

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Préambule

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations contractuelles entre la société SELEXTRA, Société par Actions Simplifiée au capital de 1.000.000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 977 492 123, ayant son siège social 91, rue du Faubourg Saint Honoré – 75008 PARIS (ci-après dénommée « SELEXTRA » ou « Nous ») et les consommateurs au sens de l'article liminaire du Code de la consommation (ci-après dénommés le « Client » ou « Vous ») souhaitant effectuer un achat sur les sites internet www.teleshopping.fr et/ou www.teleshopping.be édités par SELEXTRA (ci-après le(s) « Site(s) »), ou par tout autre moyen de commande à distance proposé par SELEXTRA (catalogue, téléphone, etc...), en vue d'une livraison en France métropolitaine (y compris la Corse) et en Belgique.

Ces conditions générales de vente sont exclusivement réservées aux seuls consommateurs au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, à savoir à toute « *personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole* », âgés d'au moins 18 ans, et ayant la capacité juridique de contracter.

Les commandes effectuées par ce processus de vente à distance doivent être destinées uniquement à l'usage personnel du destinataire des produits et/ou services, ce qui exclut toute revente desdits produits et/ou services à des tiers.

Il est précisé que SELEXTRA est membre de la FEVAD (Fédération du E-commerce et de la Vente à Distance) ; elle applique ainsi les principes de protection des consommateurs du Code déontologique du e-commerce et de la vente à distance, dont vous pouvez prendre connaissance sur le site internet accessible à l'adresse url suivante : www.fevad.com.

Les présentes conditions générales de vente sont consultables et accessibles sur les Sites à tout moment. SELEXTRA se réserve le droit de les mettre à jour, et ce à tout moment. La date de mise en ligne de ces conditions générales de vente vaut date d'entrée en vigueur de celles-ci.

Article 1. La commande :

1.1. Conditions de passation de commande :

1.1.1. Préalablement à toute commande, Vous vous engagez à prendre connaissance des présentes conditions générales de vente et à les accepter entièrement, sans restriction ni réserve.

Conformément aux dispositions de l'article 1127-1 du Code civil, les présentes conditions générales de vente peuvent être conservées par toute personne visitant le(s) Site(s), par le moyen d'un enregistrement informatique, et peuvent par ailleurs être reproduites par le Client, par le moyen de leur impression.

Dans le cas où les conditions générales de vente ont fait l'objet de modifications, les conditions applicables seront celles en vigueur sur le Site au moment de la passation de la commande sur le Site.

1.1.2. Il est rappelé que seules les personnes physiques, majeures, juridiquement capables, et n'agissant pas à des fins professionnelles, sont habilitées à passer des commandes auprès de SELEXTRA.

1.1.3. Toute commande ne sera prise en considération qu'après acceptation du paiement ou de l'autorisation de paiement.

Vous vous interdisez de procéder au paiement de la commande de manière frauduleuse (escroquerie, usurpation d'identité, usage frauduleux de carte bancaire, etc.).

SELEXTRA se réserve le droit d'annuler ou de refuser d'honorer des commandes lui paraissant douteuses, passées de mauvaise foi, ou pour tout autre motif légitime (à titre d'exemples : article commandé en quantité trop importante, retours anormaux ou abusifs à la suite de commandes antérieures, moyens de paiement frauduleux, Client en situation d'impayé à la suite d'une commande antérieure, utilisation frauduleuse de remises promotionnelles, etc.). De tels refus répondraient en effet à un « motif légitime » au sens des dispositions de l'article L.121-11 du Code de la consommation.

SELEXTRA se réserve également le droit de suspendre et/ou de supprimer tout compte relatif à des agissements frauduleux ou suspects.

1.1.4. SELEXTRA s'engage à honorer les commandes reçues dans la limite des stocks disponibles.

De manière exceptionnelle, il peut arriver qu'un produit soit indisponible après validation de la commande. Dans un tel cas, SELEXTRA s'engage à en informer le Client dans les plus brefs délais.

En cas d'indisponibilité supérieure à trente (30) jours ou de rupture définitive, SELEXTRA se réserve le droit de proposer au Client, qui sera libre de refuser, de remplacer le produit indisponible par un autre produit de caractéristiques similaires et de qualité équivalente ou supérieure et ce, à un prix égal ou inférieur. En cas de refus du Client, la commande sera annulée et le Client ne sera pas débité du montant du produit indisponible.

1.2. Modalités de passation de commandes :

1.2.1. Trois (3) moyens sont mis à disposition du Client aux fins de passer commande :

- Par téléphone : 0892 010 123 (service 0,40€/min + prix appel) pour la France et 070 662 662 (service 0,30€/min + prix appel) pour la Belgique ;
- Par internet : via les Sites www.teleshopping.fr et www.teleshopping.be ;
- Par courrier : en complétant le bon de commande mis à disposition dans le catalogue papier TEleshopping, à envoyer à l'adresse suivante : SELEXTRA - Service commande - BP 70289 - 75867 PARIS 18.

Toute commande adressée à SELEXTRA par un autre moyen que ceux indiqués dans le présent article ne sera pas prise en compte.

1.2.2. Il est précisé qu'en cas de commande effectuée par le Client via les Sites, celui-ci conserve à sa charge les frais de télécommunication lors de l'accès à Internet et de l'utilisation du ou des Site(s). De même, le Client conserve à sa charge les frais afférents à toute commande passée par téléphone via le numéro de prise de commandes communiqué par SELEXTRA, ainsi que pour toute commande (bon de commande) envoyée par courrier postal.

Article 2. Le prix :

Les prix indiqués des produits sont exprimés en euros et s'entendent toutes taxes comprises, hors frais de port et de préparation, qui sont à la charge du Client. Tout changement du taux

légal de la T.V.A. applicable sera automatiquement répercuté sur les prix des produits, à la date prévue par le décret d'application.

Les frais de port et de préparation sont facturés pour chaque produit commandé et sont communiqués au Client avant la validation de sa commande.

SELEXTRA se réserve le droit de modifier les prix des produits et des services à tout moment, dans le respect de la législation en vigueur.

Les promotions et toutes autres offres sont valables uniquement pour la durée de validité annoncée.

Article 3. Paiement de la commande :

3.1. Conditions de paiement :

L'intégralité du paiement doit être réalisé lors de la commande (hors paiement fractionné). A aucun moment les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

SELEXTRA conserve la propriété du produit jusqu'au paiement intégral du prix par le Client.

