

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Article 1 : OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») sont éditées par le Magasin faisant partie du groupe QR (ci-après « le Magasin »), et dont le siège social se situe 36 Pente Nicole – 97421 LA RIVIERE. Les présentes CGV sont applicables entre le Magasin et toute personne qui y effectue un achat de produit (ci-après le « Client »). Elles ont pour objet de régir l’ensemble des relations contractuelles entre le Magasin et le Client. Elles sont réputées acceptées sans réserves par le Client dès l’achat d’un produit (ci-après le ou les «Produit(s)»). Le Client peut les consulter librement à l’accueil du Magasin.

Article 2 : PRODUITS

Les Produits sont proposés par le Magasin dans la limite des stocks disponibles. Le Client est invité à se rapprocher d’un conseiller de vente afin de prendre connaissance des caractéristiques essentielles du Produit avant l’achat, si celles qui sont produites sur l’emballage du Produit lui paraissent insuffisantes.

Article 3 : PRIX

Les prix affichés en Magasin tiennent compte des écocontributions et de la TVA au taux applicable en vigueur. Il est précisé que les éventuelles réductions de prix appliquées aux Produits, ou tout autre avantage consenti au Client, ainsi que les modalités qui leurs sont applicables, sont indiquées directement en Magasin.

Article 4 : PAIEMENT

Différents moyens de paiement sont proposés au Client pour régler ses achats, notamment la carte bancaire, le chèque ou les espèces. Pour ces moyens de paiement, le Magasin s’engage à respecter les dispositions légales en vigueur, notamment les seuils légaux applicables.

Paiement en espèces

Le paiement en espèces est plafonné à mille (1 000) euros en vertu de l’article L.112-6 du Code monétaire et financier et du décret n°2015-741 du 24 juin 2015.

Paiement par chèque

Le Magasin demande au Client réalisant un paiement par chèque de justifier de son identité au moyen d'un document d'identité officiel, en cours de validité et portant sa photographie (notamment : carte nationale d'identité, passeport, extrait Kbis), conformément à l’article L.131-15 du Code monétaire et financier. En fonction du montant, le Magasin se réserve le droit de refuser le chèque ou de demander au Client une seconde pièce d'identité. Le Magasin se réserve le droit de refuser les chèques hors département.

Paiement par carte bancaire

Le Magasin accepte les cartes bancaires à concurrence du plafond déterminé entre le porteur et sa banque. Le Magasin se réserve le droit de refuser toute carte bancaire laissant présager d’un éventuel risque de fraude ou d’impayé.

Règlements à distance

Le Magasin offre à ses clients la possibilité de commander des produits par téléphone ou sur le site internet qr-reunion.re, et de les retirer ensuite en magasin ou de les recevoir par livraison. Le client peut dans ce cas réaliser son paiement en magasin ou à distance (lien de paiement). Ce type de règlement fait l’objet d’une sécurisation pouvant amener à un refus du moyen de paiement présenté.

Acomptes

Dans le cadre d’une commande, le Magasin a la possibilité de demander au Client le versement d’un acompte correspondant à au moins 50 % du montant TTC de la commande.

Paiement du solde

Le paiement du solde devra être effectué 24 heures avant toute livraison dans le cas de commandes passées en magasin, par téléphone ou sur le site internet qr-reunion.re.

Réserve de propriété

Les marchandises livrées restent la propriété du Magasin jusqu'au paiement intégral de leur prix. Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication des marchandises. Le transfert des risques du Produit s’opère

néanmoins entre les mains du Client à compter de la délivrance des Produits.

Article 5 : FINANCEMENT

Le Magasin, via une banque partenaire, offre au Client la possibilité de financer ses achats et ses projets. Le Client est invité à se rapprocher de l’accueil du Magasin pour connaître les conditions et modalités de ces offres.

Article 6 : LIVRAISON DEPUIS LE MAGASIN

Informations générales

Il est entendu par livraison, le service proposé consistant en la remise matérielle au Client du ou des Produits commandés au lieu de son choix. La livraison n’inclut pas la mise en service des Produits.

