

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Mise à jour : 16/10/2024

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « Conditions Générales de Ventes » ou « CGV ») régissent les relations entre :

- la société Brico Dépôt, SAS, au capital de 240 000 000 euros, dont le siège social est situé 30 rue de la Tourelle, 91310 Longpont sur Orge, RCS Evry 451 647 903
- et
- les clients passant commande d'un ou plusieurs produits sur le site www.bricodepot.fr (ci-après le « Client » ou « Vous »)

En complément de l'activité de vente au détail traditionnelle, le Vendeur a développé un service de vente en ligne de produits via le site internet www.bricodepot.fr (ci-après désigné le « Site »). Pour assurer ce service, le Vendeur s'appuie sur des plates-formes logistiques ou sur un réseau de magasins physiques exploités sous enseigne « Brico Dépôt » (ci-après les « magasins »).

Selon les produits proposés sur le Site, le Client pourra choisir entre la livraison à domicile ou le retrait en magasin pour récupérer les produits commandés. Il est néanmoins précisé que certains produits ne pourront pas faire l'objet d'une livraison ou d'un retrait en magasin. Dans ce cas, cette information est indiquée sur la fiche du produit.

Le fait, pour le Client, de passer commande sur le Site implique son acceptation sans réserve des Conditions Générales de Vente. Des conditions particulières à certains produits peuvent compléter les Conditions Générales de Vente. Elles sont alors précisées sur la fiche du produit. Il est toutefois précisé qu'en aucun cas les CGV ne suppriment ou ne réduisent le droit à réparation du préjudice que le Client aurait subi en cas de manquement par le Vendeur à l'une quelconque de ses obligations.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepter les Conditions Générales de Vente dès lors qu'il coche la mention « J'ai pris connaissance des CGV et je les accepte ». Il est recommandé de conserver et/ou imprimer les Conditions Générales De Vente.

- **1. Champ d'application, opposabilité et durée des CGV**
- **2. Commandes**
- **3. Caractéristiques des produits et prix**
- **4. Paiement**
- **5. Livraison et retrait magasin**
- **6. Réserve de propriété et transfert des risques**
- **7. Droit de rétractation**
- **8. Garanties**
- **9. Service clients du vendeur**
- **10. Protection des données personnelles**
- **11. Responsabilité**
- **12. Droit applicable - Règlement des litiges – Médiation Annexe - Modèle de formulaire de rétractation**
- **Archives**

1. CHAMP D'APPLICATION, OPPOSABILITE ET DUREE DES CGV

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente et déclare expressément les accepter. Cette acceptation sera donnée à chaque commande. En ce sens, le Client accepte sans réserve l'intégralité des

stipulations prévues dans lesdites conditions, à l'exclusion de toutes autres, notamment celles applicables pour les ventes réalisées directement dans les magasins.

Les Conditions Générales de Vente sont celles en vigueur à la date de la validation de la commande par le Client. Les Conditions Générales de Vente sont valables pour la durée nécessaire à la fourniture des biens et services souscrits, jusqu'à l'extinction de leurs garanties.

Le fait que le Vendeur ne se prévale pas à un moment donné d'une quelconque des clauses des Conditions Générales de Vente ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement d'une quelconque desdites clauses.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans les systèmes informatisés du Vendeur ou de ses prestataires techniques constituent la preuve de l'ensemble de la transaction passée entre le Vendeur et le Client.

Le Vendeur se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les Conditions Générales de Vente. Ces modifications n'impacteront pas les commandes déjà passées, lesquelles demeurent régies par les Conditions Générales de Vente dans leur version existante au moment de la validation de la commande. Le Client est donc invité à lire attentivement les CGV avant chaque nouvelle commande afin de se tenir informé des évolutions les plus récentes.

2. COMMANDES

2.1. Compte Client

Avant toute première commande, le Client devra s'enregistrer en créant un compte et en complétant une fiche de renseignements.

Selon les informations fournies, le Client s'identifie :

- Soit comme un professionnel (défini comme toute personne physique ou morale agissant à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole)
- Soit comme un consommateur (défini, conformément à la réglementation, comme toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole).

Le Client est responsable de la bonne utilisation de son compte.

Il certifie être majeur et en mesure de contracter. Il s'engage à transmettre des informations sincères et véritables et à mettre à jour, sans délai, ses informations.

Lors de chaque visite sur le Site, lorsqu'il accédera à ses données personnelles dans la rubrique « Mon compte », ou lorsqu'il passera une commande, le Client aura été identifié au préalable par son identifiant et son mot de passe. Le Client dispose de la possibilité de modifier ses données personnelles et ses choix de communication dans la rubrique « Mon compte ».

Conformément à la réglementation, le Client peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel (<https://conso.bloctel.fr>) afin de ne pas être démarché téléphoniquement en dehors de toute relation contractuelle en cours, sauf si le Client a communiqué de manière libre et non équivoque son numéro de téléphone dans le but d'être rappelé.

Le Client qui souhaite désactiver son compte le fera par courrier électronique ou lettre recommandée avec avis de réception adressée au Service Clients (cf. "Service Clients"). La désactivation du compte sera réalisée dans un délai maximum de 7 jours à compter de la réception de ce courrier.

2.2. Validation de la commande par le Client

La commande sera passée sur le Site via la procédure dite du « double clic » permettant au Client de vérifier sa commande et ses données personnelles.

Chaque produit doit être ajouté au panier. Un récapitulatif qui reprend tous les éléments du panier s'affiche en cliquant sur l'icône « panier ». Le Client peut à ce stade, vérifier, modifier et supprimer les produits sélectionnés.