Ledit paiement est encaissé par SELEXTRA à l'expédition du colis en cas de paiement par carte bancaire ou par chèque.

Il est précisé que les informations en rapport avec votre commande font l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est la société HIPAY 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. HIPAY S.A. et SELEXTRA, chez qui Vous effectuez votre achat, sont les destinataires des données en rapport avec votre commande. La non-transmission des données en rapport avec votre commande empêche la réalisation et l'analyse de votre transaction. 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 associée à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par HIPAY S.A. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique.

Afin de Vous protéger de tout risque de fraude, sachez que Vous êtes susceptible à tout moment de recevoir une demande de contrôle d'identité avant validation définitive de votre commande.

Nous Vous rappelons que Vous disposez à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de vos données personnelles en écrivant par courrier et en justifiant de votre identité, à HIPAY - 94, rue de Villiers, 92300 Levallois-Perret.

3.2. Modalités de paiement :

Le règlement de la commande s'effectue exclusivement par les moyens de paiement proposés par SELEXTRA.

Selon la nature de la commande, SELEXTRA proposera au Client une (1) ou plusieurs modalités de paiement parmi les suivantes :

3.2.1 Pour la France métropolitaine (y compris la Corse) :

Le Client pourra régler sa commande :

- par carte bancaire (CB, Visa, Mastercard) pour toute commande effectuée par téléphone
- par carte bancaire (CB, Visa, Mastercard, Maestro) pour toute commande effectuée par internet via le Site ;
- par chèque pour toute commande effectuée par téléphone ou par bon de commande papier pour les commandes catalogue.

3.2.2 Pour la Belgique :

Le Client pourra régler sa commande :

- par carte bancaire (CB, Visa, Mastercard) pour toute commande effectuée par téléphone ;
- par carte bancaire (CB, Visa, Mastercard, Maestro, Bancontact) pour toute commande effectuée par internet via le Site.

3.2.3 Aucun paiement effectué par E-carte bleue n'est accepté. En cas d'utilisation d'une E-carte bleue par le Client, SELEXTRA se réserve le droit de refuser le paiement et d'annuler sa commande.

3.2.4. Pour tout paiement par carte bancaire, le Client indique le numéro figurant au recto de sa carte, la date d'expiration de sa carte, le cryptogramme figurant au verso de sa carte (3 derniers chiffres) et le nom du titulaire de la carte.

Le Client garantit à SELEXTRA, lors de sa commande, qu'il est le titulaire de la carte bancaire et que le nom figurant sur cette carte bancaire à débiter est bien le sien.

La communication par le Client de son numéro de carte bancaire vaut autorisation pour SELEXTRA de débiter son compte à due concurrence du montant des produits et/ou services commandés.

En cas d'impayé (rejet du paiement par carte bancaire ou par chèque), SELEXTRA adressera une notification de l'impayé au Client concerné par courrier ou courriel.

3.3. Paiement fractionné :

Conformément à l'article L.312-4 du Code de la consommation, l'offre de « Paiement fractionné » n'est pas soumise aux articles L.312-1 et suivants du Code de la consommation en raison notamment du délai de remboursement ne dépassant pas trois (3) mois et des frais négligeables perçus à ce titre.

3.3.1 SELEXTRA propose donc au Client, en cas de paiement par carte bancaire, de régler sa commande en plusieurs fois selon les conditions indiquées ci-après :

Pour la France (y compris la Corse) :

- En 4 fois dès 60,00 € d'achat.

Pour la Belgique :

- En 3 fois dès 60,00€ d'achat.

Ce service vous sera facturé 6,99€ pour participation aux frais de dossier et de traitement.

3.3.2 Le paiement des mensualités s'organise comme suit :

Le montant de l'ensemble des articles de la commande sera divisé par le nombre total de mensualités.

L'intégralité des frais dus à la mise en place du paiement fractionné, ainsi que l'intégralité des frais de port et de préparation seront prélevés lors de la première (1^{ère}) échéance.

L'échéancier mensuel débute à la date d'expédition du produit (ou du 1^{er} article en cas de commande groupée de produits).

Il est précisé que dans le cadre d'un paiement fractionné :


- La date de validité de la carte bancaire utilisée doit être postérieure à la date de la dernière échéance du paiement fractionné.
- Toute somme versée ne pourra s'interpréter comme étant des arrhes.

Article 4. Les étapes techniques d'utilisation du Site :

4.1. Ajouter des produits au panier :

Avant d'ajouter les produits au panier, le Client doit s'assurer que l'URL du site correspond bien à celui de son pays, à savoir www.teleshopping.fr pour la France et www.teleshopping.be pour la Belgique.

Le Client peut ajouter des produits au panier en cliquant sur le bouton « Ajouter au panier » qui figure sur chaque fiche produit.

A chaque produit ajouté au panier, le mini panier (illustré par un «  ») en haut de page s'actualise.

En cliquant sur le mini panier, le Client peut supprimer des produits du panier ou en modifier la quantité. A chaque modification, la page se recharge afin de prendre en compte les modifications effectuées et de recalculer le montant total de la commande.

Le Client pourra ensuite valider sa commande en cliquant sur le bouton « Valider mon panier » et il sera dirigé vers la page d'identification.

4.2. Création d'un compte :

Sur la page d'identification, le Client peut :

- soit s'identifier via son mail et son mot de passe s'il a déjà passé une commande sur le site Téléshopping ;
- soit s'identifier via son numéro de client (présent en haut de la dernière facture ou dans le SMS de création de compte qu'il a reçu) s'il a passé une commande par téléphone sans avoir de compte web actif ;
- soit créer un compte en cliquant sur le bouton « Créer un compte ».

Des renseignements seront demandés au Client pour poursuivre son inscription (civilité, prénom, nom, adresse électronique, date de naissance, adresse exacte de livraison, code postal, téléphone). Les renseignements obligatoires sont suivis d'un astérisque.

Le Client s'engage à fournir des informations véritables et sincères et à informer SELEXTRA de tout changement le concernant.

Ces informations sont nécessaires à la gestion des commandes et à la relation commerciale entre SELEXTRA et ses Clients. En conséquence, le défaut de fourniture des informations sollicitées équivaut à renoncer à la création d'un compte.

Avant de valider son compte, le Client doit fournir un mot de passe. L'adresse électronique fournie ainsi que le mot de passe serviront ensuite d'identifiant sur le Site. Ces éléments sont confidentiels. Le Client sera seul responsable des conséquences de l'utilisation de son compte, et ce jusqu'à la désactivation de celui-ci.

