

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ARTICLE 1 - INFORMATIONS PRE-CONTRACTUELLES - ACCEPTATION PAR LE CLIENT

Le client reconnaît avoir eu communication, préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de sa commande, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de ventes et de toutes les informations et renseignements visés aux articles L111-1 à L111-7 du Code de la consommation, et notamment :

- Des caractéristiques essentielles du produit ainsi que le prix et les frais annexes relatifs à ce dernier ;
- De la date ou le délai auquel votre magasin E. LECLERC s'engage à livrer le produit (délai variable selon le produit);
- Des informations relatives à l'identité et aux coordonnées de votre magasin E. LECLERC ;
- Des fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interchangeabilité ;
- Des informations relatives aux garanties légales et contractuelles ainsi que leurs modalités de mise en œuvre ;
- De la période pendant laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation du produit sont disponibles.

ARTICLE 2 - MODALITES DE REGLEMENT

Toutes nos ventes sont effectuées comptant et sans escompte, payables avant livraison ou par acompte, le solde étant obligatoirement exigible à l'enlèvement à nos caisses de sortie ou au moment de la commande dans le cadre d'une livraison. Lors d'achat à crédit, le client doit en faire la demande au moment de la commande. Il est, dans ce cas, fait application de la législation particulière sur le crédit. Les frais de livraison sont à la charge de l'acheteur. Nos meubles sont livrés démontés, le client est donc seul responsable du montage, à ses frais, et des conditions d'utilisation des produits livrés, en fonction de la notice de montage remise le cas échéant conjointement à la livraison des produits. Seul le ticket de caisse justifie le règlement de la marchandise. Veuillez le réclamer lors du paiement du solde à notre hôtesse. Conservez ce document, il vous sera réclamé en cas d'échange ou comme justificatif de garantie. Dans l'hypothèse où le produit est indisponible, votre magasin E.LECLERC s'engage à prendre contact avec vous dans un délai de 48 heures, afin de vous rembourser les sommes engagées ou de vous proposer un produit de remplacement.

Dans le cas où l'acheteur est un professionnel, la vente donnera lieu à l'émission d'une facture conformément aux dispositions des articles L441-3 du Code de commerce et 289 du Code général des Impôts. Le règlement de cette facture devra intervenir, sauf accord exprès contraire des parties, à la date de livraison et au plus tard dans le délai maximum de règlement prévu par l'article L441-6 I du Code de commerce de 45 jours fin de mois à compter de l'émission de la facture. Cette échéance maximale est calculée de la manière suivante : quarante-cinq jours à compter de la fin du mois d'émission de la facture. Le retard de règlement donnera lieu à perception d'une pénalité d'un montant égal au taux d'intérêt appliqué par la BCE à son opération de refinancement la plus récente majorée de 10 points, ainsi qu'à l'indemnité forfaitaire de 40 (quarante) euros prévue par l'article D441-5 du Code de commerce.

ARTICLE 3 - RESERVE DE PROPRIETE

Le transfert de propriété de nos produits est suspendu jusqu'à leur complet paiement par le client, en principal et accessoires, même en cas d'octroi de délais de paiement. Toute clause contraire est réputée non écrite. A cet égard, ne constitue pas un paiement au sens du présent article, la remise de traite, chèque ou de tout autre titre créant une obligation de payer. Le paiement ne pourra être considéré effectué que lors de l'encaissement effectif du prix par le vendeur. Au cas où les produits seraient revendus, le client s'engage à céder à notre société le prix de revente, à titre de garantie du paiement des produits et notre société pourra réclamer paiement directement au sous-acquéreur.

ARTICLE 4 - LIVRAISON ET INSTALLATION

Les produits faisant l'objet d'un achat immédiat en magasin peuvent être immédiatement emportés par le client.