Les livraisons ne peuvent s'effectuer que dans les zones géographiques couvertes par le Magasin. Ces zones sont consultables à l’accueil du Magasin. La livraison interviendra à l'adresse indiquée par le Client au moment de la passation de la commande, du lundi au vendredi entre 8 heures et 16 heures et le samedi entre 8 heures et 11 heures ; le créneau horaire sera fixé par le Client en fonction des disponibilités et en accord avec le service livraison ou le prestataire sous-traitant.

A la date et heure du rendez-vous, le Client devra être présent à l’adresse de livraison qu’il aura indiquée lors de la commande, muni de la référence de la commande ou de la facture et d’une pièce d’identité. En cas d’absence du Client ou de non-présentation d'une pièce d'identité, le Magasin se réserve le droit de refacturer au Client toute nouvelle livraison.

Le solde de la commande du Client (toutes prestations incluses) doit être réglé 24 heures avant la date prévue de livraison. Dans le cas contraire, la livraison ne pourra être effectuée et le montant de la livraison sera dû. Toute nouvelle demande donnera lieu à une nouvelle facturation.

Tarifs

Les tarifs de livraison sont consultables en Magasin. Il est précisé qu’ils varient notamment en fonction de la distance du point de livraison, de la difficulté d’accès, du poids, de l’encombrement global de la commande et du type de prestation de livraison choisie.

Délais

Les délais de livraison courent à partir de la date de disponibilité du Produit indiquée sur le bon de commande ou au lendemain du paiement total de la commande effectué par le Client. Les délais, indicatifs, et sous réserve de confirmation en magasin, sont les suivants :

- Produits en stock : 1 à 5 jours à partir du paiement total.
- Produit sur commande : 3 à 10 jours à partir de la date de disponibilité du Produit.

Le Magasin s’engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires au respect des dates de livraison indiquées. Dans l'hypothèse où le Magasin serait informé d'un retard de livraison des Produits, il s’engage à avertir le Client dans les plus brefs délais. Dans ce cas, le Client aura dès lors la possibilité de choisir le report ou l'annulation totale ou partielle de sa commande. En cas d’annulation de la commande par le Client, elle lui sera alors remboursée dans un délai maximum de quatorze (14) jours à partir de la date d’annulation.

Modalités de livraison

La livraison sera effectuée par le biais d'un transporteur désigné par le Magasin ou par des prestataires.

Avant d’utiliser ce service, le Client est invité à étudier la description, les caractéristiques du Produit et l’accessibilité du lieu de livraison afin d’être certain que la livraison soit possible. Le Client s’engage à faire part des éventuelles difficultés d’accès et particularités de l’adresse de livraison. Le Client a la responsabilité de prévoir un accès facile pour un camion allant jusqu’à 38 tonnes et de demander toutes les autorisations, notamment administratives, nécessaires au déchargement. Une zone déchargée de déchargement est impérative à la livraison du Produit.

Le transporteur peut décider à tout moment de stopper la livraison en cas d’impossibilités ou par souci de sécurité.

- **Livraison au pied du camion**

Ce mode de livraison s'entend par le dépôt au pied du camion du Produit à l’adresse indiquée par le Client lors de la commande.

Aucune opération de manutention (notamment livraison à l’étage, ...) ou de pose ne sera dans ce cas effectuée par le transporteur. Le Client sera en charge de la récupération, de l’entreposage et du dépôt des Produits à l’adresse indiquée lors de la commande.

Seul le transporteur est habilité à décider de l’accès le plus propice au déchargement. Il est précisé que la livraison sera effectuée en limite de propriété. Dans l'hypothèse où la configuration réelle de l’accès de livraison empêcherait physiquement le déchargement de la marchandise, le transporteur se réserve le droit d'annuler la livraison. Les frais de livraison resteront dans ce cas à la charge du Client. Il appartiendra au Client de se rapprocher du Magasin afin de fixer les nouvelles modalités et coûts d'acheminement de la commande.

Réserves lors de la réception

Si le Client constate que le colis est endommagé ou incomplet, il lui est conseillé de le refuser ou, le cas échéant, d’émettre des réserves claires, précises et motivées sur le bon de livraison avant de le signer. Une confirmation de ces réserves devra être adressée au Magasin dans les plus brefs délais.

Article 7 : REPRISE DES PRODUITS

Le Magasin s’engage à reprendre tous les produits (hors sur-mesure) qui lui ont été achetés dans un délai de sept (7) jours, sur présentation du ticket de caisse ou de la facture du Produit et dans l’emballage d’origine. Le client recevra un avoir valable trois (3) mois.

Il est entendu par produit sur-mesure : un produit qui a été redimensionné et/ou personnalisé.

Pour être repris, le Produit doit se trouver dans son emballage d’origine. Il doit être en bon état esthétique et de fonctionnement.

Article 8 : GARANTIES LEGALES

Garantie de conformité

Le Magasin est tenu des défauts de conformité du Produit au contrat dans les conditions des articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation. Sous réserve de la présentation d’une preuve d’achat, le Client dispose d’un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du Produit pour faire valoir la garantie légale de conformité. Durant les six (6) premiers mois suivant la délivrance du Produit, le Client est dispensé de rapporter la preuve de l’existence du défaut de conformité, celle-ci pesant sur le Magasin. Ce délai est porté à vingt-quatre (24) mois à compter du 18 mars 2016.

En cas de défaut de conformité, le Client se verra en priorité proposer la réparation du Produit. Toutefois, le Magasin peut ne pas procéder selon la demande du Client si cela entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité possible, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Si toutefois aucune des solutions envisagées ne peut être mise en œuvre dans le mois suivant la réclamation, le Client aura la possibilité de demander une diminution du prix ou la résolution de la vente à savoir rendre le bien et se faire restituer le prix sous forme d’avoir. La résolution de la vente peut ne pas être acceptée si le défaut de conformité est mineur. Il est entendu par défaut de conformité mineur : un défaut esthétique qui n’impacte pas la fonctionnalité du produit.

Garantie des vices cachés

Le Magasin est tenu des vices cachés du Produit dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Sous réserve de la présentation d’une preuve d’achat, le Client peut faire valoir la garantie des vices cachés dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice. Pour bénéficier de la garantie des vices cachés, le Client doit apporter la preuve que le vice était non apparent, existait lors de l’achat et rend le Produit impropre à l’usage auquel on le destinait ou diminue très fortement cet usage. Si le Client apporte une telle preuve, il pourra choisir entre rendre le produit et se faire restituer le prix, ou de garder le produit et de se faire rendre une partie du prix conformément à l’article 1644 du Code civil.

La garantie légale de conformité et la garantie des vices cachés s’appliquent indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Article 9 : GARANTIE COMMERCIALE

Certains Produits peuvent bénéficier d'une garantie commerciale. Elle est facultative et ne se substitue pas aux garanties légales.

La garantie commerciale est consentie au Client au moyen d'un écrit remis lors de l'achat du Produit, et peut notamment être mentionnée sur la notice, le packaging du Produit ou dans un contrat écrit spécifique.

Cet écrit définit le contenu et les modalités de mise en œuvre de la garantie, notamment sa durée. Il est précisé que le bénéfice de la garantie commerciale est subordonné à la présentation d'une preuve d'achat.

La garantie commerciale est en principe gratuite. Toutefois, le Magasin peut proposer au Client une garantie payante appelée « extension de garantie ».

Article 10 : SAV

En cas de dysfonctionnement ou de défaut du Produit, le Client doit immédiatement cesser de l'utiliser et en aviser sans délai le Magasin. Il est précisé que le Magasin, son fournisseur ou son réparateur agréé restent les seuls décisionnaires de la nécessité de réparer ou remplacer le Produit, ainsi que de la possibilité de faire valoir ou non la garantie. En cas de refus de garantie, des frais de gestion pourront être demandés au Client par le Magasin. Dans le cas où le Client ne pourrait pas bénéficier des garanties énoncées aux articles 8 et 9 des présentes CGV, le Magasin pourra décider de proposer ou pas au Client des solutions de réparation.

Retrait du Produit

Une fois le Produit réparé, le Client sera averti de la disponibilité de son Produit auprès du SAV du Magasin. A défaut de retrait du Produit dans un délai de un (1) mois, et après réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée sans réponse, le Magasin se réserve la possibilité de procéder à la destruction du Produit, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée ultérieurement.

Délais

Les éventuels délais figurant sur le bon de prise en charge SAV sont donnés à titre indicatif. Des aléas indépendants de la volonté du Magasin peuvent intervenir, occasionnant un non-respect des délais indiqués. La responsabilité du Magasin ne saurait être engagée à ce titre.

Garantie des réparations

Les réparations effectuées sur le Produit sont garanties dans la limite de la durée initiale de garantie du Produit. Cette

garantie ne correspond en aucun cas à une prolongation de la garantie commerciale du Produit.

Article 11 : REPRISE DES EEE**Reprise « un pour un »**

En vertu de l'article R.543-180 du Code de l'environnement, lors de la vente d'un équipement électrique ou électronique (ci-après les « EEE »), le Magasin reprend gratuitement les équipements électriques et électroniques usagés dont le Client se défait, dans la limite de la quantité et du type de Produit vendu.

En vertu de l'arrêté du 8 octobre 2014 relatif aux conditions de mise en œuvre de cette obligation, la reprise du Produit s'effectue selon les modalités suivantes :

- Enlèvement du Produit en Magasin : reprise de l'équipement usagé sur le lieu de vente.
- Livraison du Produit sur son lieu d'utilisation : reprise de l'équipement usagé sur ce lieu lors de la livraison.

D'autres lieux de collecte existent en fonction notamment de la taille du produit. Le Client peut :

- Faire appel à des organisations à vocation sociale telles qu'Emmaüs...
- Le déposer en déchetterie ou tout système mis en place par les municipalités, dans des points relais, de collecte

Reprise « un pour zéro »

En vertu de l'article R.543-180 du Code de l'environnement, lorsque la surface de vente dédiée aux EEE dépasse 400m², le Magasin reprend, sans obligation d'achat, les EEE usagés dont toutes les dimensions extérieures sont inférieures à 25cm. Cette reprise s'effectue au sein du Magasin ou en proximité immédiate.

Article 12 : RESPONSABILITE

Le magasin ne pourra en aucun cas être tenu responsable de tout dommage direct ou indirect subi par le Client ou un tiers qui ne relèverait pas directement de son seul fait, et notamment de tout préjudice subi du fait d'une utilisation inappropriée du Produit par le Client. La responsabilité du Magasin ne pourra être engagée en cas de non-respect, partiel ou total, des présentes CGV par le Client. Le Magasin peut s'exonérer de toute ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des présentes CGV par le Client.

Le Magasin peut s'exonérer totalement de sa responsabilité en cas de force majeure. Sont notamment réputés événements de force majeure, les incendies, les inondations, tremblements de terre, tempêtes, arrêts des réseaux de télécommunication, ainsi que les grèves totales

ou partielles de nature à entraîner une désorganisation interne ou externe.

Article 13 : GESTION DES LITIGES

Etape 1. En cas de litige à l'occasion d'un achat en Magasin ou d'une commande par téléphone ou sur le site internet, le Client peut adresser une réclamation écrite au Magasin, dont les coordonnées figurent sur sa facture.

Etape 2. Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Magasin, ou en cas d'absence de réponse, le Client peut recourir à une médiation conventionnelle auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends.

Tous les litiges qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le Magasin et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Article 14 : DROIT APPLICABLE

Les présentes CGV sont soumises à la loi française.

En cas de litige, une solution amiable sera au préalable recherchée.

Tout litige relatif à l'exécution des présentes CGV sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

Article 15 : DONNEES PERSONNELLES

Les données collectées sont nécessaires au traitement et à la gestion commerciale de la commande du Client.

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique pour les finalités suivantes : gestion des clients; opérations relatives à la prospection; l'élaboration de statistiques commerciales; la cession, location, l'échange de fichiers clients ou prospects; l'organisation de jeux concours, loteries ou toutes opérations promotionnelles; la gestion des demandes de droit d'accès, rectification et opposition; la gestion des impayés et du contentieux et la gestion des avis des personnes et des produits, services ou contenus.

Les destinataires des données sont le Magasin et les membres faisant partie du groupe QR.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, le Client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations le concernant. Il peut accéder aux informations le concernant en s'adressant au responsable du traitement : QR LA RIVIERE – Service Clients – 36 Pente Nicole – 97421 LA RIVIERE. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.