Après la validation du compte, le Client peut, si nécessaire, modifier les informations saisies en se rendant dans la rubrique « Mes infos personnelles » de son compte et en cliquant sur le bouton « Enregistrer ».

SELEXTRA ne saurait être tenue pour responsable d'éventuelles erreurs de saisie et des conséquences qui en découleraient tel qu'un retard et/ou une erreur de livraison. Dans ce contexte, tous les frais engagés pour la réexpédition de la commande seront entièrement à la charge du Client.

4.3. Récapitulatif, livraison et paiement de la commande :

Une fois les informations du compte client validées, le Client est dirigé vers la page de récapitulatif de sa commande sur laquelle il peut ajouter la carte de fidélité, modifier les quantités des produits choisis ou les supprimer et éventuellement saisir un code promo (télécode).

Pour passer à l'étape suivante, le Client doit cliquer sur le bouton « Etape suivante ».

Le Client est alors redirigé sur la page de livraison sur laquelle, en fonction des produits choisis, il peut choisir entre les trois (3) modes de livraison proposés par SELEXTRA (à domicile, en point relais Mondial Relay, en express à domicile). En complément, il peut choisir son adresse de livraison parmi celles qui existent dans son compte client, ou bien en créer une nouvelle en cliquant sur le bouton « Livrer à une autre adresse ». Sur cette page, le Client peut consulter les frais de livraison associés à ses produits et son mode de livraison choisi. Pour passer à l'étape suivante, le Client doit cliquer sur le bouton « Valider ma livraison ».

Le Client est alors redirigé sur la page de paiement sécurisé et doit choisir son mode de paiement (Voir article 3 « Paiement de la commande »).

Il est alors invité à saisir ses coordonnées bancaires, et notamment le nom du titulaire, les numéros, la date d'expiration et le cryptogramme de sa carte bancaire. Une fois toutes les informations renseignées, le Client a la possibilité de mémoriser sa carte pour ses prochains achats en cochant la case prévue à cet effet.

Afin de valider sa commande, le Client devra obligatoirement confirmer son accord sur l'ensemble des conditions générales de vente en cochant la case requise sur le Site et confirmer son paiement en cliquant sur le bouton « Valider mon paiement ». Il peut également choisir de revenir aux étapes précédentes.

A la confirmation du paiement, les données sont transmises à un organisme de sécurisation des paiements qui valide les données saisies. Le paiement peut alors :

- soit être accepté et le récapitulatif de la commande apparaît à l'écran ;
- soit être refusé. Le Client peut tenter de saisir de nouvelles données de carte bancaire. Tant que le paiement n'a pas été accepté, la commande n'est pas validée.

Une fois le paiement accepté, il n'est plus possible pour le Client de modifier sa commande. Si besoin, il pourra contacter le Service Relations Clientèle de SELEXTRA par le biais du formulaire de contact disponible ici, ou par téléphone au numéro suivant : 09.72.72.00.12 (coût d'un appel local) pour la France.

Toutes les données relatives à la commande du Client (sauf les données bancaires) sont archivées par SELEXTRA.

[4.4. Confirmation de la commande :](#)

Une fois la commande validée et la confirmation du paiement effectuée, SELEXTRA confirme la prise en compte de la commande du Client passée sur le Site par l'envoi d'un courrier électronique automatique reprenant l'ensemble des informations que le Client aura communiquées, et notamment :

- les produits commandés,
- l'indication du prix TTC des produits,
- les frais de port et de préparation,
- les adresses de livraison et de facturation.

[4.5. Utilisation du compte :](#)

Le Client a la possibilité de suivre ses commandes sur le Site, dans la rubrique « Compte ». L'accès à cette rubrique nécessite que le Client se soit au préalable identifié.

[Article 5. Livraison :](#)

[5.1. Lieux de livraison :](#)

Les produits sont livrés uniquement en France métropolitaine (Corse incluse) et en Belgique.

[5.2. Les modes de livraison :](#)

SELEXTRA propose au Client plusieurs modes de livraison :

- A domicile, par colis postal ou par transporteur spécialisé ;
- Dans un point relais Mondial Relay (dont la liste sera présentée lors de votre processus de commande).

Les modes de livraison proposés peuvent varier en fonction du type de produit(s) commandé(s) (produits de petits gabarits ou produits lourds et volumineux) et de votre adresse de livraison.

Les modes de livraison disponibles ainsi que les prix et délais de livraison Vous seront indiqués lors de la passation de votre commande.

Un service de livraison express (expédié sous 48h) est également disponible en cas de livraison à domicile, pour toute commande effectuée et payée par carte bancaire.

[5.3. Les délais de livraison :](#)

5.3.1. SELEXTRA s'engage à livrer le Client dans les délais annoncés avant la validation de la commande.

En cas de commande de plusieurs produits, des délais de livraison différents peuvent s'appliquer - chaque produit étant livré en fonction de sa disponibilité.

5.3.2. En cas de retard de livraison de votre produit, SELEXTRA Vous en informera dans les plus brefs délais, via l'adresse électronique que Vous Nous aurez communiquée lors de la validation de votre commande.

La responsabilité de SELEXTRA ne pourra en aucun cas être recherchée en cas d'impossibilité de livraison ou d'une erreur de livraison due (i) à notre prestataire de service, (ii) à des coordonnées et/ou informations erronées ou incomplètes que Vous Nous aurez communiquées, ou encore (iii) en cas de force majeure ou d'évènement indépendant de notre volonté.

En tout état de cause, Nous nous engageons à faire le nécessaire afin de déterminer la cause du retard et trouver une solution adéquate en vue de la livraison effective du produit commandé dans les meilleurs délais.

5.3.3. Il ne sera procédé à aucune réexpédition du produit si, dans le délai de quinze (15) jours à compter de la date de notification de livraison infructueuse par le transporteur spécialisé, Vous n'avez pas manifesté la défaillance de livraison ou si, dans les dix (10) jours à compter du lendemain de la notification de livraison infructueuse par la Poste ou dans les quatorze (14) jours calendaires à compter de la notification de la réception du produit par Mondial Relay, Vous n'avez pas récupéré votre colis contenant le(s) produit(s) commandé(s).

5.3.4. Pour toute question relative à votre commande ou pour connaître le suivi de votre commande, Vous pouvez Vous rendre directement dans votre compte client, ou appeler le numéro suivant : 09.72.72.00.12 (coût d'un appel local) pour la France en Vous munissant de votre numéro de commande et de votre numéro client.