Le Client valide ensuite son panier par un « clic » sur le bouton « Commander ». Toute commande non validée ne pourra être honorée. Ainsi, le simple fait d'ajouter un produit dans le panier ne vaut pas validation de la commande. Après avoir validé sa commande, le Client confirme ensuite son mode de réception des produits ou le magasin dans lequel il souhaite récupérer sa commande, en fonction des options proposées par le Vendeur, et rentre les données correspondantes à son moyen de paiement puis reconnaît son obligation de paiement selon les modalités décrites à l'article 4.

Le Vendeur recommande au Client de conserver une trace des données relatives à sa commande sur support papier ou sur un support informatique fiable.

2.3. Confirmation de la commande par le Vendeur

Chaque commande passée est associée à un numéro de commande unique.

Le Vendeur accuse réception de la commande au Client par l'envoi automatique d'un courrier électronique récapitulant la commande.

Certaines commandes peuvent faire l'objet de demandes d'éléments supplémentaires au Client afin de se conformer à certaines dispositions légales (notamment en cas de vente de précurseurs d'explosifs). Dans ce cas, le Client est prévenu par courrier électronique des documents justificatifs à envoyer afin d'obtenir la validation définitive de sa commande. La commande ne sera alors confirmée qu'à compter de la réception et validation de ces éléments. Le Vendeur se réserve le droit d'annuler la commande en cas de non-réception de ces documents justificatifs ou de réception de documents non conformes.

En outre, le Vendeur se réserve la possibilité de ne pas confirmer la commande, notamment en cas de refus d'autorisation de paiement de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement d'une commande précédente ou de litige de paiement en cours d'administration, en cas de commande incomplète, de problème prévisible concernant la fourniture du produit, ou en présence d'une procédure de retrait ou de rappel engagée concernant un ou plusieurs des produits commandés. Le Vendeur en informera le Client par courrier électronique.

Le défaut de confirmation par le Vendeur ne saurait s'analyser comme valant confirmation et acceptation de la commande.

3. CARACTERISTIQUES DES PRODUITS ET PRIX

3.1. Caractéristiques des produits

Chaque produit présent sur le Site dispose d'une fiche qui détaille ses caractéristiques essentielles. Cependant, le Client est invité à prendre connaissance des notices d'emploi ou de toute autre information jointe au produit ou portée sur le produit ou son emballage (précautions d'emploi, conditions d'utilisation...).

Le Client reconnaît avoir pris connaissance, au moment de la passation de commande, des conditions particulières de vente énoncées sur la fiche du produit (dénomination, prix, composants, poids, quantité, couleur, particularités des

produits, coût des prestations et limitation de certaines catégories de produits) et déclare expressément les accepter sans réserve.

3.2.Disponibilité des produits / validité de l'offre

Les offres des produits et les prix sont valables tant qu'ils sont visibles et disponibles (présence du bouton « ajouter au panier »). Un produit devenu indisponible est indiqué comme tel. Il est néanmoins précisé que le simple fait d'ajouter un produit dans le panier ne vaut pas validation de la commande. Autrement dit, le produit peut devenir indisponible entre le moment de l'ajout dans le panier et la validation de la commande par le Client.

Les produits peuvent également être proposés à la vente dans la limite des stocks disponibles dans le magasin sélectionné. Le stock mentionné sur le site est mis à jour régulièrement, sauf problème technique indépendant du Vendeur. A défaut de disponibilité du produit, le Vendeur s'engage à en informer le Client au plus vite.

Pour les produits de marques KINGFISHER et les produits importés par le Vendeur, les qualités et caractéristiques environnementales sont consultables sur la FAQ cliquez ici.

3.3.Prix

3.3.1.Prix des produits

Les prix indiqués dépendent du lieu de livraison ou du lieu de retrait choisi par le Client et ne peuvent en aucun cas s'appliquer sur les autres pages du Site. Les prix et la disponibilité des produits peuvent donc varier en fonction de la zone géographique et en fonction du choix du service (retrait ou livraison).

De même, il est précisé que les prix proposés par le Vendeur peuvent être différents du magasin situé à proximité voire même à la même adresse du lieu de retrait. Le Vendeur peut également proposer des prix et promotions différents en fonction du support utilisé (Site ou Application), ceci afin de promouvoir l'un ou l'autre.

Le prix des produits est indiqué sur le Site en euros toutes taxes comprises (TTC) et comprennent les éco-participations éventuelles en vigueur au moment de la commande.

Les prix affichés ne comportent pas la participation aux frais d'envois qui sont à la charge du Client, et qui sont fonction du mode de livraison choisi (cf article 3.3.2 « Participation aux frais d'envoi (PFE) » ci-dessous).

En cas de commande dite mixte, incluant des produits présents en stock dans les magasins et des produits « exclu web », deux livraisons distinctes seront opérées et des coûts spécifiques à chacune d'entre elles seront indiquées lors de la commande.

Les prix sont susceptibles d'être modifiées par le Vendeur à tout moment. Toutefois, le prix facturé au Client est le prix figurant sur le Site au moment de la validation de la commande par le Client.

En cas d'erreur de saisie, d'impression ou de calcul laissant apparaître un prix nettement inférieur au prix normalement pratiqué, le Client se verra appliquer le prix le plus bas sauf si ce prix est manifestement dérisoire c'est-à-dire sans rapport avec la valeur réelle du produit commandé. Dans ce cas, la commande, même si elle a fait l'objet d'une confirmation automatique par le Vendeur, sera annulée. Le Client sera informé dans les meilleurs délais afin qu'il puisse, s'il le souhaite, repasser une commande au prix normalement pratiqué.

3.3.2.Participation aux frais d'envoi (PFE)

Le Client dispose d'une information indicative sur le prix de la livraison associée à son produit lors de sa mise au panier. Le prix global de la livraison correspondant à la totalité des produits composant sa commande est recalculé

après validation du panier et avant l'étape de paiement en ligne. Le montant total des frais de livraison de la commande sont repris dans le récapitulatif de commande et sur la facture.