Votre magasin E.LECLERC livre les jours ouvrés et sur rendez-vous, tout appareil de gros électroménager ou téléviseur supérieur ou égal à 37 pouces (94 cm) dans un rayon de 50 km. Le client s'engage à transmettre toutes les informations nécessaires à la livraison, afin d'en garantir la bonne fin, et à prendre livraison des produits à l'adresse mentionnée par ses soins sur le bon de commande. Cette livraison intervient dans le délai de livraison indiqué au client ou convenu entre le client et le magasin E.LECLERC préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de sa commande. Votre magasin E. LECLERC s'engage à fournir ses meilleurs efforts en vue de respecter ces délais. A défaut d'indication ou d'accord quant à la date de livraison ou d'exécution, votre magasin E.LECLERC s'engage à ce que la livraison intervienne au plus tard dans un délai de 30 jours suivant la conclusion du contrat. A défaut, le consommateur peut demander la résolution du contrat dans les conditions de l'article L138-2 du Code de la consommation.

Votre centre E. LECLERC n'assure pas l'installation ni la mise en service des appareils. L'acheteur met l'appareil en service sous sa propre responsabilité. En cas de défauts apparents ou d'absence de notice d'emploi et d'entretien, l'acheteur doit le faire constater par écrit par le vendeur lors de l'enlèvement ou par le livreur lors de la livraison ou de la mise en service.

ARTICLE 5 - TRANSFERT DES RISQUES

Nonobstant la clause de réserve de propriété contenue dans les conditions générales de vente, tout risque de perte ou d'endommagement des produits est transféré au client lorsque ce dernier ou un tiers désigné par lui prend physiquement possession desdits produits ou à compter de la remise des produits au transporteur autre que celui proposé par le magasin E.LECLERC. Ainsi, le transfert des risques est réalisé lors de la réception de la livraison, effectuée dans les conditions de l'article 4, ou lors de l'enlèvement, par le client ou un tiers désigné par lui, des marchandises à la sortie de votre magasin E. LECLERC.

ARTICLE 6 - GARANTIES LEGALES

Votre magasin E. LECLERC, est garant, conformément à la loi, de la conformité des produits au contrat. Il est à ce titre tenu des défauts de conformité des produits vendus au contrat dans les conditions des articles L211-4 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil. Le consommateur reconnaît avoir été informé, préalablement à son achat ou à sa passation de commande, de l'existence de ces garanties, du délai dans lequel il peut agir en justice ainsi que du délai butoir prévu par l'article 2232 du Code civil passé lequel il ne pourra plus agir.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du produit pour agir. Il peut choisir entre les réparations ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L211-9 du Code de la consommation. Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du produit (ce délai est porté à vingt-quatre mois pour les contrats conclus à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion). La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie. Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

Le consommateur peut également souscrire une garantie commerciale.

ARTICLE 7 - FORCE MAJEURE

Le Centre E. LECLERC dans lequel a été passée la commande ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas de rupture de stock ou indisponibilité du produit commandé, de force majeure, de perturbation ou grève totale ou partielle notamment des moyens de transport et/ou communications, d'inondations ou d'incendie.

ARTICLE 8 – RECLAMATION

En cas de réclamation, le client pourra s'adresser en premier recours au service client Allo E. Leclerc dont voici les différents modes de contact :
Par téléphone : au 09.69.32.42.52 (numéro Cristal, appel non surtaxé, du lundi au samedi, de 8h30 à 19h et jusqu'à 18h, les veilles de jour férié)
Par courriel : en remplissant la fiche de contact via cette adresse : <http://www.e-leclerc.com/catalogue/questions-frequentes/contactez-nous-centre>
Par courrier : en écrivant à votre centre E. LECLERC
En second recours, s'il n'a pas obtenu une réponse satisfaisante de la part du service Allo E. Leclerc, le Client peut s'adresser au Médiateur du Commerce Coopératif et Associé (FCA) sur Internet (www.mcca-mediation.fr). Le Médiateur peut être saisi via un formulaire en ligne à l'adresse suivante : <http://mcca-mediation.fr/votre-reclamation>
Le formulaire devra être envoyé par courrier à l'adresse suivante :
« Médiation du Commerce Coopératif et Associé, FCA 77 rue de Lourmel 75015 Paris »
Le client devra justifier avoir contacté une première fois le service client. Le Médiateur de la FCA traitera la demande du client si elle est recevable.

ARTICLE 9 – DISPONIBILITE DES PIECES DETACHEES

Votre magasin E. LECLERC, met à la disposition du consommateur, la durée de disponibilité des pièces détachées, communiquée par le fabricant. Le client peut retrouver cette information en magasin aux différents points accueil ou auprès des vendeurs techniques. Ces informations peuvent aussi être consultées

- Sur le site internet: www.leclerc-roques.fr/sav
- Ou en flashant le code 2D ci-contre :



ARTICLE 10 – CHARTE SERVICE APRES VENTE E.LECLERC ROQUES

1. Accueil SAV :
Vous pouvez déposer vos appareils auprès de votre SAV du lundi au samedi de 10h30 à 18h00 ou le contacter au numéro suivant : 05.61.72.72.94
2. Garantie commerciale:
La prise en charge sous garantie se fait dans le cadre d'une panne matérielle non provoquée par l'utilisateur et sous réserve de diagnostic du constructeur, ou d'une station technique agréée. Dans le cadre d'une prise en charge sous garantie commerciale, celle-ci est prolongée du temps de l'immobilisation de votre appareil. Toute défectuosité extérieure ou technique établie à la présentation du produit à l'accueil du SAV ne pouvant être prise en charge dans le cadre de la garantie, pourra faire l'objet d'un devis de réparation à la demande du client ; devis qui sera établi en station technique agréée et fera l'objet d'une facturation à la charge du client et déductible si réparation.
Toute réparation à la charge du client est garantie trois mois pièces et main d'œuvre.
La garantie s'entend pièce et main d'œuvre. Retour et récupération du produit à la charge du client.
Dans le cadre de la garantie constructeur, il est nécessaire de respecter la procédure indiquée sur la notice d'information fournie avec le produit dans son emballage.
Pour les articles informatiques, ordinateurs, disques durs et autres supports de stockage, ne sont pas garanties les données ni leur récupération.
Pour les logiciels et jeux vidéo, nous échangeons un produit défectueux par un produit identique (même titre et même support). En cas de non disponibilité à l'échange, une prise en charge sera effectuée en attente de réception du produit pour remplacement.
En cas de panne la garantie se limite à la réparation ou au remplacement de l'appareil. Elle ne prend pas en charge les dégâts ou pertes occasionnées par la panne (ex. denrées alimentaires, remplissage des piscines, données sur les disques durs et supports de stockage)
3. Garanties complémentaires :
Vous avez la possibilité de contracter une garantie supplémentaire sur certains produits vendus en magasin. Les tarifs et conditions peuvent être consultés sur l'affichage des articles concernés ou auprès de nos vendeurs conseil.
4. Prêt de matériel :
Si votre appareil sous garantie doit être immobilisé plus de 7 jours (24 heures pour les réfrigérateurs ou congélateurs) votre centre E. LECLERC s'engage à vous prêter un article similaire, dans la limite des produits disponibles, et contre la remise d'un chèque de caution. Ce prêt de matériel ne concerne que la TV, réfrigérateurs, congélateurs, lave-linges, tondeuses et vélos.
5. Service réparation:
Votre centre E LECLERC est en mesure de prendre en charge la réparation hors garantie d'un produit acheté dans un magasin autre qu'un centre E LECLERC, sous réserve de la faisabilité de la réparation.
6. Livraison :
Nous proposons un service de livraison. Toute livraison est facturée 50 Euros TTC dans un rayon de 50 KM. Pour les articles hors gabarits, lourds ou volumineux (Réfrigérateurs américains, piscines, Gros oliviers...) et au-delà des 50KM, veuillez consulter un employé commercial.
7. Recyclage :
Vous pouvez rapporter en magasin vos articles à recycler, un point de collecte est à votre disposition, renseignements à l'accueil.
Lors d'une livraison, vous avez aussi la possibilité de faire récupérer votre ancien appareil, en ayant prévenu votre magasin lors de la planification de votre livraison.

Textes légaux

Article L211-4 du Code de la consommation. Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. **Article L211-5 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. **Article L211-12 du Code de la consommation.** L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. **Article L211-16 du Code de la consommation.** Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. **Article 1641 du Code civil.** Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. **Alinéa 1 de l'article 1648 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.