

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### Préambule

La boutique en ligne du site Webdistrib.com a été mise en place par la société WEBDISTRIB Société par Actions Simplifiée au capital de 308 320 € ayant son siège social : Avenue de la Motte à LESQUIN (59810) inscrite au RCS LILLE METROPOLE au n°443 041 926, N° de TVA Intracommunautaire : FR71443041926, qui est l'exploitante de ce site.

Toute prise de commande au titre d'un produit figurant au sein de la boutique en ligne du site web www.webdistrib.com suppose la consultation et l'acceptation préalable des présentes conditions générales.

En conséquence, le Consommateur reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des présentes conditions générales ne nécessite pas la signature manuscrite de ce document, dans la mesure où le Client souhaite commander en ligne les produits présentés dans le cadre de la boutique du site web. La société WEBDISTRIB conseille au Consommateur de sauvegarder et/ou d'imprimer les présentes conditions générales de vente pour une conservation sûre et durable, lui permettant de pouvoir les invoquer à tout moment pendant l'exécution du contrat si besoin était. La boutique en ligne mise en place par la société WEBDISTRIB dans le cadre du site web mentionne les informations suivantes :

- Mentions légales permettant une identification précise de la société WEBDISTRIB ;
- Présentation des caractéristiques essentielles des biens proposés ;
- Indication, en monnaie française du prix des biens et/ou des prestations de service, ainsi que, le cas échéant, des frais de livraison ;
- Indication des modalités de paiement, de livraison, ou d'exécution ;
- L'existence d'un droit de rétractation ;
- La durée de validité de l'offre et du prix ;

L'ensemble de ces informations sont présentées en langue française. Le Consommateur déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales.

### Article 1 : Intégralité

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties. En ce sens, le Consommateur est réputé accepter sans réserve l'intégralité des dispositions prévues dans ces conditions générales.

### Article 2 : Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de biens et services proposés par la société WEBDISTRIB au Consommateur.

### Article 3 : La commande

La commande est formée par les documents contractuels suivants et adressés par voie électronique ce que le Client accepte. Présentés par ordre chronologique de réception :

1. La confirmation de commande incluant le bon de commande ainsi que les conditions générales de vente en vigueur au jour de la commande ;
2. Ticket de paiement ;
3. Facture.

### Article 4 : Entrée en vigueur - durée

Les présentes conditions générales entrent en vigueur à la date d'acceptation par le Client de la commande. Les présentes conditions générales sont conclues pour la durée nécessaire à la fourniture des biens et services souscrits, jusqu'à l'extinction des garanties et obligations dues par la société WEBDISTRIB. La société WEBDISTRIB se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier les présentes conditions générales de vente à tout moment. En ce cas, seules les conditions générales de vente en vigueur lors de la prise de commande seront alors applicables.

### Article 5 : Enregistrement et validation de la commande

Une fois le panier validé par "un clic" par le Consommateur au titre de la confirmation de la commande, après les étapes d'identification, de livraison, le Client acceptera au moment du paiement les Conditions Générales de Vente Webdistrib.com, ce qui formalisera l'enregistrement et la validation de la commande.

### Article 6 : Confirmation de commande

Les informations contractuelles feront l'objet d'une confirmation par voie d'e-mail en temps utile et au plus tard au moment de la livraison/mise à disposition, à l'adresse indiquée par le Consommateur au sein du bon de commande. La société WEBDISTRIB invite le Consommateur à imprimer et/ou archiver sur un support fiable et durable cette confirmation de commande, et ce, à titre de preuve si besoin était.

### Article 7 : Preuve de la transaction

Les documents tels que présentés à l'article 3 adressées au Client constituent la preuve de la transaction entre le Client et la société WEBDISTRIB.

### Article 8 : Informations sur les produits

La société WEBDISTRIB présente sur son site web les produits à vendre avec les caractéristiques nécessaires conformément à l'article L 111-1 et s. du Code de la consommation, permettant au Consommateur potentiel de connaître avant la prise de commande définitive les caractéristiques essentielles des produits qu'il souhaite acheter.

### Article 9 : Prix

Tous les prix des produits et services proposés à la vente sont exprimés en Euro. Ils ne tiennent pas compte des frais de livraison, facturés en supplément, et indiqués avant la validation de la commande. Les prix tiennent compte de la T.V.A. applicable au jour de la commande. Le paiement de la totalité du prix doit être réalisé lors de la commande. A aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes. La société WEBDISTRIB se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur lors de l'enregistrement de la commande.

### Article 10 : Mode de paiement

Pour régler sa commande, le Consommateur dispose, à son choix, de l'ensemble des modes de paiement présentés lors de la confirmation de commande (page livraison et paiement). Le Consommateur garantit la société WEBDISTRIB qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la commande. La société WEBDISTRIB se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement. La société WEBDISTRIB a mis en place une procédure de vérification des commandes destinée à assurer qu'aucune personne n'utilise les coordonnées bancaires d'une autre personne à son insu. Dans le cadre de cette vérification, il sera demandé au Client d'adresser par fax ou par courriel à la société WEBDISTRIB une copie d'une pièce d'identité en cours de validité ainsi qu'un justificatif de domicile de moins de 3 mois. Pour les personnes morales, il sera demandé un extrait KBIS de moins de 3 mois. La commande ne sera validée qu'après réception et vérification par les services de la société WEBDISTRIB des pièces envoyées.

- PAIEMENT A CREDIT

Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager. Pour tout achat de 150€ à 16000€, simulez les mensualités de votre crédit sur les fiches produit. Choisissez Cetelem Presto sur la page de paiement de votre commande sur [www.webdistrib.com](http://www.webdistrib.com). Cliquez sur le crédit le mieux adapté à vos envies et à votre budget : en 5 mois à crédit à partir de 150€, en 10 mois à crédit à partir de 150€ et en 20 mois à crédit à partir de 300€. Exemple hors assurance facultative : pour un achat et un crédit accessoire à une vente de 500€ sur 10 mois au Taux Annuel Effectif Global fixe de 12,87 % (taux débiteur fixe de 12,17%), vous remboursez 10 mensualités de 52,83€ - intérêts : 28,30€, montant total dû (par l'emprunteur) 528,30€. Le coût mensuel de l'assurance facultative (Décès, Perte Totale et Irréversible d'Autonomie, Maladie-Accident), souscrite auprès de Cardif Assurance Vie et Cardif Assurances Risques Divers, est de 1€ et s'ajoute au montant de la mensualité de l'exemple ci-dessus. Le coût total de cette assurance facultative est de 10€ pour 500€ empruntés. Le taux annuel effectif de cette assurance est de 4,72%. Sous réserve d'étude et d'acceptation du dossier par BNP Paribas Personal Finance. Vous disposez d'un droit de rétractation. Cetelem est une marque de BNP Paribas Personal Finance, 1 boulevard Haussmann 75009 Paris, Société Anonyme au capital de 529 548 810€, 542 097 902 RCS Paris. N° ORIAS : 07 023 128 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)). Publicité diffusée par Webdistrib RCS Roubaix/Tourcoing n° B 443 041 926, siège social Avenue de la Motte – 59810 LESQUIN, N° ORIAS : 14 005 309 en qualité d'intermédiaire en opérations de banques immatriculées dans la catégorie mandataire non exclusif de BNP Paribas Personal Finance. Webdistrib apporte son concours à la réalisation d'opérations de crédit sans agir en qualité de prêteur.

- PAIEMENT PAR CARTE ACCORD

Paiement par carte du réseau partenaire de Oney

Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager. Les cartes de paiement et de crédit du réseau partenaire de Oney sont utilisables au comptant ou à crédit selon votre choix lors de votre paiement. L'option crédit est associée à un crédit renouvelable d'un an.

Paiement à crédit aux conditions habituelles du crédit renouvelable :

Exemple : pour un achat à crédit de 500 € le 02/11/2016 et un crédit consenti de 3 000 €, vous remboursez sur 31 mois : 30 x 20,86 € et 1 x 1,60 €. Montant total dû : 627,40 €. Montants hors assurance facultative\*. TAEG révisable de 20,01%. Taux débiteur révisable : 18,24 %. TAEG révisable (et taux débiteur révisable) jusqu'à 3000€ de solde dû : 20,01% (18,24%), de 3000,01€ à 6000€ : 12,99% (12,21%), au-delà : 6,95% (6,72%). Mensualités : 4,12% du solde dû à l'arrêté de compte suivant la dernière utilisation (avec un minimum de 15€) pour un crédit consenti inférieur ou égal à 3000€, 3,08% pour un crédit consenti supérieur à 3 000€. Conditions au 02/11/2016 susceptibles de variation réservées aux porteurs des cartes du réseau Banque Accord.