Toute commande livrée donne lieu à facturation des frais de livraison. Ces frais sont fixés en fonction du magasin sélectionné, de l'encombrement et du poids de la totalité des produits à livrer pour la même commande.

Les frais de livraison sont calculés sur une base forfaitaire de 30 km maximum autour de votre dépôt (dépôt sélectionné à la commande). Pour toute distance supérieure à 30 km, un supplément de 2,50 € par kilomètre parcouru sera facturé. Ce supplément ne s'applique pas aux colis inférieurs à 20 kg (et plus 30 kg) et jusqu'à 4 m de longueur.

Tarifs TTC hors Excl. Web	Longueur de la commande		
Poids de la commande (emballage compris)	< 2m	>= 2m et < 4m	>= 4m
> 0 à 20kg	9,90 €	39,90 €	livraison par camion grue
> 20 à 100kg		39,90 €	
> 100 à 350kg		99,90 €	
> à 350kg	livraison par camion grue	livraison par camion grue	

* pour les colis > 20kg ou > 4m, un supplément de 2,50 € par kilomètre au-delà de 30 km sera appliqué.

Les frais de livraison sont déterminés avant l'étape de paiement et varient selon l'adresse de livraison, le dépôt de rattachement et le contenu de la commande.

3.4.Gestion des produits générateurs de déchets

3.4.1.Les éco-participations

Lors de l'achat d'un produit neuf, une contribution environnementale (« éco-participation ») est facturée au Client, conformément à la réglementation en vigueur. Elle sert à financer la mise en place d'un réseau de valorisation des produits usagés par la réutilisation, le recyclage ou la valorisation énergétique. Son montant varie selon le produit et le type de traitement qu'il nécessite. Si la réglementation l'impose, son montant est indiqué sur chaque fiche produit, séparément du prix du produit.

3.4.2.Modalité de reprise de certains produits

Le Client ne peut pas se débarrasser des déchets de certains produits, comme les équipements électriques et électroniques, avec les déchets municipaux non triés, du fait de la présence de substances dangereuses dans ces produits et/ou de leurs effets potentiels sur l'environnement et la santé humaine. Le Client pourra néanmoins opter entre les différents systèmes de collecte existants tels que les collectes municipales, les déchetteries, les acteurs de l'économie sociale. Conformément à l'article L541-10-8 du Code de l'Environnement, afin d'améliorer la collecte des produits relevant du régime de responsabilité élargie du producteur, il peut être fait obligation aux distributeurs de ces produits de reprendre sans frais, ou de faire reprendre sans frais pour leur compte, les produits usagés dont l'utilisateur final se défait, dans la limite de la quantité et du type de produit vendu ou des produits qu'il remplace.

Dans ce cadre, si le Client achète un produit visé à l'article R541-160 du Code de l'environnement, notamment un produit ménager d'équipement électrique ou électronique ou un élément d'ameublement, le Vendeur s'engage à reprendre ou à faire reprendre l'ancien équipement du Client, à titre gratuit et dans la limite de la quantité et du type d'équipement vendu. L'ancien produit est ainsi cédé au Vendeur qui le mettra ensuite à disposition d'un éco-organisme. Cet éco-organisme aura pour mission de procéder au traitement sélectif, à la valorisation et à la destruction des déchets des produits collectés, conformément à la réglementation.

Le Vendeur reprend le produit usagé selon les conditions suivantes :

- si le produit similaire est retiré en magasin : le Client est invité à déposer son produit usagé auprès dudit magasin (dans les bacs prévus à cet effet ou à l'accueil en fonction de la taille du produit) ;
- si le produit similaire est livré par un transporteur, le Client peut déposer son produit usagé dans le magasin (dans les bacs prévus à cet effet ou à l'accueil en fonction de la taille du produit) ou contacter le Service Client afin que le Vendeur puisse organiser l'enlèvement gratuit du produit usagé. La présence du Client sera alors indispensable le jour de la collecte. En cas d'indisponibilité il devra en informer le Vendeur, par téléphone, dans les meilleurs délais et au plus tard 24 heures avant la date fixée. La reprise est réalisée sur le trottoir devant le domicile du Client ou au pied de l'immeuble (et non à l'étage) du Client.

Le Vendeur peut refuser de reprendre le produit usagé qui, à la suite d'une contamination ou d'une mauvaise manipulation, présente un risque pour la sécurité et la santé du personnel chargé de la reprise que les équipements de protection individuels conventionnels ou les moyens de conditionnement courants mis à disposition par les producteurs ou les éco-organismes ne permettent pas d'éviter. Dans ce cas, le Client devra opter entre les différents systèmes de collecte existants tels que les collectes municipales, les déchetteries, les acteurs de l'économie sociale.

Enfin, le Vendeur informe le Client qu'il met à la disposition du Client, dans ses magasins, gratuitement et sans obligation d'achat, un bac afin d'y déposer ses piles, batteries et autres accumulateurs d'énergies, ainsi que tout équipement électrique ou électronique usagé dont les dimensions extérieures sont inférieures à 25 cm.

3.4.3.Agréments et numéros d'identifiants uniques

Le Vendeur est agréé pour les activités de distribution des produits phytopharmaceutiques à des utilisateurs non professionnels sous le numéro d'immatriculation NC00564.

Le Vendeur est enregistré auprès des éco-organismes sous les numéros suivants. Ces numéros garantissent que le Vendeur, en adhérant à ces éco-organismes, est en conformité avec les obligations réglementaires qui lui incombent.

