

CONDITIONS GENERALES DE VENTES SODEM – vente à distance

CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des commandes passées sur ou grâce au site internet SODEM et à l'exclusion de toutes autres conditions, générales ou particulières, de vente ou d'achat.

Le site web SODEM propose au Client la vente de tous articles d'électroménager, équipement de la maison, appareil électrique, chauffages, cuisines...

Tout achat ou passation de commande sur le site SODEM suppose l'acceptation sans réserves du Client des présentes conditions générales de vente.

Le Client déclare destiner les produits qu'il commande à un usage sans rapport avec son activité professionnelle. Toute acquisition effectuée à titre professionnel ou dans le cadre d'une activité économique serait soumise aux exclusions contractuelles de garantie et de responsabilité en application des articles ci-après.

SODEM se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier les présentes conditions générales de vente à tout moment.

En cas, de modification, seules les conditions générales de vente en vigueur lors de la prise de commande seront applicables.

DEFINITIONS

Dans le cadre des présentes, les termes suivants sont entendus ainsi qu'il suit :

Client : Le Client est entendu comme celui avec lequel s'établit la relation contractuelle d'achat-vente et qui sera facturé au titre de la commande passée sur le site SODEM

LANGUE

L'ensemble des informations contractuelles présentes sur le site SODEM est rédigé en français.

PRIX – RESERVE DE PROPRIETE

Le prix des produits présentés à la vente sur le site SODEM est exprimé en euros toutes taxes comprises, hors taxes complémentaires éventuelles (dont écotaxe) et frais de transport.

Les taxes complémentaires éventuellement applicables aux produits présentés à la vente apparaissent en accessoire du prix de vente.

Les frais de transport sont détaillés ici (<http://www.sodem-menager.com/infos/votre-commande-en-ligne/retrait-livraison/7/9/7>).

Les prix apparaissant sur le site SODEM pourront faire l'objet de modifications à tout moment. Toutefois, les prix en vigueur lors de l'enregistrement d'une commande seront applicables à ladite commande, sous réserve de la disponibilité à cette date des produits commandés.

Les produits demeurent la propriété de SODEM jusqu'à encaissement de l'intégralité du prix et de ses éventuels accessoires. L'enlèvement ou la réception des matériels commandés par le client emportent transfert de l'intégralité des risques afférents auxdits matériels.

COMMANDE - VALIDATION DE COMMANDE

Les commandes sont effectuées sur le site internet SODEM

Pour pouvoir passer commande, le Client doit suivre l'ensemble des étapes de commandes apparaissant sur le fil d'Ariane, savoir :

- Intégration du ou des articles choisis dans le panier, par le biais du bouton « ajouter au panier »
- Le choix du lieu de retrait ou de livraison (permettant le calcul des frais de transport) et la validation du panier par le bouton « valider mon panier ».
- L'authentification du Client, que ce soit par l'entrée de son identifiant et mot de passes'il est déjà client ou de ses coordonnées pour les nouveaux clients.
A noter : le client peut déclarer commander pour le compte d'une société en cochant la case adéquate. Il pourra alors déclarer les diverses mentions permettant l'identification de la société et l'émission de factures conformes à la réglementation.
- Confirmation du lieu de retrait ou de livraison : le Client a encore la possibilité, à ce stade du processus de commande, de modifier le lieu de retrait ou de livraison choisi précédemment.
- Validation de la commande : A ce stade, le Client doit valider le récapitulatif de sa commande, faisant apparaître l'ensemble de ses coordonnées, lieu de retrait ou livraison, quantité et prix unitaire des produits commandés, frais de transports éventuels et prix total de commande.
- Choix du mode de règlement : Une fois le mode de règlement choisi (attention, le choix d'un règlement par virement entraînera des délais de traitement plus longs, la commande n'étant traitée qu'à réception effective du virement ou espèces ou CB), le Client sera destinataire d'un bon de commande.

Une fois le paiement complet encaissé, le Client sera destinataire d'une facture récapitulant ses acquisitions, laquelle servira le cas échéant de pièce en permettant le retrait en magasin si cette option a été choisie.

Aucune commande ne pourra être validée sans acceptation expresse par le Client des présentes Conditions Générales de Vente.

Attention, le clic sur le bouton « commande avec obligation de paiement » accompagné du fait de cocher la prise de connaissance et d'acceptation des conditions générales de vente aux fins de validation de la commande vaut signature électronique et équivaut à une signature manuscrite aux fins d'acceptation irrévocable et sans réserves de la commande par le client.

L'ensemble des informations contractuelles relatives à la commande (numéro de commande, articles commandés, liens vers les fiches des produits commandés, les

présentes Conditions Générales de Vente, la facture et le formulaire type de rétractation) feront l'objet d'une confirmation par envoi d'un e-mail une fois le paiement encaissé et au plus tard au moment de l'emport ou de la livraison des produits achetés.

Une facture dématérialisée sera jointe au mail récapitulatif.

Il est expressément précisé par SODEM et accepté par le Client que ce mail récapitulatif et l'ensemble des pièces qui y est jointes adressé une fois le paiement encaissé constitue un support fiable et durable et qu'il appartient au Client de prendre toutes précautions souhaitées pour en éviter la perte (archivage, sauvegardes, impression...).

SODEM se réserve le droit de refuser toute commande d'un client avec lequel existerait ou aurait existé un litige quant au paiement d'une commande antérieure.

DISPONIBILITE

Les offres présentes sur le site restent valables dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité d'un produit après passation de la commande, le Client en sera informé, ainsi que du délai sous lequel le produit pourra à nouveau être rendu disponible. En cas d'indisponibilité définitive du produit ou de Client ne désirant pas attendre cette mise à disposition, le Client peut choisir de revenir sur l'ensemble de sa commande ou accepter que seul le produit indisponible lui soit remboursé. Il est alors remboursé du prix du produit si son compte bancaire a été débité dans les trente jours suivant l'option qu'il a effectué.

DECLARATIONS DU CLIENT

Le Client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre de l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente.

Les informations communiquées par le Client lors de la création de son compte Client et la passation de la commande (notamment nom et adresse de livraison) engagent celui-ci. La responsabilité de la société SODEM ne saurait dès lors être recherchée en aucune manière dans l'éventualité où une erreur lors de la passation d'une commande empêcherait ou retarderait l'emport ou la livraison des produits acquis.

En cas de choix de la livraison, le client doit préciser un lieu de livraison qui soit facile d'accès et permette la manutention du produit (dimensions des portes, des escaliers...suffisantes). Il doit également préciser lors de la commande les éventuelles spécificités du lieu (étage, Code d'accès, interphone, présence ou non d'un ascenseur...). Le Client sera seul responsable d'un éventuel défaut de livraison à raison d'un manque d'indications lors de la commande.

INFORMATIQUE ET LIBERTES

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, 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 à l'adresse suivante SODEM - Rue J.B. Martenot - ZI Lann Sévelin - 56850 Caudan ou par mail à l'adresse contact@sodem-menager.com.

Dans le cadre de la relation commerciale, SODEM est amenée à recueillir auprès de vous des données personnelles protégées en application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique et aux libertés. Le responsable de cette collecte ainsi que du traitement des données ainsi collectées est SODEM - Rue J.B. Martenot - ZI Lann Sévelin - 56850 Caudan.

Ces données personnelles sont principalement utilisées pour les finalités suivantes: gestion de la relation commerciale, traitement de la commande en ligne et des obligations contractuelles ultérieures (garanties...). Elles peuvent également être employées à titre de prospection commerciale et de communication de promotions, exclusivement dans le cadre des activités de SODEM. A ce titre, vous êtes informé que les données personnelles vous concernant peuvent être transmises :

- aux établissements et sous-traitants contractuellement liés avec la SODEM pour l'exécution des tâches se rapportant directement aux finalités décrites ci-avant ;
- à des organismes publics afin de satisfaire aux éventuelles obligations légales ou réglementaires lui incombant.

Enfin, toute déclaration fautive ou irrégulière pourra faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir la fraude. SODEM se réserve la faculté d'utiliser ces informations et de refuser toute commande présentant un niveau de risque trop élevé.

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire fera l'objet d'une inscription des coordonnées en rapport avec la commande associée à cet impayé au sein d'un fichier d'incidentstenu par SODEM, ainsi que d'un signalement aux autorités judiciaires compétentes.

L'ensemble de ces données peut donner lieu à l'exercice du droit d'accès, de rectification et d'opposition dans les conditions et limites définies par les articles 38, 39 et 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Vous pouvez demander communication et rectification de toute information vous concernant qui figurerait sur tout fichier à usage de SODEM, en écrivant à l'adresse suivante : SODEM - Rue J.B. Martenot - ZI Lann Sévelin - 56850 Caudan

Ainsi, vous pouvez demander que soient rectifiées, complétées ou clarifiées, mises à jour ou effacées toutes informations vous concernant qui seraient inexactes, incomplètes, périmées, équivoques ou dont la collecte ou l'utilisation, la communication ou la conservation sont interdites.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, les fichiers et traitements de données personnelles ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés sous le numéro 1820634

A des fins de mieux connaître ses clients et leur communiquer des informations les plus adaptées, SODEM peut collecter des informations personnelles par l'usage de cookies. Le

Client peut s'y opposer en désactivant cette fonction (<http://www.sodem-menager.com/infos/votre-commande-en-ligne/cookies/7/9/25>)

LIVRAISON ET RETRAIT

SODEM propose aux Clients de venir retirer directement les produits achetés au sein de plusieurs magasins (SODEM Caudan / SODEM Plescop / SODEM Pontivy), ou assure la livraison sur les départements (départements desservis : 22, 29, 35, 44 et 56).

Retrait

En cas de choix du Client de cette option, il recevra un message de mise à disposition de sa commande dans le magasin de son choix suite au message de confirmation de sa commande. A compter de la date de ce message d'information, le Client ou son représentant a un délai de 15 jours calendaires pour retirer sa commande dans le magasin SODEM choisi.

Ce retrait ne pourra s'effectuer que si elle a été intégralement payée et si le Client ou son représentant présente en caisse du magasin le relevé de sa commande ainsi qu'une pièce d'identité du Client en cours de validité, le cas échéant accompagné d'un pouvoir permettant à son représentant d'agir en son nom.

En cas d'absence de retrait dans le délai susvisé (ou de demande auprès du Service Clientèle de prorogation de ce délai), SODEM effectuera un rappel de mise à disposition par l'envoi d'un e-mail au Client. En cas d'absence de retrait dans le délai susvisé (ou de demande auprès du Service Clientèle de prorogation de ce délai) dans un nouveau délai de 15 jours à compter de ce rappel, la commande sera résolue de plein droit. Le Client sera alors remboursé des sommes versées dans un délai de 30 jours à compter de la date effective du paiement.

Livraison

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. La livraison n'inclut ni installation ni mise en service.

Les délais de livraison s'entendent en jours ouvrés et correspondent à des délais moyens de préparation et d'acheminement de la commande. SODEM ne saurait être tenue responsable des conséquences d'un retard d'acheminement.

Les délais de livraison et d'enlèvement courent à compter de la confirmation de la commande par SODEM, formalisée par l'envoi d'un e-mail à l'attention du Client.

En cas d'articles livrables à des dates différentes au regard de leur disponibilité, le délai de livraison annoncé sera calculé sur le délai le plus long, SODEM se réservant la possibilité de fractionner la commande en plusieurs livraisons, sans coût supplémentaire pour le Client.

Le délai maximum de livraison est de 30 jours.

En cas de retard d'expédition, SODEM informe le Client de ce retard par mail, lequel pourra décider d'annuler sa commande. Si cette commande n'a pas encore été expédiée, la livraison sera alors bloquée et le Client remboursé.

Si la commande était expédiée lors de l'annulation par le Client, ce dernier garde la faculté d'annuler la commande en refusant le colis.

SODEM procédera au remboursement des sommes payées par le Client dans les 15 jours suivants soit l'annulation de la commande par le Client, soit – en cas de commande déjà expédiée – la date de réception du retour du colis refusé, complet et dans son état d'origine.

En cas d'absence du Client lors de la livraison d'un colis : voir avec votre prestataire de transport...

CONFORMITE

Le Client doit vérifier la conformité de la marchandise livrée ou emportée avant de signer tout document de livraison. Cette vérification sera considérée comme effectuée dès lors que le Client, ou toute personne habilitée à recevoir le colis en son nom, a signé le document de livraison.

En cas de constat d'anomalie, le Client indiquera ses réserves caractérisées directement sur le document de livraison, suivies de sa signature. Le Client devra confirmer ses réserves auprès du service Clients (SODEM - Rue J.B. Martenot - ZI Lann Sévelin - 56850 Caudan) dans les 3 jours ouvrables suivant la réception du ou des articles.

Une réclamation formulée hors de délai ne pourra être acceptée.

RETRACTATION

Le Client dispose d'un délai de 15 jours ouvrables à compter de la livraison ou de la date d'emport de sa commande pour se rétracter.

Pour ce faire, il doit contacter SODEM :

- soit par mail à l'adresse contact@sodem-menager.com
- soit par téléphone au 02 97 81 09 43 en se munissant de son numéro de facture

☒

Afin de faciliter les conditions du retour du produit, il est recommandé de le faire préalablement agréer par le Service clientèle, qui transmettra un accord de retour au Client en cas de respect des modalités de rétractation ci-après.

Le retour ne pourra être accepté que si le produit est en parfait état, dans son emballage d'origine, non endommagé et accompagné de tous ses accessoires (notices, cordons, télécommandes, garanties...). Les articles incomplets, endommagés ou salis seront refusés. Les produits d'hygiène tels que brosse à dents électriques, rasoir, épilateur...etc. devront être retournés parfaitement neufs (jamais utilisés).

Ce droit de rétractation s'exerce sans pénalités. Le client conserve toutefois à sa charge les frais de retour. De droit commun, les marchandises voyagent aux risques et périls du Client et à ce titre, SODEM conseille au Client de prendre toutes les assurances appropriées pour couvrir ce risque et toutes mesures pour protéger la marchandise.

Le remboursement du Client s'effectuera par crédit du compte bancaire (Compte de la Carte bancaire débité à la commande) dans un délai maximum de 30 jours suivant la date à laquelle le droit de rétractation a été exercé.

SECURISATION DES DONNEES BANCAIRES

Les informations relatives à la carte de crédit du Client bénéficiaire du procédé de cryptage SSL. Ces informations sont directement adressées à la Banque de SODEM, par l'intermédiaire du procédé Payline du Crédit Mutuel; elles ne transitent donc pas et ne sont donc pas stockées sur les serveurs SODEM.

PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations, images et photographies, marques et bases de données reproduits et intégrés sur le site SODEM sont protégés, pour le monde entier, au titre notamment de la propriété intellectuelle et du droit d'auteur. A ce titre et conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, seule l'utilisation pour un usage privé est autorisée. Toute reproduction totale ou partielle du site SODEM est strictement interdite.

SERVICE APRES VENTE

Garantie Légale

Indépendamment de la garantie contractuelle dont les modalités sont développées ci-après, SODEM garantit les défauts de conformité du bien vendu dans les conditions prévues aux articles L.211-1 du suivants du Code de la consommation et des vices rédhibitoires dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil.

Art. L.211-4 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.211-5 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 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.

Art. L.211-12 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.211-16 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 l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Art. 1648 1^{er} alinéa 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.

La recherche de solutions amiables préalablement à une action en justice n'interrompt pas les délais de mise en œuvre de la garantie légale, ni la durée de la garantie contractuelle dont les modalités sont développées ci-après.

RESPONSABILITE

Les photographies et illustration des produits vendus ne sont pas contractuelles. Le Client doit s'attacher à prendre connaissance des caractéristiques techniques des produits considérés avant de procéder à sa commande, notamment en termes de raccordement, compatibilité des matériels...

La responsabilité de SODEM ne pourra être engagée en cas d'erreur manifeste entre les caractéristiques du produit, son illustration sur le site internet et ses conditions de vente. L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser des produits du fait d'incompatibilité des matériels ou de raccordement ne pourra donner lieu à quelque dédommagement, remboursement ou responsabilité de SODEM que ce soit.

En cas de liens hypertextes externes, la responsabilité de SODEM ne pourra être engagée à raison de la contravention éventuelle du site extérieur aux dispositions légales et/ou réglementaires applicables.

En cas d'achat à titre professionnel, SODEM s'exonère contractuellement de toute responsabilité pour tout dommage pouvant survenir du fait d'un achat de produits dans un contexte d'usage professionnel.

TRAITEMENT DES DECHETS DES EQUIPEMENTS ELECTRIQUES ET ELECTRONIQUES.

SODEM informe le Client que les équipements électriques et électroniques en fin de vie, obsolètes ou hors d'usage (équipements producteurs de froid, gros électroménager, écrans, petits électroménager, lampes...) ne doivent pas être jetés à la poubelle ni dans les bacs de tri sélectifs, et ce en application de la directive 2011/65/UE du 8 juin 2011, refondant la directive 2002/95/CE, transposée en droit français par le décret n°2013-

988 du 6 novembre 2013, ainsi que ses divers décrets d'application, dont le décret n°2014-928 du 19 août 2014.

Ainsi, le Client peut :

Déposer l'équipement usagé aux déchetteries et points de collectes mis en place par les collectivités locales

Donner cet équipement à une association à vocation sociale

Ramener cet équipement à l'un des magasins ou centres de services SODEM, qui s'engage à le reprendre à titre gratuit, dans la limite de la quantité et du type d'équipement vendu (sur présentation du justificatif d'achat du nouvel appareil) ; l'ancien matériel sera mis à la disposition d'un éco-organisme pour traitement, conformément à la réglementation en vigueur.

Le remettre aux livreurs, à la condition que le client ait choisi cette option lors de sa commande **et que cette possibilité lui ait été confirmée par SODEM**. Attention, la remise se fait selon les mêmes modalités que la livraison (frigos dégivrés, produits remis sur le trottoir...).

SERVICE CLIENTELE

Pour toute question, information ou réclamation, le Service Clientèle est à la disposition du Client :

Tél. : 02 97 81 09 43

contact@sodem-menager.com

SODEM - Rue J.B. Martenot - ZI Lann Sévelin - 56850 Caudan

DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Les présentes Conditions Générales de Vente et le contrat de vente en ligne sont soumis au droit français.

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 (article ci-avant).

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

En cas de litige dans un cadre commercial, il est fait attribution de compétences aux juridictions commerciales de LORIENT.