ces justificatifs, le Vendeur garantit une meilleure sécurité, en s’assurant que le Client est bien le propriétaire de la carte bancaire utilisée.

Dans le cas des commandes par chèque ou virement, un justificatif correspondant aux adresses de la commande et au porteur du chèque pourront également être demandés au Client, toujours afin de garantir une sécurité de transaction maximale.

Le Vendeur se réserve le droit de demander au Client un chèque de banque ou un virement dans le cadre de la validation et le traitement de sa commande, pour s’assurer de la qualité et de la sécurité de la livraison de son colis.

Sans préjudice pour le Client d’exercer son droit de rétractation ou d’annulation de la commande dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales de Vente, l’ordre de paiement effectué par carte Bancaire ne pourra être annulé. Le compte attaché à la carte bancaire utilisée par le Client, sera débité au moment de la mise en préparation pour expédition de la commande.

Le Client garantit au Vendeur qu’il est titulaire de la carte bancaire utilisée aux fins de paiement de la commande et qu’il dispose de fonds suffisants pour couvrir intégralement le règlement de sa commande.

En cas d’une impossibilité de débiter les sommes dues en règlement de la commande, pour quelque raison que ce soit, le processus d’achat sur le Site sera annulé.

**Conformément à la loi « Informatique et Libertés », le Client dispose, à tout moment, d’un droit individuel d’accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Il peut l’exercer en adressant un courrier électronique à partir de la rubrique «contact» du Site ou en adressant un courrier à l’adresse suivante, 7 rue Hector Berlioz – 35130 LA GUERCHE-DE-BRETAGNE.**

**7-2. Retard de paiement**

Tout règlement après la date de paiement prévue lors de la transaction peut donner lieu à la facturation de pénalités de retard sans qu’aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire. Le taux de ces pénalités est égal à trois fois le taux d’intérêt Légal. L’acceptation du colis entraîne automatiquement, en cas de retard de paiement, l’application outre les pénalités de retard, la facturation des frais administratifs occasionnés par le recouvrement tardif de la facture qui peuvent s’élever à 50 € HT.

**En cas de retard de paiement, la facturation des pénalités de retard et des frais administratifs occasionnés n’exclue pas la possibilité pour le Vendeur de demander des dommages et intérêts complémentaires. Enfin le Client ne peut jamais au motif d’une réclamation formulée par lui, retenir la totalité ou partie des sommes dues par lui ni opérer une compensation. En cas de recours par la voie contentieuse, le Vendeur sera en droit de réclamer le remboursement au Client des frais liés à la poursuite.**

**ARTICLE 8** - LIVRAISONS

Les Produits commandés par le Client seront livrés en France métropolitaine dans le délai d'expédition indiqué sur la fiche Produit auquel s'ajoute le délai de traitement et d'acheminement à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande sur le Site. L’adresse de livraison ne doit pas être une boite postale. Si tel était le cas, la commande ne pourrait être prise en considération.

La livraison est réputée effectuée soit par la remise directe du Produit au Client (livraison par le Vendeur), soit par simple avis de mise à disposition, soit par la délivrance à un expéditeur ou à un transporteur au local du Vendeur. La Livraison est effectuée contre signature du Client ou du tiers désigné ou habilité, portée sur le récépissé de livraison et éventuellement sur présentation des pièces nécessaires à l’identification du Client ou du destinataire désigné (carte d’identité notamment).

En cas d’absence de la personne pouvant prendre possession des Produits lors de la livraison, le transporteur déposera un avis de passage à l’adresse de livraison indiquée par le Client, l’invitant à retirer les Produits à l’entrepôt du transporteur.

Sauf cas particulier ou indisponibilité d'un ou plusieurs Produits, les Produits commandés seront livrés en une seule fois.

Le Vendeur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour livrer les Produits commandés par le Client dans les délais ci-dessus précisés. Toutefois, ces délais sont communiqués à titre indicatif. Si les Produits commandés n'ont pas été livrés dans un délai de sept (7) jours après la date indicative de livraison, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L 216-2, L 216-3, L241-4 du code de la consommation. Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze (14) jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

Les dispositions de l’article L216-2 du code de la consommation ne s’appliquent pas en cas de retard de livraison imputable au Client et notamment dans le cas où le Client ou le tiers désigné par lui ne serait pas disponible pour réceptionner la livraison ou dans le cas où le Client ne procèderait pas au retrait de la commande dans le délai de mise à disposition du Produit. De même les dispositions de l’article L216-2 du code de la consommation ne s’appliquent pas en cas de retard lié à un événement insurmontable et imprévisible dû à un tiers au contrat qui tendrait à entraver, à retarder ou à empêcher la livraison au Client des Produits commandés.

**ARTICLE 9** - TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ - TRANSFERT DES RISQUES

Le transfert de propriété des Produits du Vendeur, au profit du Client, ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison desdits Produits.