5.4. Réception :

Si, lors de la livraison, l'aspect extérieur du colis n'est pas parfait, le Client procédera à son ouverture en présence du transporteur afin de vérifier l'état du produit.

En cas de dommages au produit, le Client les détaillera précisément sur le bon de livraison qu'il adressera à SELEXTRA, les dispositions de l'article 7 « Garantie commerciale - Garanties légales » des présentes restant par ailleurs applicables.

Article 6. Droit de rétractation – Garantie « Satisfait ou Remboursé » :

6.1. Types et modalités de rétractation :

6.1.1. Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter du lendemain de la prise de possession physique du produit par le Client ou un tiers mandaté par le Client, pour exercer son droit de rétractation.

Pour ce faire, il devra informer SELEXTRA dans les quatorze (14) jours suivants la prise de possession physique du produit de son choix de se rétracter, et procéder au retour du produit à ses frais au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de retourner le produit.

Il pourra alors obtenir le remboursement du prix du produit ainsi que les frais de port et de préparation, dans les conditions et modalités énoncées ci-après.

6.1.2. Dans le cadre de sa garantie « Satisfait ou remboursé 30 jours », SELEXTRA permet au Client de dépasser le délai légal de rétractation de quatorze (14) jours en lui offrant un délai supplémentaire ne pouvant excéder au total (en ce compris le délai légal de rétractation) trente (30) jours, pour Nous notifier et Nous retourner le produit. Pendant ce délai supplémentaire, le Client pourra obtenir, à réception du produit par SELEXTRA, le remboursement du prix du produit, à l'exception des frais de port et de préparation qui resteront à sa charge.

6.1.3. Si le Client a souscrit à la carte de fidélité SELEXTRA, il bénéficie du service « Satisfait ou Remboursé 90 jours » qui lui permet de Nous notifier et Nous retourner le produit pendant

un délai de soixante-seize (76) jours supplémentaires à compter du dernier jour du délai de rétractation légal de quatorze (14) jours, et ainsi obtenir le remboursement du prix du produit, à l'exception des frais de port et de préparation et du coût du service « Satisfait ou remboursé 90 jours », qui resteront à sa charge.

6.1.4. Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs produits livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un produit composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai de rétractation court à compter du lendemain de la prise de possession du dernier produit ou lot ou de la dernière pièce.

6.2. Exercice du droit de rétractation :

6.2.1 Le Client peut exercer son droit de rétractation issu des dispositions légales de l'article L.221-18 du Code de la consommation ou la garantie « satisfait ou remboursé » par tout moyen, de façon claire et non ambiguë, et notamment :

- par le biais du formulaire de contact disponible ici ;
- pour la France, par téléphone, en contactant le Service Relations Clientèle de SELEXTRA au numéro suivant : 09.72.72.00.12 (coût d'un appel local) ;
- par courrier à l'adresse : Télésopping - Service Clientèle BP 70289 - 75867 Paris 18 ;
- en téléchargeant et en nous renvoyant le formulaire de rétractation mis à votre disposition ici.

Le Client recevra alors un numéro d'autorisation de retour.

6.2.2 En cas de **rétractation dans le délai légal (14 jours)**, il est conseillé au Client de Nous retourner le produit à l'état complet, neuf et dans son emballage d'origine.

Il est précisé qu'en cas de réception d'un produit endommagé, Nous nous réservons la possibilité de demander au Client une indemnité de dépréciation conformément à l'article L.223-23 du Code de la consommation. Dans cette hypothèse, Nous Vous ferons part de notre constat de détérioration par mail ou par téléphone et Vous informerons de notre souhait d'appliquer une dépréciation. Avec votre accord, Nous Vous proposerons un remboursement diminué du montant de dépréciation du produit.

En cas de **rétractation** dans le cadre des **garanties « Satisfait ou remboursé 30 jours » et « Satisfait ou Remboursé 90 jours »**, le produit doit être retourné à l'état neuf, dans son emballage d'origine.

Tout produit retourné incomplet, abîmé, endommagé, utilisé ou sali (s'il n'est pas en état d'être recommercialisé) ne pourra pas être repris.

Chaque retour devra être accompagné du courriel envoyé par le Service Relations Clientèle prenant en compte la demande de retour du Client.

6.2.3 Le produit doit être renvoyé par le Client à SELEXTRA, à ses frais, dans le délai de retour (légal ou contractuel) imparti, à l'adresse suivante :

RETOUR SELEXTRA
RHENUS LOGISTICS
7 RUE CHENNEVIÈRE
76320 CAUDEBEC-LES-ELBEUF

Pour les produits pouvant être pris en charge par Mondial Relay, SELEXTRA pourra proposer une étiquette au Client pour effectuer le retour. Dans ce cas, les frais de retour, d'un montant pouvant aller de 4€ à 12€ en fonction du poids du produit retourné, seront facturés au Client et déduits du montant du remboursement de son produit.

Le montant exact des frais de retour du produit sera communiqué au Client lors de sa demande de rétractation.

Si la nature du produit ne permet pas un retour par La Poste ou par Mondial Relay (produit trop lourd et/ou volumineux), le retour sera organisé par SELEXTRA via son transporteur. Les frais de retour du produit, d'un montant équivalent à celui des frais de port aller du produit, seront facturés au Client et ainsi déduits du montant du remboursement de son article.

Afin de permettre au service logistique de traiter plus rapidement votre retour et ainsi votre demande de remboursement, il est impératif que soit spécifié, sur votre carton de retour, le numéro de retour qui vous a été communiqué par le Service Relations Clientèle.

6.2.4 SELEXTRA remboursera alors au Client le prix du produit (et les frais de port et de préparation aller uniquement en cas de rétractation dans le délai légal de 14 jours) au plus tard dans les quatorze jours (14) à compter de la date à laquelle elle est informée de la décision du Client de se rétracter ou de mettre en œuvre la garantie « Satisfait ou remboursé ». Le remboursement pourra être différé jusqu'à la récupération du produit par SELEXTRA ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition du produit (récépissé de dépôt à la Poste ou dans un point relais indiqué par SELEXTRA).

SELEXTRA ne remboursera pas les frais supplémentaires si le Client a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par SELEXTRA.

Le remboursement s'effectuera en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour que SELEXTRA utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où celui-ci n'occasionne aucun frais pour le Client.

6.2.5 Si le Client informe SELEXTRA de sa décision de se rétracter ou de bénéficier de la garantie « Satisfait ou remboursé » postérieurement au délai imparti ou adresse les produits postérieurement au délai imparti, aucun remboursement ne sera effectué et SELEXTRA renverra au Client le ou les produit(s), aux frais du Client.

En cas de non-réception du ou des produit(s) dans le délai légal ou conventionnel prévu à compter de la notification de votre rétractation, il sera demandé au Client de rapporter la preuve de son retour (via copie du bon d'expédition tamponné par le transporteur auquel le produit a été remis).

En l'absence de ce document, Nous ne pourrions procéder à votre demande de remboursement.

6.2.6 Vous êtes responsable de votre retour, c'est pourquoi nous vous conseillons de :

- Veiller au bon conditionnement de votre colis afin d'éviter toute perte ou détérioration d'un article pendant le transport ;
- Conserver la preuve de remise de votre colis au transporteur.

6.3. Le droit de rétractation et la garantie « satisfait ou remboursé » ne pourront être exercés pour les contrats :

- de fourniture de produits confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés,
- de fourniture de produits susceptibles de se détériorer ou de se périmenter rapidement,
- de fourniture d'enregistrement audio ou vidéo ou de logiciels informatiques descellés ou défilmés par le Client,
- de fourniture de 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,

- de fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres produits,
- de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation,
- de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

6.4. Cas spécifiques des produits issus de la Boutique Rose :

Le Client bénéficie d'un délai de réflexion de quatorze (14) jours à compter du lendemain de la prise de possession physique du produit, pour exercer son droit de rétractation pour retourner l'article commandé à ses frais.

En revanche, compte tenu de la nature des produits, les garanties « satisfait ou remboursé 30 jours » et « satisfait ou remboursé 90 jours » sont exclues.

Une fois la demande de retour validée par nos services et le numéro de retour transmis, les articles devront être retournés dans leur emballage d'origine, complets, étiquetés, neufs, non utilisés, pour les DVD le blister non ouvert, et accompagnés du formulaire de rétractation.

Les articles retournés qui ne répondent pas à au moins une des conditions listées ci-dessus (retour dans leur emballage d'origine, complets, étiquetés, neufs, non-utilisés, ou qui sont abîmés, endommagés, détériorés par le Client) ne seront pas remboursés.

Article 7. Garantie commerciale - Garanties légales :

7.1 Garantie commerciale :

SELEXTRA offre au Client, à titre gratuit, la possibilité de bénéficier d'une garantie commerciale.

Le Client dispose d'un délai de deux (2) ans à compter de la date et pour la durée indiquées sur le justificatif de livraison adressé au Client pour obtenir la mise en œuvre de la garantie commerciale en cas de produit défectueux.

Les produits consommables et alimentaires, compte tenu de leur caractère périssable, sont exclus de la garantie commerciale de deux (2) ans.

La garantie commerciale, sous réserve d'une défectuosité avérée du produit, donne droit au Client à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente (30) jours suivant la réception du produit par SELEXTRA.

En cas d'impossibilité de mettre en œuvre la réparation ou le remplacement du bien, le Client pourra demander le remboursement de son produit.

Le produit réparé ou échangé est acheminé chez le Client aux frais de SELEXTRA.

Les risques liés au retour du produit défectueux sont à la charge de SELEXTRA.

Dans le cadre d'une réparation, toute période d'immobilisation du produit suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Le Client ne pourra pas se prévaloir de la garantie contractuelle si la défectuosité résulte :

- de l'usure normale de l'article et/ou des pièces et/ou des accessoires le composant,
- d'un usage anormal et/ou une mauvaise manipulation,
- d'un défaut d'entretien,
- d'un cas de force majeure,
- d'un emploi, d'une installation, ou d'un branchement non conforme aux spécifications du fabricant,
- d'un usage commercial ou collectif,
- de l'utilisation de périphériques, d'accessoires ou de consommables inadaptés,
- d'une réparation effectuée par un tiers non agréé par SELEXTRA et/ou le fabricant.

Le Client pourra par ailleurs bénéficier d'une extension de garantie d'un (1) an sur les produits éligibles.

L'extension de garantie prendra effet à l'issue de la garantie commerciale de deux (2) ans et aux mêmes conditions. Il est rappelé que cette garantie a pour point de départ la date indiquée sur le justificatif de livraison adressé au Client. Le coût de l'extension de garantie diffère selon le produit et est indiqué au Client sur le Site préalablement à sa commande dans la rubrique « Mon panier ».

Dans le cas où un produit se révélerait défectueux durant la période de garantie commerciale, le Client est invité à prendre contact avec le Service Relations Clientèle par le biais du formulaire de contact disponible ici, ou au numéro de téléphone suivant : 09.72.72.00.12 (coût d'un appel local) pour la France, qui lui indiquera la procédure à suivre pour retourner son article.

La garantie commerciale ne prive pas le Client du bénéfice des dispositions relatives à la garantie légale de conformité et à la garantie légale des vices cachés.

7.2 Garanties légales :

Indépendamment de la garantie commerciale, SELEXTRA est garant de la conformité de ses produits au contrat. Tous les produits vendus sur son Site ou par correspondance bénéficient de la garantie légale de conformité (articles L.217-4 à L.217-14 du Code de la consommation) et de la garantie légale des vices cachés (articles 1641 à 1649 du Code civil), dans les conditions prévues par la loi.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

« 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

« Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

« Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

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

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

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

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

Si le produit livré est non-conforme au produit commandé par le Client ou s'il présente un vice-caché, ce dernier devra contacter le Service Relations Clientèle de SELEXTRA par le biais du formulaire de contact disponible ici, ou au numéro de téléphone suivant : 09.72.72.00.12 (coût d'un appel local) pour la France, pour lui notifier la non-conformité ou les vices-cachés de son produit.

Le Service Relations Clientèle de SELEXTRA accusera réception de la demande du Client et lui confirmera la marche à suivre.

A réception des instructions du Service Relations Clientèle de SELEXTRA, le Client renverra les produits non-conformes ou affectés d'un vice-caché à SELEXTRA à l'adresse indiquée par SELEXTRA.

[Extraits du Code de la consommation et du Code civil :](#)

- **Garantie légale de conformité :**

Article L.217-3 du Code de la consommation :

« Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

[...]

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, 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, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité. »

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

« Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est livré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat. »

Article L.217-5 du Code de la consommation :

« I.- En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes

les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.- Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.- Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat. »

Article L.217-7 du Code de la consommation :

« Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué. [...] »

Article L.217-8 du Code de la consommation :

« En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts. »

• **Garantie des vices cachés :**

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 du Code civil, premier alinéa :

« 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. [...] »

Article 8. La « reprise 1 pour 1 » :

SELEXTRA s'engage, dans le cadre de la loi Anti-Gaspillage pour une Economie Circulaire (dite loi « AGECE »), à reprendre ou à faire reprendre, gratuitement et pour son compte :

- Les équipements électriques et électroniques usagés dont Vous vous défaites, dans la limite de la quantité et du type d'équipement vendu.
- Les meubles qui offrent une assise (canapé), les couettes et oreillers, et les surmatelas, dans la limite de la quantité et du type de produit qu'il remplace.

Si Vous souhaitez que SELEXTRA reprenne votre ancien produit, Nous Vous demandons de bien vouloir :

- lors de votre commande par téléphone, en informer votre interlocuteur afin que ce dernier puisse déclencher la « reprise 1 pour 1 » ;
- lors de votre commande par internet, contacter le Service Relations Clientèle :
 - o par le biais du formulaire de contact disponible ici ;
 - o par téléphone au 09.72.72.00.12 (coût d'un appel local) pour la France.

En fonction de la dimension du produit, SELEXTRA :

- Vous transmettra une étiquette retour. Vous devrez renvoyer votre ancien produit par le biais d'un point retrait du réseau Mondial Relay ou remettre votre colis à la Poste ;
- Demandra à son transporteur de Vous contacter afin d'organiser la reprise de votre ancien produit (solution applicable uniquement lorsque les dimensions de votre produit ne permettent pas un envoi par voie postale ou point Mondial Relay).

Article 9. Responsabilité élargie des Producteurs :

Depuis le 1^{er} janvier 2022, les entreprises soumises au principe de responsabilité élargie du producteur (REP) doivent s'enregistrer auprès de l'ADEME, afin que cette dernière leur délivre un identifiant unique pour chaque filière.

Le Numéro d'Identification Unique (IDU) est la preuve pour le producteur qu'il est bien enregistré au registre de l'éco-organisme et à jour de ses écocontributions, comme l'y oblige la loi (Code de l'environnement, articles L541-10 à L541-10-17). L'IDU sert à faciliter le suivi et le contrôle du respect des obligations de REP (Responsabilité Élargie du Producteur) qui incombent aux producteurs.

Article 10. Données personnelles :

Les données personnelles collectées sur les Sites sont nécessaires au traitement des commandes et livraisons. Dans ce cadre, les données collectées sont indispensables à ces traitements et sont destinées à SELEXTRA et ses prestataires.

Elles peuvent également être nécessaires pour la gestion d'opérations de prospection commerciale de la part de SELEXTRA et/ou de ses partenaires extérieurs, uniquement sous réserve que Vous y ayez préalablement et expressément consenti.

Certains des prestataires de SELEXTRA sont situés en dehors de l'Union Européenne. Le transfert des données à ces prestataires est destiné à la gestion de la prise de commandes du Service Relations Clientèle ainsi qu'aux réponses apportées aux demandes d'effacement, de limitation, de retrait du consentement et d'opposition concernant vos données personnelles. Ce transfert est encadré par les Clauses Contractuelles Types de la Commission Européenne.

Conformément au Règlement 2016/679/UE du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (« RGPD ») et à la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée, Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité, de limitation, de retrait du consentement à tout moment, et d'opposition des données personnelles Vous concernant, que Vous pouvez exercer en nous écrivant par le biais du formulaire de contact disponible ici, ou encore par email à dpo.teleshopping@selextra.fr, en précisant vos nom, prénom et adresse complète. L'adresse mail indiquée est utilisable uniquement pour les demandes relatives à vos données personnelles ; toute autre demande relative à vos commandes devra être faite sur le support prévu à cet effet sous peine de ne pas être traitée.

Pour plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, et/ou pour exercer vos droits, Nous Vous invitons à consulter notre Politique de protection des données personnelles en cliquant ici.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des cookies du Site, Nous Vous invitons à consulter notre Politique relative aux cookies en cliquant ici.

De plus, SELEXTRA Vous informe que Vous avez la possibilité de Vous inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique par le biais du site gouvernemental www.bloctel.gouv.fr.

Article 11. Force majeure :

SELEXTRA ne sera en aucun cas tenue responsable à l'égard du Client en cas d'inexécution et/ou de retard dans l'exécution d'une ou plusieurs obligations des présentes conditions générales de vente qui serait dû à la survenance d'un cas de force majeure.

Est considéré cas de force majeure tout évènement échappant à son contrôle, qui ne pouvait raisonnablement être prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et ce, conformément à l'article 1218 du Code civil. Sont notamment considérés comme tels, sans que cette liste ne soit exhaustive et limitative : la guerre, les émeutes, l'insurrection, les troubles sociaux, les grèves de toutes natures (et notamment celles affectant les transports) et les problèmes d'approvisionnement de SELEXTRA.

SELEXTRA informera le Client d'un cas de force majeure dans les sept (7) jours à compter de sa survenance.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées du contrat pendant toute la durée de son existence.

Dès la disparition de la cause de suspension de leurs obligations réciproques, SELEXTRA fera ses meilleurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de ses obligations contractuelles.

Cependant, en cas d'impossibilité, ou si la période de suspension dépasse une durée supérieure à quinze (15) jours, le Client aura alors la possibilité de résilier la commande en cours, sans indemnité à la charge de SELEXTRA. Il sera alors procédé au remboursement de

la commande du Client, selon les modalités énoncées à l'article 7 « Garantie commerciale - Garanties légales » des présentes.

Article 12. Loi applicable et règlement des différends :

12.1 Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français.

12.2 En cas de litige, Vous pouvez rechercher une solution amiable avant tout recours en justice, avec notamment l'aide d'une association de consommateurs, d'une organisation professionnelle de la branche, d'un médiateur, ou de tout conseil de votre choix.

12.3 Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des différends, SELEXTRA 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 : Médiateur de la consommation FEVAD - BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 - <https://www.mediateurfevad.fr>.

Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de SELEXTRA, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquez sur le lien suivant : <https://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur/>.

Par ailleurs, la Commission européenne met également à la disposition des consommateurs une plateforme européenne de règlement extrajudiciaire des litiges, accessible en ligne à l'adresse : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

12.4 En cas d'échec de résolution amiable du litige, celui-ci sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français.

Il est précisé que les consommateurs belges restent soumis aux dispositions impératives belges, conformément au Règlement CE n°593/2008 du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (dit « Rome I »).