Filière	Eco-organisme	Numéros
Emballages Ménagers	ADELPHE	FR002850_01ASOV
Papiers	CITEO	FR002850_03UEMJ
Equipements électriques et électroniques Ampoules	ECOLOGIC, ECOSYSTEM	FR002850_051Y0A
Eléments d'ameublement	ECOMAIISON	FR002850_10VLIS
Produits chimiques	Eco-DDS	FR002850_07QLLW
Piles et accumulateurs	COREPILE	FR002850_06GQE5
Produis textiles et chaussants ménagers (TLC)	REFASHION	FR002850_11AOXE
Articles de bricolage et de jardin (ABJ)	ECOMAIISON	FR002850_14KORF
Articles de bricolage et de jardin (ABJ) outillage du peintre	Eco-DDS	FR002850_14KORF
Articles de bricolage et de jardin (ABJ) Thermiques	ECOLOGIC	FR002850_14KORF
Produits et matériaux de la construction et du bâtiment (PMCB) Non minéraux, Minéraux	ECOMAIISON, ECOMINÉRO	FR002850_04NPDU

4. PAIEMENT

Le Client reconnaît explicitement son obligation de paiement à l'occasion de la validation de la commande. Autrement dit, le Client reconnaît que la passation d'une commande entraîne le paiement de celle-ci en cliquant sur le bouton " Finaliser ma commande ".

Les produits et participation aux frais d'envoi doivent être payés dès la commande sur le Site. Le débit est effectif à la commande.

Le Client peut effectuer son paiement :

- Par carte bancaire (Carte bleue/Visa ou Eurocard/Mastercard).
- Par carte bancaire en 3 ou 4 X (consultez les conditions du service ici)

Le Vendeur utilise les systèmes de paiement sécurisés les plus fiables : protocoles SSL, 3D Secure et SET (pour les clients dotés d'un boîtier d'insertion de carte bancaire connecté à leur ordinateur), au travers du service Vérifone pour le paiement par carte bancaire. Lors de la transaction de règlement, le client est automatiquement connecté au serveur du centre de traitement des règlements.

Les données bancaires, protégées par cryptage, ne transitent pas par les systèmes du Vendeur (et ne sont donc pas conservées par le Vendeur).

Pour le cas où le Vendeur serait dans l'impossibilité de délivrer une partie de la commande, le règlement du Client sera minoré avant remise à l'encaissement, ou remboursé du prix produit non disponible et de l'éventuelle majoration de la participation aux frais d'envoi liée à celle-ci.

Pour les Clients professionnels uniquement : outre l'application de plein droit d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros, les sommes échues donneront lieu de plein droit et sans mise en demeure préalable à l'application de pénalités de retard égales à trois fois le taux d'intérêt légal, exigibles le jour suivant la date de règlement. Les frais de toute procédure contentieuse de recouvrement seront à la charge du Client.

5. LIVRAISON ET RETRAIT MAGASIN

Le Vendeur peut proposer différentes options au Client concernant la réception de sa commande :

- soit la mettre à sa disposition dans le magasin sélectionné par le Client,
- soit la livrer à l'adresse indiquée par le Client,
- ou les deux. Dans ce cas, le Client est libre de choisir l'option qu'il préfère.

5.1.Livraison

5.1.1.Conditions de livraison

Si le Vendeur propose la livraison à domicile, les produits sont livrés en France métropolitaine (hors Corse et hors îles non reliées au continent par la route) à l'adresse de livraison indiquée par le Client lors du processus de commande. Le Client s'engage donc à réceptionner les produits à l'adresse qu'il a indiquée lors de la commande. La livraison a lieu au moment où le Client, ou un tiers désigné par lui, prend physiquement possession ou le contrôle du produit.

La livraison s'entend au pas de la porte de l'adresse indiquée par le Client (trottoir dans le cas d'un immeuble, limite de propriété dans le cas 'une maison individuelle) et en présence de celui-ci ou de toute personne habilitée à réceptionner les produits. Les livreurs ne sont pas tenus d'entrer dans le domicile du Client. Le Vendeur se réserve le droit de ne pas donner suite à une commande venant d'un Client qui ne pourrait pas justifier de son adresse de livraison sur simple demande du Service Clients du Vendeur ou du livreur.

5.1.1.1.Livraison des produits par voie postale

La livraison du colis est effectuée à l'adresse de livraison renseignée par le Client lors de la Commande en main propre avec ou sans signature ou dans la boîte aux lettres du Client.

Un numéro de suivi sera adressé au Client par courrier électronique. En cas d'absence le jour de la livraison et si la taille du colis ne permet pas la remise en boîte aux lettres, un avis de passage sera déposé dans la boîte aux lettres.

Une nouvelle livraison du colis sera alors effectuée à l'adresse de livraison dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de l'avis de passage. Le colis pourra également être mis à disposition du Client dans un bureau de poste ou dans les locaux du transporteur pendant le même délai.

La Commande sera retournée au Vendeur à l'issue de ce délai. Le Vendeur procédera alors au remboursement des produits dans les quatorze (14) jours suivants la réception du retour du colis complet et dans son état d'origine.

5.1.1.2.Livraison par transporteur spécialisé

Dans le cas de livraison avec prise de rendez-vous (à la demi-journée), le Client s'engage à être présent. Il recevra un message, sur l'adresse et/ou numéro de contact renseigné, du transporteur avant la livraison avec une possibilité de modification de la date.

En cas d'absence, un avis de passage sera déposé.

Certains chargements très volumineux (de type abris de jardin, garages... etc) nécessitent des moyens de transport spécifiques. Ces articles sont livrés devant le domicile du Client et dans les conditions normales d'accessibilité (entrée et sortie) pour un semi-remorque de 18 mètres de long, 3 mètres de large, et 4,20 mètres de haut.

Le Client doit s'assurer que l'infrastructure routière d'accès au lieu de livraison permet le passage d'un semi-remorque (passage de pont, résistance de la route...). Le camion doit pouvoir accéder et manœuvrer facilement devant le lieu de la livraison. Il doit être en mesure de décharger latéralement et de repartir en marche avant (ou arrière) ou de faire demi-tour sans difficulté dès la livraison effectuée.

Si l'accessibilité n'est pas conforme à ces conditions, le Client doit détailler les contraintes d'accessibilité de son domicile au moment de la commande dans le message transport afin d'étudier la meilleure solution pour la livraison.

En tout état de cause, afin de garantir la sécurité du Client, du colis et plus généralement des biens et des personnes, seul le transporteur est habilité à décider du lieu le plus propice de déchargement et est en mesure d'apprécier si les conditions de sécurité sont appropriées pour permettre la livraison du colis à l'adresse de livraison indiquée par le Client (la livraison s'effectuera, par exemple, sur le trottoir ou sur la chaussée dans le respect de la réglementation, le transporteur devant être en mesure de pouvoir manœuvrer facilement sans mettre en danger les biens ou les personnes).

Aucune opération de manutention (notamment : livraison dans la propriété, en étage...) et de pose ne sera effectuée par le transporteur. Le Client sera donc en charge de la récupération, l'entreposage et la pose des produits à l'intérieur de son domicile.

5.1.2. Délai de livraison

La confirmation de la Commande adressée par courrier électronique au Client indique :

- la date limite de livraison;
- ou, lorsque qu'un tel choix a été proposé au Client lors de la passation de la commande et a été validé par le Vendeur, le créneau (jour/heure) sélectionné de livraison.

Au moment de l'expédition de tout ou partie de la commande, le Client recevra par courrier électronique ou par SMS, un message de confirmation de l'expédition, de sa commande.

Les délais de livraison sont indiqués en jours ouvrés c'est-à-dire hors week-end et hors jours fériés.

Les délais de livraison courent :

- à compter du lendemain du paiement effectué ; ou

- à compter de la validation du dossier de financement.

Certains produits spécifiques peuvent amener la date de livraison à être modifiée en fonction du transporteur. En fonction de la disponibilité des produits et des transporteurs, la commande peut être livrée en une ou plusieurs livraisons sans surcoût pour le Client.

En cas d'allongement prévisible du délai figurant dans la commande, le Vendeur s'engage à en informer le Client dès que possible et par tout moyen afin que celui-ci puisse choisir le maintien ou l'annulation totale ou partielle de sa commande.

En cas de dépassement du délai de livraison, non imputable au Client et hors cas de force majeure, le Client peut conformément à la procédure légale prévue à l'article L.216-6 du Code de la consommation, sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts :

1. Notifier au Vendeur la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à ce que le Vendeur s'exécute, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil;
2. Résoudre le contrat si, après avoir mis en demeure le Vendeur d'effectuer la délivrance ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. Dans ce cas, le Client doit contacter le Service Client du Vendeur (cf article 9 « Service Clients du Vendeur »). Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le Vendeur de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le Vendeur ne se soit exécuté entre-temps.

Le Client peut toutefois immédiatement résoudre le contrat :

1. Lorsque le Vendeur refuse de délivrer la commande ou lorsqu'il est manifeste qu'il ne livrera pas la commande;
2. Lorsque le Vendeur n'exécute pas son obligation de délivrance de la Commande à la date ou à l'expiration du délai indiqué au Client et que cette date ou ce délai constitue pour le Client une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du Client avant la conclusion du contrat.

En cas de résolution du contrat de vente dans les cas susvisés, la commande concernée sera alors intégralement remboursée au Client dans un délai maximum de quatorze (14) jours suivants la date à laquelle le contrat de vente a été dénoncé.

5.1.3.Réception des produits

Le Client accepte de faire la preuve de son identité, en cas de demande du livreur, par une pièce officielle en vigueur et en communiquant si nécessaire, le numéro de commande communiqué dans le courrier électronique de confirmation de la réception de la commande.

Si le Client est dans l'impossibilité de réceptionner lui-même la commande, il devra mandater, pour le représenter, un tiers muni d'un pouvoir et de la photocopie de la carte d'identité dudit Client.

Aucune demande de remise des produits commandés ne pourra être honorée si les conditions indiquées ci-dessus ne sont pas respectées par le Client.

Le Client s'engage, après ouverture et vérification du contenu du ou des colis en présence du transporteur, à signer le récépissé de livraison présenté par le livreur.

En cas de problème constaté (défaut du produit ou défaut de remise de la notice d'emploi ou des instructions d'installation, bande de garantie (ruban adhésif) endommagée, colis abîmé (ouvert, avec un coup, etc), produits manquants ou détériorés,...), le Vendeur invite le Client à refuser le colis ou à porter toutes réserves sur le bon de livraison de façon claire, précise et complète (quel produit présente quel dommage, état du colis etc). Il est notamment conseillé d'éviter toute mention générale du type « sous réserve de déballage ». Il est en outre important de faire co-

signer le livreur et de conserver un exemplaire du document. Enfin, en cas de réserves et/ou refus de livraison, le Client est invité à contacter le Service Clients du Vendeur afin de suivre le dossier.

Si le Client est un consommateur, l'absence de réserves formulées par le Client lors de la réception du produit n'exonère pas le Vendeur de la garantie de conformité du bien qu'il doit au Client dans ce cas.

L'impossibilité de livrer le Client de son fait (non retrait de colis après avis de passage, non communication à la prise de commande de conditions d'accès particulières...) ou en cas de réserve à la réception entraîne l'annulation immédiate et le remboursement de la commande hors frais de livraison.

Tout risque de perte ou d'endommagement du produit est transféré au Client au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui prend physiquement possession du produit.

5.2.Retrait magasin

Si le Vendeur propose le retrait en magasin, les produits commandés sont mis à la disposition du Client directement au point retrait du Vendeur au jour, date et heure choisis par le Client, en fonction des créneaux horaires proposés par le Vendeur.

Le Client s'engage à prendre en charge les produits au jour, date et heure choisis au moment de la validation de la commande. Le Client doit se présenter à l'emplacement réservé à cet effet avec le récapitulatif de la commande envoyée par courrier électronique.