Le Transfert des risques interviendra à la livraison, au moment de la remise des Produits au Client qui assumera seul, après cette remise tous les risques (notamment de perte, de vol ou de détérioration) des Produits livrés.

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

Lors de la livraison de la commande, le Client ou le tiers désigné ou habilité, est tenu de vérifier et de contrôler avec précision l’état et la conformité des Produits livrés à la commande.

Si, lors de la livraison, l’aspect extérieur du colis apparaît abimé ou endommagé, le Client ou le destinataire des Produits procédera à son ouverture en présence du transporteur du Vendeur, afin de vérifier l’état du ou des Produit(s).

En cas d’anomalie constatée (Produits manquants, abîmés ou cassés notamment), le Client devra refuser la réception du Produit et indiquer sur le bon ou le récépissé de livraison « refus pour avaries ».

En cas de non-conformité de Produits à la commande constatée lors de la livraison, afin de permettre le traitement de la réclamation du Client dans les meilleurs délais et conditions, le Client devra émettre toutes les réserves détaillées utiles sur le récépissé de livraison.

Toute réclamation relative à un défaut apparent ou à l’endommagement lors de la livraison d’un Produit, devra, pour être valable vis-à-vis du transporteur, être adressée sous quarante-huit (48) heures à compter de la réception des marchandises, par e-mail à l’adresse suivante : maliteriechezvous@gmail.com ou courrier recommandé à l’adresse suivante, 7 rue Hector Berlioz – 35130 LA GUERCHE-DE-BRETAGNE.

Dans les cas d’un refus de la livraison pour des raisons susvisées, le Client pourra solliciter une nouvelle livraison ou l’annulation de sa commande auprès du Vendeur.

En aucun cas, le Vendeur ne saurait être responsable d’une éventuelle détérioration des Produits du fait de leur retrait tardif auprès du transporteur.

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les Produits pourront parvenir jusqu'à la pièce désignée sans encombre (ex: cage d'escalier trop étroite pour un sommier grande largeur, garde-corps entravant le passage d'un colis). En cas de refus de livraison pour un de ces motifs, les frais de gestion du retour du Produit resteront à la charge du Client et lui seront communiqués après cotation du transporteur.

**ARTICLE 10** - DROIT DE RÉTRACTATION

Le Client dispose d’un délai de quatorze (14) jours francs pour faire part au Vendeur de son désir d’exercer son droit de rétraction. Ce délai court à compter de la date à laquelle le Client, ou un tiers (autre que le transporteur) désigné par lui, prend physiquement possession du bien. Lorsque le délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu’au premier jour ouvrable suivant.

Pour les commandes portant sur plusieurs biens livrés séparément, le délai de rétractation court à compter du jour où le Client, ou un tiers (autre que le transporteur) désigné par lui, prend physiquement possession du dernier bien.

Le Client informe le Vendeur de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l’expiration du délai prévu à l’article L.221-18 du code de la consommation, le formulaire de rétractation fournit par le Vendeur en Annexe I des présentes Conditions Générales de Vente et également disponible sur le Site ou de tout autre déclaration, dénuée d’ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

À compter de l’exercice de ce droit, le Client dispose d’un délai complémentaire de quatorze (14) jours pour retourner, le(s) Produit(s) qu’il a commandé(s).

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur remise sur le marché à l'état neuf, accompagnés de la facture d'achat.

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

Conformément aux dispositions prévues par l’article L.221-28 du code de la consommation, sont exclus de l’exercice du droit de rétractation les Produits qui ont été descellés par le Client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d’hygiène ou de protection de la santé.

Par conséquent, tous les matelas roulés et non-roulés, dosserets (têtes de lit), housses de dosserets, ainsi que tous les accessoires de literie (couette, housse de couette, parure de lit, sur matelas, protège-matelas, drap, oreiller et traversin, taie, protège-oreiller, protège-traversin, peignoir, jeté de lit, etc.) à l’exception des pieds de sommiers ne sauraient faire l’objet d’aucun accord de retour s'ils ont été descellés.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix du ou des Produits achetés et les frais de livraison sont remboursés ; les frais de retour restant à la charge du Client.

Voici le coût moyen constaté des frais de retour pratiqués par les sociétés de transport :

- petit colis : 15 euros TTC

- literie de largeur 70 à 130 cm : jusqu'à 60 euros TTC par pièce

- literie de largeur 140 à 200 cm : jusqu'à 120 euros TTC par pièce

Sur demande au 06.83.08.86.47 ou par e-mail à maliteriechezvous@gmail.com,  le Vendeur peut se charger pour le Client de l'organisation du transport retour ou de l'échange. Dans ce cas, une cotation vous est fournie et restera à la charge du Client. Ces frais de transport varient en fonction du volume et du poids du Produit, mais aussi de la distance à parcourir.