En cas de litige, Vous pouvez rechercher une solution amiable avant tout recours en justice, et utiliser la plateforme en ligne que le SPF Economie met à la disposition des consommateurs. Pour connaître les modalités, rendez Vous sur le lien suivant : <https://economie.fgov.be/fr/themes/line/belmed-mediation-en-ligne>.

Extraits du Code civil belge :

Article 1641 :

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

Article 1648 :

« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur, dans un bref délai, suivant la nature des vices rédhibitoires, et l'usage du lieu où la vente a été faite. »

Article 1649 Ter :

« § 1er. Pour l'application de l'article 1604, alinéa 1er, le bien de consommation délivré par le vendeur au consommateur n'est réputé conforme au contrat de vente que s'il satisfait aux exigences énoncées aux paragraphes 2 à 8.

§ 2. Afin d'être conforme au contrat de vente, le bien de consommation doit satisfaire aux critères subjectifs de conformité prévus dans le contrat de vente c'est-à-dire qu'il doit, notamment, le cas échéant:

1° correspondre à la description, au type, à la quantité et à la qualité et présenter la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité et d'autres caractéristiques comme prévu dans le contrat de vente;

2° être adapté à la finalité spécifique recherchée par le consommateur, que celui-ci a portée à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat de vente et que le vendeur a acceptée;

3° être livré avec tous les accessoires et toutes les instructions, notamment d'installation, comme prévu dans le contrat de vente; et

4° être fourni avec des mises à jour comme prévu dans le contrat de vente.

§ 3. En plus de satisfaire à tous les critères subjectifs de conformité prévus dans le contrat de vente conformément au paragraphe 2, le bien de consommation doit répondre aux critères objectifs de conformité suivants:

1° être adapté aux finalités auxquelles serviraient normalement des biens de consommation de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union et du droit national en vigueur ainsi que de toutes les normes techniques existantes ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné;

2° le cas échéant, présenter la qualité d'un échantillon ou d'un modèle que le vendeur a mis à la disposition du consommateur avant la conclusion du contrat, et correspondre à la description de cet échantillon ou modèle;

3° le cas échéant, être livré avec les accessoires, y compris l'emballage et les instructions d'installation ou autres instructions, que le consommateur peut raisonnablement s'attendre à recevoir; et

4° être en quantité et présenter les qualités et d'autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, normales pour des biens de consommation de même type et auxquelles le consommateur peut raisonnablement s'attendre, eu égard à la nature des biens de consommation et compte tenu de toute déclaration publique faite par le vendeur ou d'autres personnes situées en amont dans la chaîne de contrats ou pour le compte du vendeur ou de telles personnes, y compris le producteur, en particulier dans les publicités ou sur l'étiquette.

§ 4. Le vendeur n'est pas tenu par les déclarations publiques visées au paragraphe 3, 4°, s'il démontre:

1° qu'il ne connaissait pas la déclaration en cause et n'était pas raisonnablement en mesure de la connaître;

2° que, au moment de la conclusion du contrat de vente, la déclaration publique avait été rectifiée suivant le même procédé, ou suivant un procédé comparable à celui par lequel elle a été faite; ou

3° que la décision d'acheter le bien de consommation n'a pas pu être influencée par la déclaration publique.

§ 5. Dans le cas d'un bien comportant des éléments numériques, le vendeur veille à ce que le consommateur soit informé des mises à jour, y compris des mises à jour de sécurité, qui sont nécessaires au maintien de la conformité de ce bien, et les reçoive au cours de la période:

1° à laquelle le consommateur peut raisonnablement s'attendre, eu égard au type et à la finalité des biens et des éléments numériques et compte tenu des circonstances et de la nature du contrat, lorsque le contrat de vente prévoit une opération de fourniture unique du contenu numérique ou du service numérique; ou

2° indiquée à l'article 1649quater, § 1er, alinéa 2, lorsque le contrat de vente prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique pendant une période.

§ 6. Lorsque le consommateur n'installe pas dans un délai raisonnable les mises à jour fournies conformément au paragraphe 5, le vendeur n'est pas responsable d'un défaut de

conformité résultant uniquement de la non-installation de la mise à jour concernée, à condition que:

1° le vendeur ait informé le consommateur de la disponibilité de la mise à jour et des conséquences de sa non-installation par le consommateur; et

2° la non-installation ou l'installation incorrecte par le consommateur de la mise à jour ne soit pas due à des lacunes dans les instructions d'installation fournies au consommateur.

§ 7. Il n'y a pas de défaut de conformité au sens du paragraphe 3 ou 5 si, au moment de la conclusion du contrat de vente, le consommateur a été spécifiquement informé qu'une caractéristique particulière du bien de consommation s'écartait des critères objectifs de conformité prévus à ces paragraphes et que le consommateur a expressément et séparément accepté cet écart lorsqu'il a conclu le contrat de vente.

§ 8. Tout défaut qui résulte de l'installation incorrecte du bien de consommation est réputé être un défaut de conformité lorsque:

1° l'installation du bien fait partie du contrat de vente et a été effectuée par le vendeur ou sous sa responsabilité, ou;

2° l'installation, qui devait être effectuée par le consommateur, a été effectuée par celui-ci et que l'installation incorrecte est due à des lacunes dans les instructions d'installation fournies par le vendeur ou, dans le cas d'un bien comportant des éléments numériques, fournies par le vendeur ou le fournisseur du contenu numérique ou du service numérique. »

Article 1649 quater :

« Le vendeur répond vis-à-vis du consommateur de tout défaut de conformité qui existe lors de la délivrance des biens de consommation et qui apparaît dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un bien comportant des éléments numériques, lorsque le contrat de vente prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique pendant une période, le vendeur répond également de tout défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique qui survient ou apparaît dans un délai de deux ans à compter du moment où le bien comportant des éléments numériques a été livré. Lorsque le contrat prévoit une fourniture continue pendant plus de deux ans, le vendeur répond de tout défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique qui survient ou apparaît au cours de la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat de vente. Les délais prévus aux alinéas 1er et 2 sont suspendus pendant le temps nécessaire à la réparation ou au remplacement du bien, ou en cas de négociations entre le vendeur et le consommateur en vue d'un accord amiable.

Par dérogation aux alinéas 1er et 2, le vendeur et le consommateur peuvent, pour les biens d'occasion, convenir d'un délai inférieur sans que ce délai soit inférieur à un an.

Le vendeur informe le consommateur de ce délai inférieur de manière claire et sans équivoque. Lorsque ce n'est pas le cas, le délai visé à l'alinéa 1er ou 2, le cas échéant, est d'application. La charge de la preuve de cette obligation repose sur le vendeur.

§ 2. Le consommateur est tenu d'informer le vendeur de l'existence du défaut de conformité dans les deux mois à compter du jour où le consommateur a constaté le défaut. Le vendeur et le consommateur peuvent convenir d'un délai plus long.

§ 3. L'action du consommateur se prescrit dans un délai d'un an à compter du jour où il a constaté le défaut de conformité.

§ 4. Sauf preuve contraire, le défaut de conformité qui apparaît dans un délai de deux ans à partir de la délivrance du bien de consommation est présumé exister au moment de la délivrance, sauf lorsque cette présomption n'est pas compatible avec la nature du bien de consommation ou la nature du défaut de conformité, en tenant compte notamment du caractère neuf ou d'occasion du bien de consommation.

§ 4/1. Dans le cas d'un bien comportant des éléments numériques, lorsque le contrat de vente prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique sur une période, la charge de la preuve quant à la question de savoir si le contenu numérique ou le

service numérique était conforme au cours de la période visée au paragraphe 1er, alinéa 2, incombe au vendeur en cas de défaut de conformité qui apparaît au cours de cette période.

§ 5. Les dispositions du présent chapitre relatives à la garantie des défauts cachés de la chose vendue sont applicables à l'échéance des délais prévus au paragraphe 1er. »

Article 1649 quinquies :

« § 1er. Outre des dommages et intérêts le cas échéant, le consommateur a le droit d'exiger du vendeur qui répond d'un défaut de conformité en application de l'article 1649quater, soit la réparation du bien ou son remplacement, dans les conditions prévues aux paragraphes 2 et 3, soit une réduction proportionnelle du prix ou la résolution du contrat, dans les conditions prévues [1 aux paragraphes 5 à 7.

Il est toutefois tenu compte, le cas échéant, de l'aggravation du dommage résultant de l'usage du bien par le consommateur après le moment où il a constaté le défaut de conformité ou aurait dû le constater.

§ 2. Dans un premier temps, le consommateur a le droit d'exiger du vendeur la réparation du bien de consommation ou son remplacement, dans les deux cas sans frais, à moins que le recours choisi ne soit impossible ou que, comparé à l'autre, il n'impose des coûts disproportionnés pour le vendeur, compte tenu de l'ensemble des circonstances, dont notamment:

1° la valeur du bien de consommation en l'absence de défaut de conformité;

2° l'importance du défaut de conformité; et

3° la possibilité d'opter pour l'autre recours sans inconvénient majeur pour le consommateur.

§ 3. Toute réparation ou tout remplacement est effectué:

1° sans frais,

2° dans un délai raisonnable à compter du moment où le vendeur a été informé par le consommateur du défaut de conformité, et

3° sans inconvénient majeur pour le consommateur, compte tenu de la nature du bien de consommation et de l'usage recherché par ce dernier.

Lors d'une réparation ou d'un remplacement, le consommateur met le bien de consommation à la disposition du vendeur. Le vendeur reprend le bien à remplacer à ses frais.

Lorsqu'une réparation nécessite l'enlèvement du bien installé conformément à sa nature et à sa finalité avant l'apparition du défaut de conformité, ou lorsque le bien doit être remplacé, l'obligation de réparer ou de remplacer le bien inclut l'enlèvement du bien non conforme et l'installation du bien de remplacement ou du bien réparé, ou la prise en charge des frais d'enlèvement et d'installation.

Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement.

§ 4. Le vendeur peut refuser de mettre le bien de consommation en conformité conformément au paragraphe 2, si la réparation et le remplacement s'avèrent impossibles ou lorsque cela lui imposerait des coûts qui seraient disproportionnés, compte tenu de l'ensemble des circonstances, dont notamment la valeur qu'aurait le bien de consommation en l'absence de défaut de conformité ou l'importance du défaut de conformité.

§ 5. Le consommateur a le droit d'exiger du vendeur une réduction proportionnelle du prix conformément au paragraphe 6, ou la résolution du contrat de vente conformément au paragraphe 7, dans chacun des cas suivants:

1° le vendeur n'a pas effectué la réparation ou le remplacement ou, le cas échéant, n'a pas effectué la réparation ou le remplacement conformément au paragraphe 3, alinéas 2 et 3, ou le vendeur a refusé de mettre les biens en conformité conformément au paragraphe 4;

2° un défaut de conformité apparaît malgré la tentative du vendeur de mettre les biens en conformité;

3° le défaut de conformité est si grave qu'il justifie une réduction immédiate du prix ou la résolution immédiate du contrat de vente;

4° le vendeur a déclaré, ou il résulte clairement des circonstances, que le vendeur ne procédera pas à la réparation ou le remplacement des biens en vue de leur mise en conformité dans un délai raisonnable ou sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Par dérogation à l'alinéa 1er, le consommateur n'a pas le droit d'exiger la résolution du contrat de vente si le défaut de conformité est mineur. La charge de la preuve quant au caractère mineur ou non du défaut de conformité incombe au vendeur.

§ 6. La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du bien de consommation reçu par le consommateur et la valeur qu'aurait le bien de consommation s'il était conforme au contrat de vente.

§ 7. Le droit à la résolution du contrat de vente s'exerce par une déclaration unilatérale de volonté adressée au vendeur.

En cas de vente de plusieurs biens de consommation, si le défaut de conformité ne porte que sur certains de ceux-ci et s'il existe un motif de résolution du contrat de vente en vertu du présent article, le consommateur ne peut exercer son droit à la résolution qu'à l'égard des biens non conformes et des biens conformes qu'il a acquis en même temps si l'on ne peut raisonnablement attendre du consommateur qu'il accepte de ne garder que les biens conformes.

Lorsque le consommateur exerce son droit à la résolution du contrat de vente dans son intégralité ou, conformément à l'alinéa 2, à l'égard de certains des biens livrés en vertu du contrat de vente:

1° le consommateur restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier; et

2° le vendeur rembourse au consommateur le prix payé pour les biens dès réception des biens ou de la preuve de leur renvoi fournie par le consommateur.

Pour l'application du paragraphe 6 et du présent paragraphe, tout remboursement au consommateur peut être réduit pour tenir compte de l'usage conforme que celui-ci a eu du bien depuis sa livraison. »

Conditions Générales de Vente mises à jour le 24/06/2024.