Le Client accepte de faire la preuve de son identité par une ou plusieurs pièces officielles en vigueur et en communiquant si nécessaire, le numéro de sa commande et qui lui a été communiqué dans le courrier électronique de confirmation de commande. Si le Client est dans l'impossibilité de réceptionner lui-même la commande, il devra mandater, pour le représenter, un tiers muni d'un pouvoir et de la photocopie de la carte d'identité dudit Client.

Aucune demande de remise de la commande ne pourra être honorée si les conditions indiquées ci-dessus ne sont pas respectées par le Client.

Au moment de la réception des produits, le Client doit s'assurer de la conformité de sa commande. Le Vendeur invite le Client à refuser le colis ou à porter toutes réserves sur le bon remis par le magasin de façon claire, précise et complète (quel produit présente quel dommage, état du colis etc). Il est notamment conseillé d'éviter toute mention générale du type « sous réserve de déballage ». Une fois la commande retirée, le Client ne peut faire valoir le fait qu'un produit est manquant ou endommagé (vice apparent). Si le Client est un consommateur, l'absence de réserves formulées par le Client lors de la réception du produit n'exonère pas le Vendeur de la garantie de conformité du bien qu'il doit au Client dans ce cas.

Tout risque de perte ou d'endommagement du produit est transféré au Client au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui prend physiquement possession du produit.

La commande peut être lourde et/ou volumineuse. Afin de transporter les produits en toute sécurité et de respecter la réglementation routière, le Client est invité à vérifier que le véhicule qu'il utilisera pour l'enlèvement des produits est bien adapté pour leur transport et qu'il dispose le cas échéant des moyens d'arrimage nécessaires. Le chargement des produits dans le véhicule est réalisé directement par le Client et sous son entière responsabilité. Les équipes du Vendeur ne sont pas habilités à aider le Client à charger les produits dans son véhicule pour des raisons sanitaires et de sécurité.

Si le Client ne se présente pas au jour et heure convenus, sa commande est conservée sept (7) jour. À défaut de retrait dans ce délai, la commande sera annulée et remboursée.

6. RESERVE DE PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES

Il est convenu que les produits qui seront livrés ou remis et facturés au Client resteront la propriété du Vendeur jusqu'au paiement intégral de leur prix. Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication des produits par le Vendeur.

Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle, soit à compter du moment où le Client ou un tiers désigné par lui prend physiquement possession des biens, soit à compter de la remise du bien au transporteur lorsque le Client a confié la livraison du bien à un transporteur autre que celui proposé par le Vendeur, au transfert au profit du Client des risques de perte ou de détérioration des produits ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner.

7. DROIT DE RETRACTATION

7.1.Principe

L'article L.221-18 du Code de la consommation énonce qu'un consommateur, tel qu'il est défini à l'article liminaire du Code de la consommation, dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation du contrat conclu à distance sans avoir à motiver sa décision.

Dans ce cas, le Client (consommateur) doit notifier au Vendeur sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai susvisé, le formulaire de rétractation type (cf annexe ci-dessous), ou une déclaration dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Les frais de retour sont à la charge du Client.

Le délai d'exercice du droit de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où le Client, ou un tiers désigné par le Client, prend physiquement possession des produits.

7.2.Exceptions

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé, notamment, pour :

- les biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés (exemples : la découpe (chaîne, corde, tuyaux d'arrosage, câble électrique, tubage de cheminée, bois, verre, plan de travail, etc.), la peinture teintée à la demande du Client et d'une façon générale tout article réalisé sur mesure, c'est-à-dire redimensionné et/ou personnalisé pour le Client (menuiserie, fenêtre, porte de placard, etc.);
- les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement;
- les biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé (notamment les EPI (protections respiratoires, lunettes), les tuyaux de gaz, les serrures et cylindres, les produits en pâte / poudre / liquide / gaz), les produits chimiques, les piles);
- la fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du Vendeur et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation;
- les biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles.

7.3.Conditions de retour des produits

Le Client devra restituer le ou les produit(s) faisant l'objet de la rétractation au Vendeur, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours suivant la date de communication de sa décision de se rétracter. Ce délai est réputé respecter si le Client restitue le ou les produit(s) avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours.

Le retour du ou des produits s'effectue dans leur emballage d'origine, et en bon état, accompagnés de tous les accessoires éventuels et de la documentation. Le ou les produit(s) doit/doivent être en parfait état de revente. Autrement dit, tout produit incomplet ou endommagé par le Client suite à des manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques et son bon fonctionnement ne sera pas remboursé.

Pour effectuer son retour, le Client peut :

- dans le cas d'un retrait, se présenter dans le magasin du Vendeur où il a retiré sa commande avec le ou les produit(s) concerné(s) et la facture d'achat ;
- dans le cas d'une livraison, le renvoyer, en fonction du produit, par voie postale ou par un transporteur spécialisé. Dans ce cas, le Vendeur conseille au Client de contacter le Service Clients du Vendeur, via la rubrique « Contactez-nous », afin d'obtenir un bon de retour qui permettra au Vendeur de mieux suivre la demande.

Le retour du ou des produits est à la charge du Client (organisation, frais et risques de transport).

7.4. Remboursement des produits

Au préalable, il est rappelé que le Client ne peut bénéficier du droit de rétractation que s'il est un consommateur. Autrement dit, les professionnels ne bénéficient pas du droit de rétractation.

En cas d'exercice du droit de rétractation par le Client, le Vendeur est tenu de rembourser la totalité des sommes versées par le Client y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du Client de se rétracter. Néanmoins, le Vendeur peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le Vendeur procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client consent expressément d'un moyen différent proposé par le Vendeur.

Il est précisé qu'un produit ayant bénéficié d'un avantage promotionnel sera remboursé au prix réellement payé par le Client ou qui aurait dû être payé s'il ne répond plus aux conditions pour en bénéficier.

Le Client prend connaissance et accepte le fait qu'il supporte l'intégralité des coûts de renvoi en cas d'exercice de son droit de rétractation.

8. GARANTIES

8.1. Garanties légales

Le Client peut, en tout état de cause, pour les biens corporels et/ou d'un bien comportant des éléments numériques, se prévaloir, auprès du Vendeur (à l'adresse mentionnée à l'article 9 « Service Clients du Vendeur »), de la garantie légale de conformité mentionnée aux **articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation, de la garantie légale des vices cachés mentionnée aux articles 1641 à 1649 du Code civil.**

La garantie légale de conformité ne s'applique pas aux professionnels. Ces derniers pourront néanmoins bénéficier de la garantie des vices cachés.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Pour faire jouer la garantie légale de conformité, le Vendeur indiquera au Client les modalités pratiques de renvoi du bien si sa mise en conformité ne peut intervenir sur le lieu où le produit se trouve.

Si le produit peut faire l'objet d'un renvoi par voie postale, sans entraîner pour le Client d'inconvénient majeur ou des frais disproportionnés au regard de sa valeur, le Client expédie ce produit au Vendeur par cette voie. Les produits retournés par voie postale doivent l'être dans un emballage permettant un transport dans de bonnes conditions. Dans ce cas, les frais de renvoi du produit seront remboursés au Client sur la base du tarif facturé et sur présentation des justificatifs.

Si le produit doit faire l'objet d'un renvoi par transport (hors voie postale), le Vendeur prendra directement en charge les modalités et le coût de ce transport.

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 portée 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.

8.2. Garantie commerciale

Outre les garanties légales dues par le Vendeur, certains produits bénéficient d'une garantie commerciale qui peut être consentie soit par le fabricant du produit soit par le Vendeur. Lorsque la garantie est consentie par le Vendeur, ce dernier le spécifie clairement dans la fiche du produit ou sur le bon de garantie du produit, notamment la durée de cette garantie. Dans le cas où la garantie commerciale est proposée par le fabricant, le Vendeur n'aura qu'un rôle d'intermédiaire pour transmettre la demande de mise en œuvre de la garantie et ne peut être tenu garant de l'application de la garantie commerciale.

La garantie commerciale prend effet à compter de la date de délivrance du produit (à la date du retrait si le produit est retiré en magasin ou à la date de livraison du produit si le produit est livré à domicile par le Vendeur).

L'étendue et la durée de cette garantie diffèrent selon les produits et les marques. Le Vendeur invite en conséquence le Client à consulter attentivement la notice d'emploi fournie avec les produits et les termes exacts des garanties dont les produits peuvent être assortis.

Sauf spécification contraire sur le produit, la garantie commerciale s'applique uniquement en France métropolitaine.

Le respect des stipulations du contrat de garantie suppose que le Client honore son engagement financier auprès du Vendeur et qu'il utilise le produit de façon normale et continue, notamment conformément à sa notice d'emploi et d'entretien.

Toute limitation dans la garantie du constructeur s'imposera pour l'application de la garantie commerciale du Vendeur qui ne pourra aller au-delà de celle du constructeur. En cas de panne ou de mauvais fonctionnement du produit, la garantie commerciale du Vendeur couvre le remplacement des pièces défectueuses et la main-d'œuvre. Tous les produits bénéficiant d'une garantie commerciale consentie par le Vendeur doivent être déposés dans l'un des SAV du Vendeur situés en France métropolitaine, sauf stipulations contraires indiquées sur la facture ou sur la notice du produit.

Lorsque les frais de réparation sont supérieurs à la valeur de remplacement du produit ou lorsque le produit n'est pas réparable, le Vendeur pourra remplacer le produit défectueux par un produit équivalent présentant des fonctionnalités

égales ou supérieures au produit d'origine. Le matériel de remplacement sera un produit neuf ou un produit remis à neuf. Seules les caractéristiques techniques du produit d'origine détermineront le choix du produit de remplacement, quelle que soit la valeur du produit initial.

Pour les réparations nécessitant une haute technicité, aucun tiers non agréé par le Vendeur ou le constructeur ne doit réparer le produit (sauf cas de force majeure ou carence prolongée du Vendeur).

La garantie commerciale éventuellement consentie ne se substitue pas mais s'ajoute aux modalités de remise en conformité prévues par les garanties légales précitées.

Ne sont notamment pas couverts par la garantie commerciale :

- les accessoires et pièces dont l'usure graduelle et progressive nécessite le renouvellement, le remplacement ou l'entretien périodique, tels que notamment : filtres, batteries, piles, pièces de présentation, lampes, bougies d'allumage, pneus, câbles, lames, couteaux, courroies, chaînes, patin de frein etc...
- les pannes et avaries provoquées par de fausses manœuvres ou résultant d'une mauvaise utilisation, d'un mauvais ou d'un défaut d'entretien ou du non-respect des prescriptions du constructeur;
- les dommages résultant d'une négligence, installation défectueuse ou non conforme aux prescriptions du constructeur ou réalisées par le Client ou par un tiers non agréé par le Vendeur.
- les modifications apportées aux caractéristiques d'origine du produit;
- les dommages résultant des effets d'incendie, d'accidents, dégâts des eaux, d'oxydation, de la foudre, d'explosions et, de manière générale, d'utilisation nuisible à la bonne conservation du produit;
- les dommages provenant d'éléments extérieurs au produit (corps étrangers, insectes, rongeurs, etc.);
- les coups, chocs, éraflures;
- les incompatibilités entre différents produits (logiciel...).

9. SERVICE CLIENTS DU VENDEUR

Pour toute question, information ou réclamation, une rubrique d'aide et contacts est disponible en ligne :

<https://www.bricodepot.fr/contact/>

Vous pouvez également vous adresser au Service Clients du Vendeur :

- Par téléphone au 09 744 817 96 (numéro accessible du lundi au samedi de 08H30 à 18h30 hors jours fériés au prix d'un appel local depuis un poste fixe).
- Par courrier à l'adresse postale suivante : BRICO DEPOT, 30-32 Rue de la Tourelle, 91310 Longpont-sur-Orge
- Par courriel : via le formulaire de contact <https://www.bricodepot.fr/contact/>

10. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de nos relations commerciales, nous collectons et traitons des données personnelles vous concernant. Ces données personnelles sont toutes les informations nous permettant de vous identifier en tant qu'individu comme, par exemple, votre nom, votre email ou vos coordonnées téléphoniques. Nous nous engageons à protéger votre vie privée. Nous utilisons vos données personnelles conformément aux lois et règlements applicables relatifs à la protection et à la confidentialité des données, dont le règlement n° 2016/679 dit Règlement Général européen sur la Protection des Données (RGPD).

Si vous souhaitez obtenir plus d'informations à ce sujet, veuillez consulter notre politique de protection des données sur notre site internet accessible [ici](#).

Vous y retrouverez : - Le type de données personnelles que nous détenons ; - Comment et sur quel fondement nous les collectons ; - Quand et pourquoi nous les utilisons ; - Combien de temps nous les conserverons. Vous pouvez à tout

moment faire valoir vos droits (droit d'accès aux données, de rectification, d'effacement, d'opposition et de suppression des données qui seraient inadaptées, incomplètes, équivoques ou obsolètes). L'exercice de ces droits s'effectue notamment au moyen du formulaire dédié accessible depuis notre site marchand à l'adresse suivante : Formulaire de Demande d'Accès aux Données, ou par écrit à l'adresse : « BRICO DEPOT France, à l'attention du DPO (Direction juridique), 30/32 rue de la tourelle, 91310 Longpont sur Orge ».

11. RESPONSABILITE

Le Site est disponible 24h/24, sauf raison de maintenance ou problème technique indépendant du Vendeur. Dans tous les cas, le Vendeur ne peut voir sa responsabilité engagée en cas de modification ou d'interruption temporaire du Site.

Le Vendeur peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure (telle que définie par la réglementation).

La responsabilité du Vendeur ne saurait, par exemple, être encourue notamment en cas de :

- dysfonctionnement du réseau Internet, de panne électrique ou d'incident du serveur empêchant le bon déroulement de la commande;
- virus, bogue informatique, anomalie, défaillance technique.

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur son équipement informatique contre toute atteinte.

Le Site peut contenir des liens hypertextes allant vers d'autres sites Internet, lesquels sont soumis à leurs propres règles d'utilisation et notamment concernant l'utilisation des données personnelles du Client. Il est conseillé au Client de prendre connaissance des règles d'utilisation de ces sites et notamment de celles applicables à leurs données personnelles. Le Vendeur ne prennent aucun engagement concernant ces autres sites Internet auquel le Client pourrait avoir accès via le Site, notamment en ce qui concerne leur contenu, fonctionnement, ou accès, et quant à l'utilisation des données personnelles du Client par ces derniers.

12. DROIT APPLICABLE - REGLEMENT DES LITIGES - MEDIATION

Les Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

En cas de litiges, le Client peut tout d'abord contacter le Service Clients du Vendeur afin de rechercher une solution amiable.

12.1.Recours au Service Clients

En cas de désaccord / litige, le Client peut contacter le Service Clients du Vendeur afin de rechercher une solution amiable.

12.2.Recours auprès du Médiateur de la consommation (réservé aux consommateurs)

En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du Service Clients ou en l'absence de réponse de ce service dans un délai de 2 mois, le Client (consommateur) peut soumettre le différend l'opposant au Vendeur au médiateur de la Fédération des Magasins du Bricolage AME Conso qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.

Le médiateur peut être contacté à l'adresse suivante :
AME Conso

197 Boulevard Saint - Germain - 75007 PARIS
ou par téléphone : 09 53 01 02 69
ou via son site internet : www.mediationconso-ame.com

Les parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

Pour résoudre un litige suite à un achat effectué sur le Site, le Client (consommateur) peut également recourir à la plateforme de médiation de l'Union européenne accessible à l'adresse suivante : www.ec.europa.eu/odr

12.3. Juridiction compétente


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

Annexe

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Articles L221-18 et R221-3 du Code de la consommation)

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



À l'attention de
BRICO DEPOT
Service Relation Client
91310 Longpont-sur-Orge
e-mail : commande@bricodpot.fr

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*) /pour la prestation (*) de services ci-dessous :

Commandé le (*) /Reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

Pour le service retrait en magasin, vous devez vous présenter dans le magasin où vous avez retiré votre commande

avec le ou les produit(s) concerné(s) et la facture d'achat.

Pour le service de livraison à domicile, le ou les produit(s) doivent être renvoyés à l'adresse du dépôt indiquée sur la facture d'achat.

Vous disposez de 14 jours après la réception de votre commande pour retourner les produits qui ne vous conviendraient pas.

Les frais de retour sont à votre charge

INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

(Article R.221-3 du Code de la consommation)

Droit de rétractation

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

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier à l'adresse suivante : BRICO DEPOT Service Relation Client 91310 Longpont-sur-Orge, téléphone : 0974481796 (prix d'un appel local), email de contact : commande@bricodepot.fr votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique).

Ne renvoyez aucun produit à cette adresse, ce service ne pouvant traiter que des courriers. Vous pouvez utiliser ce modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

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

Effets de rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat.

Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

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

Vous devrez prendre en charge les frais directs de retour du bien.

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

Pour rappel :

Le droit de rétractation ne peut être exercé dans certains cas et notamment pour les contrats :

- 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 de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés;
- De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement;
- De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur 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 articles;
- De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison;
- 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.

ARCHIVES

Les archives des conditions générales de vente de Brico Dépôt sont disponibles en ligne sur [cette page](#).