Toute demande tardive de rétraction ne donnera lieu à aucun remboursement, même si le Client a procédé, à ses frais, au retour de la marchandise dont l’acceptation facultative par le Vendeur ne pourra en aucun cas être interprétée comme emportant celle de rembourser le prix.

Le remboursement sera effectué dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la notification au Vendeur de la décision de rétractation en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors de sa transaction initiale sauf accord exprès du Client pour que le Vendeur utilise un autre moyen de paiement.

Le Vendeur peut différer le remboursement jusqu’à réception du ou des Produits objets de la commande, ou jusqu’à ce que le Client ait fourni une preuve d’expédition de ce (ou de ces) Produit(s), la date retenue étant celle du premier de ces faits.

L’envoi du ou des Produit(s) se fera à l’adresse suivante : 7 rue Hector Berlioz – 35130 LA GUERCHE-DE-BRETAGNE.

**ARTICLE 11** - RESPONSABILITÉ DU VENDEUR - GARANTIE

**11-1. Garantie légale**

Les Produits vendus sur le Site sont conformes à la réglementation en vigueur en France et ont des performances compatibles avec des usages non professionnels.

Les Produits fournis par le Vendeur bénéficient de plein droit et sans paiement complémentaire, indépendamment du droit de rétractation, conformément aux dispositions légales,

* de la garantie légale de conformité, pour les Produits apparemment défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la commande,
* de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les Produits livrés et les rendant impropres à l'utilisation,

dans les conditions et selon les modalités visées dans l'encadré ci-dessous et définies aux présentes Conditions Générales de Vente.

|  |
| --- |
| Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Client bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir à l'encontre du Vendeur ; il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit commandé, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L 217-9 du code de la consommation ; il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du Produit. |

|  |
| --- |
| La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir le Produit. Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés conformément à l'article 1641 du Code Civil ; dans ce cas, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à 1644 du Code Civil. |

Pour toute demande de retour d’un Produit dans le cadre des garanties susvisées, le Client devra impérativement :

– Contacter le Vendeur par l’intermédiaire du Site (compte Client) ou par E-mail à l’adresse suivante maliteriechezvous@gmail.com ou par courrier à l’adresse suivante 7 rue Hector Berlioz – 35130 LA GUERCHE-DE-BRETAGNE. Le Vendeur déterminera ensuite la prise en charge ou non au titre de la garantie et transmettra au Client les modalités de traitement de celle-ci.

– Retourner, après accord écrit du Vendeur, le Produit dans son emballage d’origine selon les modalités convenues avec le Vendeur.

Le Vendeur remboursera, remplacera ou fera réparer les Produits ou pièces sous garantie jugés non conformes ou défectueux.

Les frais d'envoi seront remboursés sur la base du tarif facturé et les frais de retour seront remboursés sur présentation des justificatifs.

Les remboursements des Produits jugés non conformes ou défectueux seront effectués dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente (30) jours suivant la constatation par le Vendeur du défaut de conformité ou du vice caché.

Le remboursement s'effectuera par crédit sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire adressé au Client.

La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée dans les cas suivants :

* en cas de mauvaise utilisation, d'utilisation à des fins professionnelles, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du Produit, d'accident ou de force majeure.

La garantie du Vendeur est, en tout état de cause, limitée au remplacement ou au remboursement des Produits non conformes ou affectés d'un vice.

**11-2. Garantie conventionnelle du fabricant**

La garantie conventionnelle du fabricant a pour objet tout défaut de matière ou de fabrication.

Sa mise en œuvre (main d’œuvre sollicitée et transport nécessaire) est effectuée gratuitement par le Vendeur en France métropolitaine uniquement (à l’exception des Produits reconditionnés).

Détails des durées de garantie :

-         Matelas seul : 5 ans

-         Sommier seul : 5 ans

-         Accessoires de lit (couettes uniquement) de la marque Lestra : 5 ans

Le décompte de la durée de garantie commence à la date de livraison du Produit.

Pour les articles de Literie (à l’exception des produits reconditionnés) :

L’âme des matelas est garantie contre toute altération prématurée (affaissement, déformation …) dans les conditions normales d’utilisation et selon le tableau de mesure ci-dessous :

|  |  |
| --- | --- |
| Hauteur Matelas | Mesure Affaissement Constaté |
| Inférieur à 20 cm | Supérieur à 2 cm |
| Entre 20 cm et 25 cm | Supérieur à 2,5 cm |
| Supérieur à 25 cm | Supérieur à 3 cm |

Les matériaux de garnissage et de contact entrant dans la composition des matelas peuvent se comprimer légèrement lors de leur utilisation. Même les matériaux les plus performants comme le latex ou la mousse haute densité perdent un peu de leur fermeté lors d’une utilisation constante.