\*Coût de l'assurance facultative décès, décès accidentel, perte totale et irréversible d'autonomie, incapacité temporaire de travail et perte d'emploi pour un adhérent de moins de 60 ans : la 1ère prime, la plus élevée est de 3,04 €, pour l'exemple de 500 €. Coût total de l'assurance : 58,54 €. Taux Annuel Effectif de l'Assurance : 9,08 %. En cas d'adhésion à cette assurance, le montant de la cotisation est inclus dans les mensualités. Assurance souscrite auprès des sociétés d'assurance Maltaises Oney Life (PCC) Limited et Oney Insurance (PCC) Limited, filiales de Banque Accord et soumises au contrôle de la Malta Financial Services Authority (MFSA). Oney Bank - SA au capital de 50 601 985€ - Siège social : 40 avenue de Flandre 59170 CROIX - RCS Lille Métropole 546 380 197 - n° Orias : 07 023 261 - www.orias.fr - Correspondance : CS 60006 - 59895 Lille Cedex 9 - www.Oney.fr  
 Paiement à crédit aux conditions particulières du crédit renouvelable (en 5 FOIS, 10 FOIS, 20 FOIS) :

Exemple pour un achat de 250 € :

En 5 FOIS : Vous réglez un premier apport obligatoire de 56,33 euros suivi de 4 x 50 €, montant total dû 200 €, coût du financement : 6,33€. Crédit affecté sur 4 mois au TAEG fixe de 16,75% et taux débiteur fixe de 15,58%.

En 10 FOIS : Vous réglez un premier apport obligatoire de 39 euros suivi de 9 X 25 €, montant total dû : 225 €, coût du financement : 14 €. Crédit affecté sur 9 mois au TAEG fixe de 16,83% et taux débiteur fixe de 15,65%.

En 20 FOIS : Vous réglez un premier apport obligatoire de 40,83 euros suivi de 19 X 12,50€, montant total dû : 237,50 €, coût du financement : 28,33 €. Crédit affecté sur 19 mois au TAEG fixe de 16,82% et taux débiteur fixe de 15,64%.

Financement sans assurance, valable de 100€ à 4 600€ pour le paiement en 5 FOIS, de 150€ à 4 600€ pour le paiement en 10 FOIS et de 200€ à 4 600€ pour le paiement en 20 FOIS, au TAEG fixe de 16,90% (taux débiteur fixe de 15,66%) de 100 à 3000€ et au TAEG fixe de 12,91% (taux débiteur fixe de 12,20%) au-delà de 3000€. Ces financements sont des utilisations particulières du crédit renouvelable auquel vos cartes de crédit sont associées. Dans la limite de votre solde disponible et sous réserve du bon fonctionnement de votre compte. Sous réserve d'acceptation par Oney Bank. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à votre crédit. Conditions au 02/11/2016 susceptibles de variations, réservées aux porteurs des cartes du réseau Oney.

Oney Bank - SA au capital de 50 601 985€ - Siège social : 40 avenue de Flandre 59170 CROIX - RCS Lille Métropole 546 380 197 - n° Orias : 07 023 261 - www.orias.fr - Correspondance : CS 60006 - 59895 Lille Cedex 9 - www.Oney.fr.

- Paiement de votre commande en 3X et 4X par CB à partir de 100€ d'achats jusqu'à 2000€ avec FACILY PAY :

Paiement de votre commande en 3X et 4X par CB à partir de 100€ d'achats jusqu'à 2000€ avec FACILY PAY : Notre partenaire Oney Bank vous propose une solution de financement dénommée Facily Pay, qui permet de payer vos achats de 100€ à 2000€ en 4 fois avec votre carte bancaire. Cette offre est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant en France et titulaires d'une carte bancaire Visa et MasterCard possédant une date de validité supérieure à la durée du financement choisie. Les cartes à autorisation systématique notamment de type Electron, Maestro, Nickel etc... ainsi que les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées. Après avoir terminé votre commande, il vous suffit de cliquer sur le « bouton paiement en 4 fois par carte bancaire ». Vous êtes alors redirigé vers la page internet Facily Pay de notre partenaire affichant le récapitulatif détaillé de votre commande et la demande de financement personnalisée, que vous devez ensuite valider. Vous saisissez vos informations personnelles, prenez connaissance des conditions générales de paiement en plusieurs fois auxquelles vous souhaitez souscrire et notifiez votre acceptation électronique par la case à cocher correspondante. Vous reconnaissez que le « double clic » associé à la case à cocher sur la prise de connaissance des conditions générales valent consentement à contracter et constituent une acceptation irrévocable et sans réserve des conditions générales du produit. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Oney Bank constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre vous et Oney Bank. Si vous demandez à bénéficier d'une solution de financement proposée par Oney Bank, les informations en rapport à votre commande seront transmises à Oney Bank, qui les utilisera à des fins d'étude de votre demande pour l'octroi, la gestion et le recouvrement de crédit. Oney Bank se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement en 4 fois. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à votre crédit. L'apport est débité le jour de votre commande, les mensualités seront prélevées 30 jours, 60 jours et 90 jours après. Facily Pay est une solution de financement avec apport de Oney bank. Offre de financement sans assurance réservée aux particuliers sous réserve d'acceptation par Oney Bank - SA au capital de 50 601 958€ - 40 avenue de Flandre 59170 Croix - RCS Lille Métropole 546 380 197 - n° Orias 07 023 261 www.orias.fr - Correspondance : CS 60006 - Lille cedex 9 - www.banque-accord.fr

#### Article 11 : Disponibilité des produits

Pour les produits en stock ou sur réservation (en stock le): la commande sera exécutée au plus tard dans un délai de 30 jours ouvrés à compter du jour ouvré suivant celui où le Consommateur a passé sa commande, toutefois le Consommateur sera informé de la date limite de livraison avant toute validation de commande.

#### Article 12 : Contrôle anti fraudes

La société WEBDISTRIB, en collaboration avec FIA-NET, contrôle toutes les commandes qui ont été validées sur son site. Ces contrôles visent à protéger WEBDISTRIB de pratiques abusives opérées par des fraudeurs. Pour une commande présentant une adresse de livraison différente de l'adresse de facturation, WEBDISTRIB se réserve la faculté de prendre contact avec les deux personnes mentionnées (personne mentionnée à l'adresse de facturation ainsi que celle mentionnée à l'adresse de livraison). Dans le cadre de ces procédures, WEBDISTRIB ou toute

personne mandatée par elle, se réserve de même la faculté de solliciter du Client les pièces nécessaires à l'exécution de la commande : justificatifs de domicile et de nom du Client mais également ceux de la personne indiquée pour la livraison. Ces demandes seront faites par courrier électronique et/ou par courrier avec accusé de réception. Les informations en rapport avec votre commande font l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est FIA-NET S.A. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude à la carte bancaire. FIA-NET et WEBDISTRIB sont les destinataires des données en rapport avec votre commande. La non-transmission des données en rapport avec votre commande empêche l'expédition de celle-ci. La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec votre commande associé à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par FIA-NET S.A. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique.

Concernant les traitements effectués par FIA-NET, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition. Ces droits peuvent être exercés en justifiant de votre identité en écrivant à FIA-NET

Correspondant Informatique et Libertés - 3/5 rue Saint-Georges 75009 Paris, ou par Email à cil@fia-net.com

### Article 13 : Modalités de livraison - Délivrance de la commande

13.1 La société WEBDISTRIB propose 4 modes de transport/délivrance adaptés en fonction des spécificités des produits commandés. Une date limite de livraison sera indiquée à l'acheteur avant toute validation de la commande.

Les livraisons s'effectuent dans la limite des restrictions suivantes : Livraison en France Métropolitaine (Andorre et Monaco non compris) soumise aux restrictions suivantes - Chronopost : surcoût Corse = 20.40 € TTC, Livraisons en Points Relais & Drives : surcoût Corse = relais L : 2.40 € ttc, relais XL : 9.60 € ttc, relais XXL : 14.40 € ttc, Drives : 18.36€. Livraisons LD1 – LDS & Euromatic : surcoût Corse = LD1 : 18.36 € ttc, LDS : 36.72 € ttc, Euromatic : sur devis. Livraisons sur les îles : exclusivement sur devis avec transitaire ou dépose ponton. Euromatic : produit supérieurs à 120 kg et plus de 3 marches : sur devis

Pour toutes les livraisons de volumineux à domicile, sans exception : il incombe au Consommateur de vérifier les conditions d'accessibilité à son logement : en pavillon, le produit doit passer la porte / en étage : les parties communes donnent un accès permettant le passage du produit

#### **1.Livraison des produits dits « encombrants »**

(le poids du produit dépasse 30 kg) sur toute la France métropolitaine (hors Corse). Le partenaire LDS de MONDIAL RELAY de la société WEBDISTRIB prend contact avec le Consommateur pour convenir d'une date de rendez-vous. Le produit commandé est livré à l'adresse de livraison renseignée lors de la commande. Cette livraison comprend le dépôt du produit dans la pièce et à l'emplacement souhaités par le Consommateur. L'attention du Consommateur est attirée sur le fait qu'il est de son ressort d'apprécier la faisabilité de la livraison et du dépôt, c'est-à-dire que le lieu de livraison doit être facile d'accès, compatible avec la réception du produit (dimensions des portes, des escaliers). Il est également de son ressort d'indiquer lors de la commande, les particularités d'accès (ascenseur, code d'accès.). Le Consommateur est seul responsable d'un défaut de livraison et/ou de dépôt, dû à un manque d'indications lors de la commande. L'acheteur met lui-même l'appareil en service et le fait sous sa propre responsabilité. En cas de défauts apparents ou d'absence de notice d'emploi et d'entretien, l'acheteur a intérêt à les faire constater par écrit par le vendeur ou le livreur lors de l'enlèvement ou de la livraison.

La liste des produits encombrants est la suivante :

- Téléviseur et combiné > 66cm/26" plus de 30Kg
- Lave-vaisselle
- Cuisson encastrable
- LCD, Plasma, rétroprojecteur > 66cm/26"
- Réfrigérateur, Congélateur
- Hotte
- Lave-linge, Sèche-linge
- Cuisinière
- Cave à vin, Climatiseur.

#### **2.Livraison des produits non encombrants**

(poids du produit inférieur à 30 kg) sur toute la France métropolitaine (Corse comprise) et Belgique. Ces produits sont livrés à l'adresse de livraison renseignée lors de la commande. Les produits sont livrés au seuil de l'habitation, c'est-à-dire à la porte de la maison du destinataire ou au pied de son immeuble en cas d'appartement. Cette livraison n'inclut ni prise de rendez-vous avec le livreur, ni installation, ni mise en service.

#### **3.Enlèvement dans un Point relais :**

Pour les produits de moins de 10 kg sur toute la France métropolitaine (Corse comprise). Ces produits peuvent être enlevés en Point Relais, uniquement si le Consommateur a sélectionné ce choix lors de la passation de sa commande. Le Point Relais le plus proche de l'adresse de livraison sera annoncé lors de la prise de commande.

#### **4.Enlèvement dans les points de retrait WEBDISTRIB (Wasquehal 59, Oignies 62, BHV / MARAIS 75, Emerainville 77, Mérignac 33, Lyon Limonest 69, Lyon Part-Dieu 69).**

Les produits disponibles dans les points de retrait WEBDISTRIB, peuvent y être retirés. Le Consommateur recevra un mail d'information à cet effet.

13.2 Les dispositions communes aux modes de livraison/délivrance ci-avant développés.

Les frais d'envoi sont facturés sur la base réelle du poids des colis commandés. Les délais de livraison annoncés s'entendent des délais maximums de livraison. Ces derniers courent à compter de la validation de la commande. Les frais d'envoi et les délais de livraison sont indiqués au Consommateur lors de la commande sur la fiche-produit rubrique « Tous les modes de livraison. En savoir + » et à l'étape 3 « livraison » du tunnel de commande avant validation de la commande.

### 13.3 *Les dispositions propres aux produits livrables.*

Les produits sont livrés à l'adresse indiqués par le Consommateur lors de la commande, et uniquement en France métropolitaine. En cas d'articles livrables à des dates différentes au regard de la disponibilité des produits commandés, le délai de livraison annoncé sera calculé sur le délai le plus long. La société WEBDISTRIB se réserve toutefois la faculté de pouvoir fractionner la commande en plusieurs livraisons, étant entendu que ce fractionnement interviendra sans coût supplémentaire pour le Consommateur. En cas de retard d'expédition, la commande ne sera pas annulée. La société WEBDISTRIB informera le Consommateur de ce retard par mail. Le Consommateur pourra en ce cas décider d'annuler sa commande. Dans l'hypothèse où la commande n'aurait pas encore été expédiée lors de la réception de l'avis d'annulation du Consommateur, la livraison sera alors bloquée et le Consommateur remboursé des sommes éventuellement débitées dans les 14 jours suivant la réception dudit avis d'annulation. Dans l'hypothèse où cette dernière aurait été expédiée, le Consommateur disposera toujours de la faculté d'annuler sa commande en refusant le colis. En ce cas, la société WEBDISTRIB procédera au remboursement des produits ainsi que des frais de retour dans les 14 jours suivants la date à laquelle le contrat a été dénoncé. En cas d'absence du Consommateur lors de la livraison d'un colis, un avis de passage sera laissé à son attention. Le colis d'un produit « non encombrant » lui sera représenté jusqu'à 3 fois dans un délai ouvré de 10 jours à compter du premier avis de passage. Le colis d'un produit « encombrant » lui sera représenté une seule fois après qu'un nouveau rendez-vous soit établi avec le Partenaire de Transport, dans un délai ouvré de 20 jours maximum à compter du premier avis de passage.

### 13.4 *Les dispositions propres aux produits à retirer en Points Relais ou au point de retrait WEBDISTRIB.*

La mise à disposition du produit au Point Relais ou au point de retrait est communiquée au Consommateur par e-mail. A compter de ce message, le Consommateur dispose d'un délai de 10 jours ouvrables pour retirer son produit.

### 13.5 *Les dispositions communes quel que soit le produit.*

Le Consommateur est tenu de vérifier l'état de l'emballage ainsi que les produits lors de la livraison. Si le colis est manifestement endommagé à la livraison, WEBDISTRIB invite le Client à refuser le colis et à émettre dans la mesure du possible des réserves sur le bon de livraison. Faute de réception du produit par le Consommateur à l'expiration de ces délais pour cause d'absence ou de non retrait, la société WEBDISTRIB se réserve le droit de récupérer la marchandise. Après contact avec le Consommateur, soit par téléphone, soit par courrier électronique, la commande sera en accord des Parties, soit annulée et la société WEBDISTRIB procédera alors au remboursement du produit par crédit sur le compte bancaire du Consommateur ou par chèque dans un délai de 30 jours à compter de la réception du produit en retour, déduction faite des frais de transport restant à la charge du Consommateur, soit réexpédiée à l'adresse de livraison (ou point de relais/retrait) avec de nouveaux frais de port à la charge du Consommateur. Si le Consommateur ne répond pas dans un délai de 10 jours à compter de l'envoi du courrier électronique, la commande sera automatiquement annulée et le colis retourné chez la société WEBDISTRIB, les frais de transport restant à la charge du Consommateur.

## Article 14 : Problèmes de livraison du fait du transporteur

Pour toute anomalie concernant la livraison (avarie, produit manquant, colis endommagé, produit cassé...), le Consommateur est invité à indiquer cette anomalie sur le bon de livraison sous forme de "réserves manuscrites", accompagnée de sa signature. Le Consommateur pourra parallèlement confirmer cette anomalie dans les trois jours suivant la date de livraison (hors jours férié) ou dans les dix jours de la réception dans l'hypothèse où le transporteur n'aurait pas laissé la possibilité au Client de vérifier le bon état du colis, en adressant à WEBDISTRIB un courrier recommandé avec accusé de réception exposant lesdites réclamations. L'adresse est la suivante : WEBDISTRIB, Service Client, Avenue de la Motte à LESQUIN (59810). Cette déclaration ne prive pas le Consommateur de tout recours contre WEBDISTRIB, tant sur le fondement des garanties légales (cf. art. 16), que sur celui de la responsabilité du vendeur. L'absence de déclaration ne prive aucunement le Consommateur de l'usage de ses droits précités ni de l'usage de son droit de rétractation exposé à l'article 17.

## Article 15 : Erreurs de livraison

15-a : WEBDISTRIB conseille le Consommateur de lui formuler le jour même de la livraison ou au plus tard le premier jour ouvré suivant la livraison, toute réclamation d'erreur de livraison et/ou de non-conformité des produits en nature ou en qualité par rapport aux indications figurant sur le bon de commande.

15-b : La formulation de cette réclamation auprès de la société WEBDISTRIB pourra être faite sous forme de : courrier électronique à service.Client@webdistrib.com, fax (au 03 20 90 11 25), appel téléphonique (Service Client WEBDISTRIB : 03.59.56.18.00).

15-c : A réception de la réclamation, la société WEBDISTRIB attribuera un numéro d'échange du ou des produit(s) concerné(s) et le communiquera par e-mail, par fax ou par téléphone au Consommateur. L'échange d'un produit ne peut avoir lieu qu'après l'attribution au Consommateur d'un numéro d'échange selon la démarche présentée ci-dessus.

15-d : En cas d'erreur de livraison ou d'échange, tout produit à échanger ou à rembourser devra être retourné à la société WEBDISTRIB dans son ensemble et dans son emballage d'origine, en Colissimo Recommandé, à l'adresse suivante : Webdistrib, Service retour, Avenue de la Motte à LESQUIN (59810). Pour être accepté, tout retour devra être signalé au préalable au Service Client de la société WEBDISTRIB et l'étiquette de retour fournie par Webdistrib devra être apposée sur le colis. Les frais d'envoi sont à la charge de la société WEBDISTRIB, sauf dans le cas où il s'avérerait que le produit repris ne correspond pas à la déclaration d'origine faite par le Consommateur dans le bon de retour.

## Article 16 : Garantie des produits

### 16.1 Garantie légale :

Indépendamment des garanties contractuelles développées ci-après, WEBDISTRIB reste tenue des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions prévues aux articles L.217-4 du suivant du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Lorsque vous agissez dans le cadre de la garantie légale de conformité :

- vous bénéficiez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- vous pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation ;
- vous êtes dispensés de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasions.

Vous pouvez 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, vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

Reproduction des articles L.217-4, L.217-5, L.217-12 et L.217-16 du Code de la consommation et des articles 1641 et 1648 al 1er du Code civil :

Art. L.217-4 du Code de la consommation : *Le vendeur est tenu de livrer 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.*

Art. L.217-5 du Code de la consommation : *Pour être conforme au contrat, le bien doit : 1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : - correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à le Client sous forme d'échantillon ou de modèle ; - présenter les qualités qu'un Client 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 présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par le Client, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.*

Art. L.217-12 du Code de la consommation : *L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.*

Art. L. 217-16 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.*

Art. 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 le Client ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.*

Art. 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.*

NB :- En cas de recherche de solutions amiables préalablement à toute action en justice, il est rappelé qu'elles n'interrompent pas les délais d'action de la garantie légale ni la durée de la garantie contractuelle développée ci-après.

### 16.2 Garantie contractuelle payante pour les produits neufs :

- la société WEBDISTRIB propose une garantie contractuelle payante dont les conditions sont les suivantes :
  - Pour les conditions spécifiques de l'extension de garantie à 5 ans dite « Garantie Tranquillité » (valable uniquement sur produits éligibles – Garantie supplémentaire de 3 ans à compter de l'expiration de la garantie légale de conformité de 2 ans) : Cf. Annexe 2.

### 16.3 Garantie contractuelle pour les produits d'occasion reconditionnés:

En sus des garanties légales, les produits d'occasion reconditionnés peuvent bénéficier d'une garantie contractuelle au-delà de 6 mois dont la durée et les conditions varient selon le produit choisi. Ces informations sont précisées sur la fiche descriptive des produits concernés. Le délai de garantie court à compter de la

réception ou de l'enlèvement du produit. Ce contrat de garantie est applicable à tout consommateur tel que défini par le Code de la consommation à savoir « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ». Définition des Produits « non transportables » : désigne un produit appartenant à la famille « gros électroménager » ainsi que les télévisions d'une taille supérieure à 30 pouces. Définition des Produits « transportables » : tous les produits qui ne sont pas qualifiés de « non transportables ».

. Validité de la garantie :

- L'application de la garantie contractuelle est subordonnée à la production de la facture d'achat et à la communication du numéro de série de l'appareil ;
- Toutes les interventions et tous les dépannages doivent être sollicités auprès de la société WEBDISTRIB via l'interface « garantie » accessible depuis le site [www.webdistrib.com](http://www.webdistrib.com) ;
- La garantie n'est pas cessible ;
- Le remboursement d'un produit en panne implique nécessairement la remise du produit en panne à la société WEBDISTRIB ;
- Toute déclaration de panne dans les 15 jours calendaires suivant la date d'achat fera l'objet d'un remboursement intégral incluant les frais de port.

. La procédure de déclaration de panne est la suivante :

- Celle-ci s'opère depuis l'interface de garantie accessible depuis le site [garantie.webdistrib.com](http://garantie.webdistrib.com) à l'aide de l'identifiant-client et du mot de passe (transmis par courriel après achat du produit) ou par téléphone au 0184250550 (numéro gratuit) du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 09h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h00 ;
- Un pré-diagnostic de la panne est effectué par téléphone ;
- Une fois le diagnostic effectué :
  - . Pour les Produits non transportables : Un réparateur désigné par WEBDISTRIB prend contact avec le Client afin de fixer une date et une heure de rendez-vous ;
  - . Pour les Produits transportables : Le Client reçoit l'autorisation de retour de l'appareil garanti par courriel l'invitant à se connecter à son espace personnel vu ci-dessus afin de sélectionner le point relais ou bureau de Poste le plus proche de chez lui et télécharger l'étiquette de transport prépayée dans le but d'y déposer son appareil.

Une fois le produit du client réceptionné (pour le produit transportable) et la panne diagnostiquée, WEBDISTRIB procédera à la réparation ou au remboursement du produit sous réserve des cas d'exclusions de garantie cités ci-après.

**IMPORTANT :** Si le produit garanti est diagnostiqué comme étant une exclusion de garantie, le Client devra s'acquitter d'un montant forfaitaire de prise en charge de 99,00 € TTC pour les produits « non transportables » et 29,90 € TTC pour les autres produits. Le produit renvoyé par le Client lui sera retourné en « l'état » après paiement du forfait de prise en charge.

Si l'examen du produit garanti révèle que le coût de la réparation est supérieur à la valeur du produit acheté par le Client ou que le produit garanti n'est pas réparable, WEBDISTRIB remboursera le Client de la valeur d'achat du produit (hors frais de port) sans vétusté.

Conformément à l'article L217-16 du Code de la Consommation, reproduit ci-avant, WEBDISTRIB s'engage à prolonger la garantie du Client de la durée d'immobilisation de l'appareil si ce délai excède 7 jours.

. Exclusions de la garantie, ne sont pas couverts :

- Les dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive ;
- Les dommages résultant d'utilisation d'énergie, d'emploi ou d'installation non conforme aux prescriptions du constructeur ou négligences ;
- Le remplacement des accessoires (tels que : filtres, brosse et flexible d'aspirateur, ...), le remplacement des batteries, ampoules, tubes et lampes de rétroprojecteur et vidéoprojecteur, etc. Et toutes pièces de présentation n'entravant pas le bon fonctionnement de l'appareil ;
- Les dommages résultant d'une oxydation (ex. téléphone portable, caméscope, appareil photo numérique, ordinateur...)
- Les pannes d'antenne, les erreurs de branchement ou de mise en service ;
- Les dommages résultant d'une utilisation commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;
- Les dommages résultant d'une cause externe comme le choc, la chute, la foudre, l'incendie, le dégât d'eau, la tempête ou le vandalisme ;
- Les dommages matériels et immatériels consécutifs à la panne de l'appareil (trouble de jouissance, contenu des appareils, etc.).

**16.4 Modalité de retour d'un produit en panne sous garantie :**

Dans le cadre de la prise en charge d'un produit par Webdistrib relatives aux garanties décrites aux articles 16.1, 16.2 et 16.3, le produit doit être renvoyé avec l'ensemble des accessoires et notices afférents au produit d'origine. Pour les produits permettant le stockage de données personnelles, il est conseillé au client de réaliser une sauvegarde de ses données avant l'envoi du produit. Dans le cadre de la réparation du produit, l'ensemble des données personnelles seront supprimées. Webdistrib ne peut être tenue responsable de cette perte de données.

**16.5 Précisions quant à la garantie des pièces détachées :**

Les pièces détachées vendues par Webdistrib ne bénéficient d'aucune garantie contractuelle (constructeur ou commerciale). En revanche, la société Webdistrib, en sa qualité de vendeur, reste tenue des défauts de conformité et des vices cachés dans les conditions prévues par la loi. Cf. *article 16.1 Garantie légale*.

Le Client est responsable de l'installation et du montage de la pièce détachée dans l'appareil compatible. Webdistrib attire l'attention du Client sur le fait que les interventions réalisées par le Client lui-même sur un appareil sont de nature à faire perdre les bénéfices d'une garantie contractuelle si l'appareil bénéficiait d'une telle garantie. Webdistrib n'offre aucune garantie sur l'appareil dans lequel est installée la pièce détachée. En aucun cas, la société Webdistrib ne saurait être responsable d'une panne ou d'un dysfonctionnement de l'appareil dans lequel la pièce détachée est installée ainsi que des conséquences qui en découlent. D'une manière générale, ne sont notamment pas couverts par les garanties légales susvisées :

- L'usure normale de l'appareil dans lequel la pièce détachée est installée ;
- Les défauts et les conséquences liés à une erreur du Client résultant d'un emploi ou d'une installation non conforme aux spécifications du constructeur de la pièce ;
- Les défauts et leurs conséquences liés à l'utilisation anormale de l'appareil dans lequel a été montée la pièce ou non conforme à l'usage pour lequel il est destiné ;
- Les dommages résultant d'une cause externe.

## Article 17 : Droit de rétractation

### A. Principe

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la réception de son article pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts à l'exception des frais de retour qui restent à sa charge. Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs articles livrés séparément le délai court à compter de la réception du dernier article.

### B. Modalités d'exercice du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le Client informe Webdistrib de sa décision de se rétracter soit en adressant le formulaire type de rétractation en Annexe 1 des présentes Conditions Générales de Vente, soit en adressant toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, avant l'expiration du délai de 14 jours susmentionné.

Le Client peut également contacter Webdistrib :

- par email sur [www.webdistrib.com](http://www.webdistrib.com) à l'adresse suivante : [service.Client@webdistrib.com](mailto:service.Client@webdistrib.com)
- ou sur l'interface "Mon compte", un numéro de retour sera attribué au produit ainsi qu'une étiquette de retour à imprimer et à coller sur le produit.

Le produit devra être retourné par un transporteur muni d'un suivi de l'envoi à une adresse qui sera communiquée lors de la demande de retour.

Webdistrib accuse réception, sans délai, de la rétractation du Client par email.

### C. Exceptions

Conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour :

- « les services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après l'accord exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation » ;
- « les biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés » ;
- « les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement » ;
- « les biens 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 » ; (exemples de produits vendus par Webdistrib : brosses à dents électriques, épilateurs, rasoirs, tondeuses à barbe, casques intra-auriculaire, etc.) ;
- « les enregistrements audio ou vidéo, ou les logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le Client après la livraison » ; (exemples de produits vendus par Webdistrib : jeux vidéo, jeux PC, DVD, etc.).

### D. Modalités de retour des articles

Le Client dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la communication de sa décision de se rétracter pour retourner son article à Webdistrib, les frais de retour étant à la charge du Client. Le Client doit renvoyer à l'adresse communiquée par Webdistrib lors de la demande de rétractation. Pour les articles qui ne peuvent être retournés par le Poste en raison de leur nature (article de plus de 30 kg), vous trouverez ci-dessous une estimation des frais de retour auprès d'un transporteur de votre choix. Le montant des frais de retour sera à la charge du Client. Cette estimation est donnée à titre indicatif par Webdistrib, le prix à payer pour le renvoi de votre article pourra varier en fonction du transporteur que vous aurez choisi pour retourner votre article, de la typologie du produit et de la distance à parcourir par le transporteur pour récupérer le produit et le ramener dans l'entrepôt de Webdistrib. Il est conseillé au Client de prendre contact auprès du transporteur pour connaître le cout exact du transport.

TARIFS RETOURS		
Retours des produits légers en livraison à domicile et points relais L		
Chronopost	De 0 à 10 kg	17,19 €
	De 10 à 20 kg	24,39 €
	De 20 à 30 kg	27,59 €
Retour des produits légers et encombrants en livraison à domicile et dans les points relais type XL /XXL et DRIVES		



<b>Euromatic</b>	De 0 à 20 kg	70,05 €
	De 20 à 30 kg	75,05 €
	De 30 à 40 kg	85,05 €
	De 40 à 70 kg	127,69 €
	De 70 à 100 kg	163,99 €
	De 100 et +	192,99 €

En cas d'usage de son droit de rétractation, les marchandises voyagent aux risques et périls du Client et à ce titre, Webdistrib conseille tout particulièrement au Client de prendre toutes les assurances appropriées pour couvrir ce risque et/ou toutes mesures appropriées pour une protection optimale du produit.

#### E. Remboursement

Le Client sera remboursé de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle Webdistrib est informée de la décision du Client de se rétracter. Si le Client a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard, seul le montant de la livraison standard sera remboursé. Le remboursement pourra être différé jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens. Il sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour que le remboursement soit effectué par un autre moyen de paiement. Les cartes-cadeaux ne constituant pas des valeurs monétaires, ils ne peuvent être ni remboursés ni échangés. Le montant des commandes ayant fait l'objet d'un paiement en en cartes-cadeaux sera porté au crédit du compte du Client pendant la durée de validité restant à courir de la carte-cadeaux. Conformément à l'article L.221-23 du code de la consommation, « *la responsabilité du Client ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques et son bon fonctionnement* ». Le Client doit manipuler et inspecter l'article, pendant la période de rétractation, avec toute la précaution nécessaire.

#### F. Conséquences de l'exercice du droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-27 du Code de la consommation « *l'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties soit d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement, soit de le conclure lorsque le Consommateur a fait une offre. L'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal à distance ou hors établissement met automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le Consommateur autres que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25* ».

### Article 18 : Traitement des déchets des équipements électriques et électroniques

La société WEBDISTRIB informe le Consommateur que les équipements électriques et électroniques en fin de vie, obsolètes ou qui ne fonctionnent plus (équipements producteurs de froid, gros électroménager hors froid, écran, petits appareils ménagers,..) ne doivent pas être jetés à la poubelle ni dans les bacs de tri sélectif de sa commune, et ce en application d'une réglementation de 2005 applicable à l'ensemble des pays européens, et notamment en France depuis le 15 novembre 2006. Cette réglementation a pour objectif notamment de limiter le gaspillage des matières premières et de protéger l'environnement et la santé humaine en évitant la dispersion dans la nature de substances contenues dans certains appareils. Ainsi, WEBDISTRIB offre 3 possibilités au Consommateur :

- soit ramener l'équipement usagé au point de retrait WEBDISTRIB de Oignies, Emerainville ou Mérygnac qui s'engage à lui reprendre à titre gratuit. L'ancien appareil ainsi repris par la société WEBDISTRIB, sera mis à disposition d'un éco-organisme pour traitement conformément à la réglementation en vigueur,
- soit ramener l'équipement usagé dans un magasin de la société BOULANGER ou ELECTRODEPOT, qui sont tout comme Webdistrib des filiales de la société HTM-Group qui s'engagent à le reprendre gratuitement et à la transmettre à l'éco-organisme concerné,
- soit le remettre aux livreurs à la condition que le Consommateur ait saisi cette option lors de sa commande sur le site internet si cette option est disponible.

WEBDISTRIB pourra refuser de reprendre votre produit s'il présente un risque pour la santé et la sécurité du personnel (Art. R543-180-IV Code de l'environnement)

Le Consommateur peut également :

- soit déposer l'équipement usagé auprès des déchèteries ou points de collecte de proximité (Cf. [www.eco-systemes.fr](http://www.eco-systemes.fr)),
- soit donner l'équipement à une association à vocation sociale.

### Article 19 : Force majeure

Aucune des deux parties n'aura failli à ses obligations contractuelles, dans la mesure où leur exécution sera retardée, entravée ou empêchée par un cas fortuit ou une force majeure. Sera considéré comme cas fortuit ou force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties et imprévisibles. La partie touchée par de telles circonstances en avisera l'autre dans les dix jours ouvrables suivant la date à laquelle elle en aura eu connaissance. Les deux parties se rapprocheront alors, dans un délai d'un mois, sauf impossibilité due au cas de force majeure, pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois empêchant l'exécution de la commande, celle-ci pourra être résiliée par la partie lésée.

### Article 20 : Non validation partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

#### Article 21 : Non renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

#### Article 22 : Titre

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

#### Article 23 : Service Clientèle

En cas de litige ou de réclamation, il est recommandé au Client de se rapprocher préalablement du Service Client Webdistrib (Tél: 03 59 56 18 00 ; Fax: 03 20 90 11 25 ; Mail: [service.Client@webdistrib.com](mailto:service.Client@webdistrib.com) ; Courrier : Webdistrib, Service Client, Avenue de la Motte à LESQUIN (59810)) afin de rechercher et de trouver une solution amiable

#### Article 24 : Droit applicable, litige et médiation

##### 24.1 Droit applicable

Les présentes conditions générales de vente et le contrat de vente en ligne sont soumis au droit français.

##### 24.2 Litige et Médiation

En cas de litige ou de réclamation, il est recommandé au Client de se rapprocher du Service Clientèle afin de rechercher et de trouver une solution amiable. Pour tout contact, reportez-vous à l'article 23 ci-avant.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, WEBDISTRIB 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 de votre part, le Service Médiateur peut être saisi par vos soins pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquez [ici](#).

De plus, la Commission européenne a mis en place une plateforme de résolution des litiges destinées à recueillir les éventuelles réclamations de consommateurs faisant suite à un achat en ligne afin de les transmettre ensuite aux médiateurs nationaux compétents. Cette plateforme est accessible [ici](#).

A défaut d'accord amiable entre les Parties, le litige sera soumis aux Tribunaux français.

#### Article 25 : Informatique et Libertés

Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 06 janvier 1978, les fichiers et traitements des données personnelles ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL). Dans le cadre de notre relation commerciale, WEBDISTRIB, responsable du traitement, est amenée à collecter un certain nombre de données personnelles obligatoires signalées par un astérisque. Ces données sont nécessaires au traitement de votre commande, au suivi du programme de fidélisation, à la gestion de notre relation commerciale et à la réalisation d'analyses statistiques. Le fait de ne pas communiquer ces informations pourrait entraîner l'impossibilité de traiter votre demande. Ces données sont destinées aux services internes de WEBDISTRIB et peuvent être communiquées à des prestataires dûment autorisés par WEBDISTRIB ou à toute autorité administrative ou judiciaire qui en ferait la demande.

Ces données ne seront utilisées à des fins de prospections commerciales par SMS et/ou par Email de la part de WEBDISTRIB et/ou des partenaires de WEBDISTRIB qu'avec votre accord exprès.

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité et d'opposition aux données vous concernant que vous pouvez exercer en écrivant à Webdistrib, Service Client, Avenue de la Motte à LESQUIN (59810) ou par mail à [service.Client@webdistrib.com](mailto:service.Client@webdistrib.com), en joignant une copie de votre pièce d'identité recto-verso.

A des fins de mieux connaître le Client et de lui communiquer des informations adaptées à ses besoins, WEBDISTRIB peut collecter des informations personnelles par l'usage des cookies. Le Client peut s'y opposer en désactivant cette fonction, pour cela se reporter à l'onglet "mentions légales – utilisation des cookies".

Vous pouvez également vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## Annexe 1

**MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION**

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

A l'attention du Centre de retours Webdistrib dont l'adresse se situe au Boulevard Eugène Thomas, Parcolog 2 Porte 1, 62110 Hénin Beaumont. Fax : 03.20.90.11.25 – Tél: 03.59.56.18.00 - service.Client@webdistrib.com.

L'adresse de retour est un entrepôt fermé au public. Il n'est pas possible de vous y rendre directement.

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien 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.*

**INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION**
**Droit de rétractation**

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier WEBDISTRIB S.A.S. Société par actions simplifiée au capital de 308 320 € dont le siège social est au Avenue de la Motte à LESQUIN (59810). Fax : 03.20.90.11.25 – Tél: 03.59.56.18.00 - [service.Client@webdistrib.com](mailto:service.Client@webdistrib.com), votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site internet [www.webdistrib.com](http://www.webdistrib.com). Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

**Effets de rétractation**

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à nous-mêmes sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours.

Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien. Ces frais sont estimés : cf. art. 17 des CGV.

Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

## Annexe 2

### Contrat d'extension de garantie

#### Garantie Tranquillité

## CONTRAT DE GARANTIE ET DE SERVICE APRÈS-VENTE NATIONAL SFG

Les garanties de SAV sont accordées par WEBDISTRIB, ci-après le vendeur, qui en est le garant. La réalisation des prestations est confiée à la Société Française de Garantie (SFG), société anonyme – CS 30001 – 13106 ROUSSET cedex, RCS Aix en Provence N° 391 952 264. SFG est une filiale de WERTGARANTIE Group.

Au titre du présent contrat de garantie soumis aux dispositions de l'article L. 217-15 du code de la consommation, l'acheteur accepte les conditions du contrat de la garantie commerciale en vue de la réparation du bien acquis. L'acheteur a été préalablement informé et ce avant le paiement de sa commande tant de l'existence que des modalités d'exercice des garanties légales et de la garantie commerciale.

### SERVICE-APRES-VENTE-NATIONAL

#### ARTICLE 1 / REFERENCES DE L'APPAREIL

Elles sont mentionnées sur la facture d'achat émise par la société WEBDISTRIB. Le vendeur est tenu de fournir une marchandise conforme à la commande.

#### ARTICLE 2 / LIVRAISON

La livraison à domicile par le vendeur est optionnelle, elle est payante ou gratuite telle que mentionnée sur la facture d'achat.

#### ARTICLE 3 / MISE EN SERVICE

L'acheteur met lui-même l'appareil en service et le fait sous sa propre responsabilité. En cas de défauts apparents ou d'absence de notice d'emploi et d'entretien, l'acheteur doit les faire constater par écrit par le vendeur ou le livreur lors de l'enlèvement ou de la livraison.

### CONTRAT DE GARANTIE

#### ARTICLE 4 / GARANTIES LEGALES

Indépendamment de la garantie commerciale consentie et sans qu'il puisse être demandé un supplément de prix, le vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité du bien au contrat mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-13 du code de la consommation. Il est également tenu de la garantie légale des vices cachés dans les conditions prévues par les articles 1641 à 1648 du Code civil.

##### 4.1 Garantie légale de conformité

Article L. 217-4 du code de la consommation :

Le vendeur est tenu de livrer 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 L. 217-5 du code de la consommation :

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle

- présenter 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 présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L. 217-12 du code de la consommation :

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. Mise en œuvre de la garantie légale de conformité : lorsque le bien livré n'est pas conforme au contrat ou ne présente pas les qualités qu'il est légitime d'attendre, l'acheteur fait état du défaut de conformité auprès du vendeur et ce dans un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien. Le vendeur après diagnostic de l'absence de conformité du bien, propose le remplacement du bien ou sa réparation. Toutefois, conformément à l'article L. 217-9 du Code de la consommation, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut.

##### 4.2 Garantie légale contre les défauts de la chose vendue

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 1 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. Mise en œuvre de la garantie légale contre les défauts de la chose vendue : lorsque le bien livré est impropre à l'usage auquel il est destiné, l'acheteur fait état du défaut caché de la chose auprès du vendeur et ce dans un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice. Le défaut doit être antérieur à la vente et le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même. En cas de recherches de solutions amiables préalablement à toute action en justice, il est rappelé qu'elles n'interrompent pas le délai de 2 ans susvisé.

## ARTICLE 5 / CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE ET PRESTATIONS PAYANTES

### 5.1 Titulaire du contrat

En application de l'article préliminaire du Code de la consommation, les dispositions du présent contrat sont applicables exclusivement au consommateur personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, professionnelle, industrielle, artisanale ou libérale. Ce contrat est accordé à l'acheteur de l'appareil neuf ou à toute autre personne nommément désignée par l'acheteur ; le nom du bénéficiaire sera inscrit sur le contrat. Ce contrat n'est pas cessible.

### 5.2 Objet du contrat

Indépendamment des Garanties légales, le contrat de garantie couvre tous les défauts de fonctionnement internes non exclus à l'article 7, dûment constatés par le service agréé, à l'exclusion de tout autre.

Au-delà de la garantie constructeur de 2 ans telle que mentionnée sur la facture, si l'appareil a été mis sous tension sur une installation conforme, et qu'il en est fait usage dans des conditions normales d'utilisation comme l'indique le constructeur, l'appareil est couvert par le contrat de garantie. Il a pour objet d'assurer le bon fonctionnement des appareils ayant subi une panne d'origine interne ; il prend en charge les coûts liés à la réparation de l'appareil :

- Le coût des pièces défectueuses,
- Les frais de main d'œuvre,
- Les frais de déplacement pour les appareils suivants : Cuisinière, Plaque de cuisson, Four, Four Micro-ondes (uniquement encastrable), Tristar, Hotte, Lave-linge, Sèche-linge, Lavevaisselle, Réfrigérateur (1 porte, 2 portes, combiné), Réfrigérateur Side By Side (Américain), Congélateur, Cave à vin, Produit moyen électroménager (MEM) encastrable, téléviseurs tout type, de taille supérieure à 40 pouces. Les autres appareils, dits portables devront être, soit apportés au magasin ou en station technique identifiée dans la zone de chalandise, soit envoyés en centre technique agréé désigné par l'assistance technique : produit petit électroménager (PEM), four micro-ondes, climatiseur mobile, produits image hifi audio vidéo (TV à écran LCD inférieur ou égal à 40 pouces, lecteur DVD, ampli, élément de home cinéma, élément de chaîne HIFI, etc.), matériel informatique, multimédia, appareil photo, caméscope etc. Dans le cas d'un envoi du produit en centre agréé, les frais d'expédition seront à la charge du consommateur et les frais de retour à la charge de SFG.

### 5.3 Prise d'effet et durée

La garantie porte sur l'appareil indiqué sur le contrat de garantie transmis lors de l'achat et prend effet à l'expiration de la garantie constructeur de deux ans. Sa durée est mentionnée sur le contrat de garantie et ou la facture.

### 5.4 Territorialité

Le contrat s'applique exclusivement aux appareils dont les interventions techniques s'effectueront en France Continentale et en Corse. Sont exclus toutes les autres îles proches et les DOM-TOM.

### 5.5 Loi applicable

Le présent contrat, ainsi que les relations précontractuelles, sont régis par la loi française.

## ARTICLE 6 / MISE EN OEUVRE DE LA GARANTIE COMMERCIALE

### 6.1 En cas de panne, le client doit :

- 1) Déclarer la panne dans les 5 jours ouvrés à compter de la date de survenance, en précisant ses nom-prénom, ses coordonnées (dont l'adresse e-mail), le produit garanti, la nature et les circonstances à l'assistance téléphonique qui organisera la prise en charge de l'intervention. L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00 et le samedi de 8h30 à 13h00 (hors jours fériés). L'assistance téléphonique pourra exiger la facture d'achat détaillée et/ou tout autre document utile à la gestion du dossier. À condition que le distributeur et SFG soient convenus de sa mise en place, le client peut déclarer la panne à l'aide d'un formulaire en ligne.
- 2) Présenter lors de l'intervention, l'appareil garanti endommagé, sa facture originale d'achat sans rature ni modification et le contrat de garantie sur lequel l'appareil est désigné. Le numéro de série de l'appareil ne doit être ni enlevé, ni modifié.
- 3) Permettre au technicien agréé d'intervenir dans les meilleures conditions en dégageant, si nécessaire, l'accès au matériel garanti.

### 6.2 Délai d'intervention

Sur site, les délais d'intervention pourront varier en fonction de la densité de la population de la région à desservir et de la période de l'année. Tous les moyens matériels et humains nécessaires seront mis en œuvre, et selon la disponibilité du client, pour que le délai du premier rendez-vous soit inférieur à 72h. Lorsque la description du symptôme de panne est suffisamment précise, une commande de pièces pourra être effectuée en amont, la réparation sera alors planifiée à réception des pièces. Dans ce cas, le délai d'intervention tiendra nécessairement compte d'un délai supplémentaire. 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. La période d'immobilisation court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition de l'appareil pour réparation lorsqu'elle est postérieure à la demande d'intervention (Article L. 217-16 du Code de la consommation).

### 6.3 Conditions particulières

Ne sont pas éligibles au contrat les appareils faisant l'objet d'un usage commercial, professionnel ou collectif ; les appareils reconditionnés ou d'occasion. Le contrat de garantie ne couvre pas le contenu des appareils (denrées, vaisselles, vêtements...). Le contrat ne donne droit à aucune indemnité en espèce ou en nature.

### 6.4 Sinistre Total

Dans le cadre de la garantie prolongée payante, lorsque les frais de réparation sont supérieurs à la valeur de remplacement de l'appareil ou lorsque l'appareil n'est pas réparable, le Centre de Services électrodomestique pourra soit :

- remplacer l'appareil défectueux par un produit équivalent avec des caractéristiques techniques principales similaires, de même marque ou d'une marque de notoriété équivalente, soit,
- procéder à son indemnisation. Il est précisé que la valeur de remplacement de l'appareil ou l'indemnisation de celui-ci ne pourront être supérieures à la valeur d'achat de l'appareil garanti par le présent contrat, déduction faite d'un taux de vétusté de 1 % par mois à partir du jour de l'achat initial. La décision du remplacement ou de l'indemnisation est à discrétion de SFG à qui la réalisation des prestations est confiée. Le présent contrat cessera de plein droit à la date de versement de l'indemnisation ou du remplacement de l'appareil garanti, lequel deviendra la propriété du Distributeur.

## ARTICLE 7 / EXCLUSIONS DE GARANTIE

Ne sont pas couverts :

- Les dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive du client ;
- Les pannes sur des appareils utilisés dans un mobile home, dans une caravane ;
- La réparation des dommages consécutifs à un mauvais entretien, à une erreur d'utilisation, à une installation non conforme aux prescriptions du constructeur, à un mauvais branchement ou à un problème d'alimentation ;
- Les dommages, les pannes sérielles, défaillances ou défauts, imputables au constructeur ou sur des appareils ayant fait l'objet d'un rappel de celui-ci ;
- Les pannes affectant des pièces non conformes à celles préconisées par le constructeur ; résultant de la modification de la construction et des caractéristiques d'origine de l'appareil garanti ;
- Les dommages causés par le fait que l'utilisateur ne se sera pas conformé aux règles et prescriptions imposés par les organismes de distribution d'eau, de gaz, d'électricité ;
- La réparation réalisée par un tiers ou toutes les autres personnes non autorisées par le S.A.V. Distributeur et tous les dommages consécutifs à cette réparation ;
- Toutes les modifications apportées par le client ;
- Les frais de transport de l'appareil, de déplacement du réparateur et de la main d'œuvre, relatifs à un dommage non garanti constaté par le réparateur ;
- Les frais de livraison et de mise en service, ainsi que les défauts de fonctionnement constatés lors de celle-ci ;
- Toutes les pièces cassées au déballage et/ou les pannes à la mise en service (non débridage d'un lave-linge, dommages causés aux réfrigérateurs lorsqu'ils ne sont pas transportés dans les conditions prescrites...) ;
- Les réglages accessibles à l'utilisateur sans démontage de l'appareil ;
- Les dommages indirects tels que les pertes de jouissance ainsi que les pénalités dues à une mauvaise performance ;
- Le non-respect des instructions du constructeur ;
- La main d'œuvre et/ou le déplacement afférents aux pièces non couvertes par ce contrat ;
- Les pannes et dommages afférents aux accessoires tels que antenne, télécommande, câbles d'alimentation, tuyaux de raccordement, câbles de liaisons entre les appareils, casque d'écoute, membranes des enceintes acoustiques, pièces de caoutchouc, pièces en verre ou en plastique, chapeau de brûleur ;
- Les dommages subis par les vitres de four ;
- Les dommages subis par les aubes de brassage ou par leur système d'attache (clips ou vis) ;
- Le remplacement des pièces et/ou accessoires dont l'usure graduelle et progressive nécessite le renouvellement, le remplacement et l'entretien périodique (poignée et pièces de présentation, charnières de porte, panier, semelle, cuve, couteaux, couvercle, filtres, filtres de hotte, porte-filtres, sac d'aspirateurs, moufle de four, brosse de nettoyage, feutrine, flexible, joint de porte ou de hublot, manchette, courroie, tuyau de vidange, ampoules d'éclairage, cellule ou tête de lecture d'enregistrement, bougies d'allumage, chargeur de batterie, batterie, piles, plaque catalytique, lampe, lampe de vidéoprojecteur, fusibles, bloc optique...) ;
- Les dommages résultant du remplacement des pièces d'usure.
- Les dommages dus à la corrosion ou la détérioration graduelle de l'appareil ;

- Les dommages d'ordre esthétique tels que rayures, égratignures, écaillage, tâche de coloration pouvant provenir du dégorgeage de vêtement coloré ou de teinture capillaire, n'entravant pas le bon fonctionnement de l'appareil;
- Les parties extérieures : vernis, émail, laque, peinture ;
- Les télécommandes à distance (TV, etc.) ; les câbles de connexion et les dommages matériels et immatériels pouvant en résulter ;
- Les dommages occasionnés à l'appareil par incendie, explosion, pour autant qu'ils prennent naissance dans d'autres biens que l'appareil lui-même ;
- Les dommages ayant pour origine : les actes de malveillance ou une cause externe à l'appareil (choc, chute, vol, virus, sabotage) ; l'insertion de liquide ; l'insertion de corps étranger(s) ; la présence d'insectes nuisibles ; l'accident du fumeur ; l'utilisation d'énergie ; la foudre, incendie, dégâts des eaux, variation climatique, surtension ou tous risques couverts par l'assurance multirisques habitation ; une erreur de manipulation ; l'humidité entraînant une corrosion ou de l'oxydation ;
- Les réglages, les vérifications, les entretiens courants, les nettoyages et les essais, non consécutifs à un dommage garanti ;
- Le calage des matériels encastrés ;
- La mauvaise fermeture des portes due à une défektivité d'installation (habillage de porte en bois massif pesant de façon anormale sur les charnières) ;
- Les spécificités technologiques et notamment pour les moniteurs ou écrans plasma, LCD et TFT (rémanence, altitude, défauts de cellule, marquage, pixels défectueux) qu'elle qu'en soit la cause ;
- Les frais de devis suivi ou non de réparation ;
- Les dommages résultant du fait du réparateur ;
- Les frais supplémentaires entraînés par les modifications ou améliorations entreprises à l'occasion de la réparation ou du remplacement d'une pièce garantie ;
- Il est expressément convenu que la garantie ne s'applique pas si le modèle ou le numéro de série figurant sur le matériel est illisible ou a été modifié ou enlevé. Le centre de service agréé ne peut être tenu responsable d'une impossibilité dans l'exécution de ses obligations, pour des raisons indépendantes de sa volonté (absence du client, impossibilité d'accès...).

#### **EXCLUSIONS SUPPLEMENTAIRES RELATIVES A L'INFORMATIQUE :**

- Tous les logiciels, la souris, le clavier, les éléments de plasturgie, les consommables d'origine ou remplacés dans le cadre de l'utilisation (cartouches d'encre, toner, tambour, piles, ampoules), la connectique (prises d'alimentation, ports USB etc.), les alimentations externes (adaptateurs secteurs ou de voiture) et les chargeurs, les batteries, les clés & cartes PCMCIA externes (USB, TNT, 3G, réseau, Firewire) ;
- Les accessoires permettant d'accéder à Internet, les télécommandes, les pièces d'usure, les supports de voiture, les oreillettes, la ou les manettes, les cartes mémoires, les supports CD, DVD ou autres, les écouteurs, les stylets et d'une façon générale tous les accessoires, éléments matériels ou logiciels externes au produit ou ajoutés par le client ;
- Les mises à jour de pilotes (reconnaissance et utilisation du matériel) ou la fourniture des CD de restauration, les défaillances des systèmes de guidage par satellite liés à des problèmes de réception des signaux, les défaillances de réception, d'émission, de transfert de données et les pertes réseau liées à la couverture et à la performance du réseau de l'opérateur, les matériels ou logiciels de personnalisation (fonds d'écran, sonneries, jeux) ajoutés par le client ;
- Les jeux et les dysfonctionnements des jeux utilisés sur les consoles ou les téléphones mobiles, les dysfonctionnements survenant dans le cadre du jeu en réseau et/ou de l'accès Internet et/ou réseau, les interruptions de service liées aux caractéristiques des abonnements opérateurs et aux décisions de ces derniers, tels que les dépassements de forfait ;
- Les avantages fidélité éventuellement proposés par les opérateurs ne sont pas pris en compte dans la mise en oeuvre des prestations de service ;
- Les détériorations résultant d'une mauvaise installation ou d'une mauvaise utilisation ou d'un mauvais emploi du matériel, y compris : une utilisation inappropriée du matériel ou ne respectant pas les instructions du manuel d'utilisation, une installation impropre ou incorrecte de logiciels, l'ajout de périphériques, logiciels ou composants non d'origine ou incompatibles ;
- Les dommages résultant d'une mauvaise aération, malveillance, sabotage, fausse manœuvre ;
- Les chutes, chocs, obstruction des systèmes d'aération, l'insertion de liquides, le non respect des spécifications du constructeur ou toute autre cause qui dépasserait la responsabilité du vendeur ;
- Les conséquences directes et indirectes des pannes (perte de temps, destruction des fichiers, perte de données, virus informatique, perte de logiciels, erreurs, perte et/ou destruction de médias et/ou de consommables, ainsi que tous les problèmes liés à une mauvaise utilisation du matériel ou une méconnaissance des logiciels) ;
- Les dommages, pannes et dysfonctionnements provenant de réparations effectuées et/ou de toute intervention sur le matériel et/ou ouverture de celui-ci par une personne non mandatée dans le cadre de la garantie ou par le client lui-même ;
- Les frais consécutifs à l'entretien, à la réparation ou au remplacement de pièces par suite d'usure normale et ses conséquences ou d'un défaut d'entretien ;
- Les brûlures d'écran, traces et dommages d'ordre esthétique ;
- Les dommages causés par l'utilisation d'un équipement auxiliaire ;
- Les dysfonctionnements de l'appareil dans des circonstances spécifiques telles que l'utilisation liée à l'installation dans un véhicule (kit voiture d'origine ou pas, kit main libre).

## AUTRES DISPOSITIONS GENERALES ET LEGALES

### ARTICLE 8 / FORCE MAJEURE

Le vendeur s'engage à mobiliser tous les moyens dont il dispose pour effectuer l'ensemble des prestations de garantie prévues dans le présent contrat. Cependant il ne pourra être tenu pour responsable ni de la non-exécution ni des retards provoqués par :

- La guerre civile ou étrangère déclarée ou non.
- La mobilisation générale.
- Les autorités.
- Tout acte de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre des actions concertées.
- Les conflits sociaux tels que : grèves, émeutes, mouvements populaires, lock-out, etc.
- Les cataclysmes naturels (inondations).
- Tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du présent contrat.

Les dispositions ci-dessus ne peuvent en aucun cas réduire ou supprimer la garantie légale des vices cachés, qui est obligatoire et la garantie contractuelle du constructeur, si elle existe (voir bon de garantie).

### ARTICLE 9 / FACULTE DE RETRACTATION POUR UN CONTRAT CONCLU A DISTANCE

En application des dispositions de l'article L. 221-5 du Code de la consommation, le consommateur peut, dans les 14 jours calendaires à compter de la conclusion du contrat de garantie, se rétracter en retournant un courrier au vendeur en ce sens.

*Le formulaire type de rétractation est disponible sur le site [www.webdistrib.com](http://www.webdistrib.com) en annexe 1 des conditions générales de vente. Il devra en conserver la preuve.*

Le souscripteur du contrat sera remboursé de la totalité des sommes versées au titre des prestations payantes du contrat de garantie.

### ARTICLE 10 / RECLAMATIONS

Il est rappelé que la recherche de solution amiable n'interrompt pas le « délai de deux ans » des garanties légales (voir art. 4) ni la durée de la garantie contractuelle. Il est rappelé qu'en règle générale et sous réserve de l'appréciation des tribunaux, le respect des dispositions du présent contrat relatives à la garantie contractuelle suppose :

- Que l'acheteur honore ses engagements financiers envers le vendeur;
- Que l'acheteur utilise l'appareil de façon normale ;(\*)
- Que pour les opérations nécessitant une haute technicité (\*) aucun tiers non agréé par le vendeur ou le constructeur n'intervienne pour réparation sur l'appareil (sauf cas de force majeure ou carence prolongée du vendeur).

En cas de difficulté dans l'application des prestations du présent contrat, le client a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable, notamment avec l'aide d'une association de consommateurs ou d'une organisation professionnelle de la branche, ou de tout autre conseil de son choix en écrivant à SFG – CS 30001 – 13106 ROUSSET CEDEX.

En application des dispositions de l'article L.156-1 du Code de la consommation, si la réponse apportée par le service-clients ne le satisfait pas, il peut alors solliciter l'avis du Médiateur dont les coordonnées figurent à l'article 24.2 des conditions générales de vente.

### ARTICLE 11 / LOI «INFORMATIQUE ET LIBERTES» ET DONNEES PERSONNELLES

Le vendeur – dont les coordonnées figurent en première page du contrat de garantie ou sur la facture – est le seul responsable du traitement des données personnelles relatives au contrat de garantie et de service-après-vente National. Les informations recueillies sur le document d'enregistrement sont obligatoires et font l'objet d'un traitement informatique par SFG (RCS d'Aix en Provence N° 391 952 264) ou sa filiale SFG Courtage (RCS d'Aix en Provence N° 423 476 720) pour satisfaire aux besoins de la gestion. Conformément à la Loi 78-17 « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent, qu'il peut exercer en s'adressant à son vendeur. Il peut également pour des motifs légitimes s'opposer au traitement des données le concernant. Il conviendra d'avertir préalablement la société SFG et le vendeur du refus de traitement des données personnelles.

Le vendeur ou SFG Courtage pourront utiliser les données client pour le tenir informé par courrier ou par téléphone de nouvelles offres et propositions commerciales susceptibles de l'intéresser avec l'accord préalable du client. Si le client ne souhaite pas recevoir ces informations, il doit adresser une lettre simple à SFG Courtage, CS 30001, 13106 Rousset cedex.

*(\*)Voir la notice d'emploi et d'entretien et les conditions d'application de la garantie contractuelle et du service après-vente.*