Sont exclues de la garantie :

- Les matelas reposant sur un sommier non conforme ou non adéquat,

- Les dommages pouvant provenir d’une utilisation anormale du matelas,

- Les détériorations volontaires,

- Le tissu de recouvrement, le fil à coudre, la fermeture à glissière et tous les éléments dont la bonne tenue est liée aux conditions d’utilisation,

- Les phénomènes particuliers d’humidité ou de chaleur,

- Les tentatives de réparation ou de modifications apportées au matelas,

- Tout produit présentant des tâches sur la housse (coutil, galon, fermeture à glissière).

Au titre de cette garantie, la seule obligation incombant au Vendeur sera 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 le Service Qualité et le Service Après-Vente du fabricant.

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

Dans le cas d’un retour de matelas ou de sommier, le service après-vente sera amené à demander des photos à prendre selon une procédure spécifique, communiquée par email. Le respect de cette procédure est nécessaire pour toute action auprès du fabricant.

Pour pouvoir bénéficier de la garantie des Produits, le Client doit impérativement conserver la facture d'achat du Produit.

Dans le cadre d’un remplacement de Produit suite à une prise en charge au titre du SAV, seul le Vendeur est habilité à déterminé le type de transport et de livraison.

**ARTICLE 12** - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, il est rappelé que les données nominatives demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures, notamment.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires du Vendeur chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

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

Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification, d'opposition de portabilité et de limitation du traitement s'agissant des informations le concernant.

Ce droit peut être exercé dans les conditions et selon les modalités définies sur le Site.

**ARTICLE 13** - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le contenu du Site est la propriété du Vendeur et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

**ARTICLE 14** – RESPONSABILITÉ - FORCE MAJEURE

La Responsabilité du Vendeur ne peut être engagée en cas d’inexécution ou de mauvaise exécution du contrat due, soit aux faits imputables au Client, soit aux faits insurmontables et imprévisibles d’un tiers au Contrat, soit au cas de force majeure tel que défini par la législation et la jurisprudence française.

La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l’utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques ou de tout fait qualifié de force majeure.

Le Vendeur mettant tout en œuvre pour offrir une exactitude, une mise à jour des informations diffusées sur son Site, il ne peut toutefois pas en garantir, au Client, l’exactitude, la précision ou l’exhaustivité.

De ce constat, le Vendeur décline toute responsabilité en cas d’imprécision, inexactitude, omission des informations, et plus généralement ne garantit pas que le Site soit disponible, de manière continue, sans interruption provisoire, sans suspension ou sans erreur.

Le Vendeur n’est tenu que d’une obligation de moyens en la matière. Le Client est seul juge du caractère approprié et adapté à ses besoins et à sa consommation des références articles qu’il achète sur le Site.

En tout état de cause, la responsabilité du Vendeur est limitée aux dommages directs et prévisibles.

**ARTICLE 15** - DROIT APPLICABLE - LANGUE

Les présentes Conditions générales de vente et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

**ARTICLE 16** - LITIGES

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes Conditions Générales de Vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pu être résolues entre le Vendeur et le Client seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom art. L 612-1) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, et dont les références figurent sur le Site ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

« Médiation des litiges de la consommation

Conformément aux articles L 611-1 à L 611-3 et R 612-1 à R 616-2 du code de la consommation tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel, dès lors que le litige lié à la consommation n'a pu être réglé amiablement et directement avec le professionnel.

A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

L'entité de médiation de la consommation désignée par le professionnel est : l'Association AMBO qui peut être saisie :

* soit par courrier postal à l'adresse suivante :

AMBO 12, rue Colbert B 37 -56100 LORIENT

* soit par voie électronique en remplissant le formulaire dédié sur le site de AMBO • https://www.ambo.bzh/mediation-consommation/

**ARTICLE 17** - INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE - ACCEPTATION DU CLIENT

Le fait pour une personne physique (ou morale), de commander sur le Site emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et obligation au paiement des Produits commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Vendeur.

**ANNEXE 1** - Dispositions relatives aux garanties lÉgales

**Article L217-4 du Code de la consommation**

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 du Code de la consommation**

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 du Code de la consommation**

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

**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.

**Article 1641 du Code civil**

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

**Article 1648 alinéa 1er du Code civil**

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

**ANNEXE 2** - Formulaire de rétractation

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le Client souhaite se rétracter de la commande passée sur [www.maliteriechezvous.fr](http://www.maliteriechezvous.fr) sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales de Vente applicables.

A l'attention de la société DOLITERIE – 7 rue Hector Berlioz – 35130 LA GUERCHE-DE-BRETAGNE

* Commande du ”Date”
* Numéro de la commande : ...........................................................
* Nom du Client : ...........................................................................
* Adresse du Client : .......................................................................

Signature du Client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :