

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») sont proposées par la société HOORTRADE, société par actions simplifiée au capital de 7.500 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 878 143 601 et dont le siège social est situé 83/85 boulevard du parc de l'Artillerie à LYON (69007) (ci-après « HOORTRADE »).

Par l'intermédiaire de son site Internet disponible aux adresses URL [www.sicaan.fr/](http://www.sicaan.fr/) - [www.sicaan.be/](http://www.sicaan.be/) - [www.sicaan.it/](http://www.sicaan.it/) - [www.sicaan.es/](http://www.sicaan.es/) - [www.sicaan.de/](http://www.sicaan.de/) - [www.sicaan.nl/](http://www.sicaan.nl/) - [www.sicaan.pl/](http://www.sicaan.pl/) - [www.sicaan.lu/](http://www.sicaan.lu/) - [www.sicaan.pt/](http://www.sicaan.pt/) - [www.sicaan.at/](http://www.sicaan.at/) - [www.sicaan.ie/](http://www.sicaan.ie/) - [www.sicaan.dk/](http://www.sicaan.dk/) - [www.sicaan.fi/](http://www.sicaan.fi/) - [www.sicaan.se/](http://www.sicaan.se/) - [www.sicaan.co.uk/](http://www.sicaan.co.uk/) - [www.sicaan.cz/](http://www.sicaan.cz/) - [www.sicaan.gr/](http://www.sicaan.gr/) - [www.sicaan.hr/](http://www.sicaan.hr/) - [www.sicaan.hu/](http://www.sicaan.hu/) - [www.sicaan.lt/](http://www.sicaan.lt/) - [www.sicaan.lv/](http://www.sicaan.lv/) - [www.sicaan.ro/](http://www.sicaan.ro/) - [www.sicaan.si/](http://www.sicaan.si/) - [www.sicaan.sk/](http://www.sicaan.sk/), HOORTRADE propose la vente de produits dédiés à l'installation intérieure comme extérieure (ci-après les « Produits »), à tout acheteur, personne physique, agissant à des fins n'entrant pas dans le champ de son activité professionnelle et domicilié sur le territoire français ou dans un Etat membre de l'Union européenne (ci-après le « Client »).

Chaque Client reconnaît avoir eu connaissance, de manière lisible et compréhensible, des présentes CGV ainsi que de l'ensemble des informations nécessaires à l'exécution des présentes, conformément aux articles L.111-1 à L.111-8 et L.221-5 du Code de la consommation, préalablement à la conclusion de tout contrat avec HOORTRADE.

## 1. APPLICATION ET OPPOSABILITÉ DES CGV

1.1 Les présentes CGV s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toute commande de Produits passée sur le Site par le Client.

1.2 Les présentes CGV ont vocation à définir les conditions de la commande des Produits sur le Site ainsi que les droits et obligations respectifs de chacune des parties dans le cadre de la fourniture des Produits.

1.3 Sauf accord écrit contraire des parties, ces CGV priment sur toutes clauses contraires issues de conditions générales antérieurement rédigées et publiées sur le Site. Elles s'appliquent à l'exclusion de toute autre convention.

1.4 Les présentes CGV sont considérées comme faisant partie intégrante et essentielle du contrat conclu entre HOORTRADE et chacun de ses Clients. Elles sont accessibles à tout moment sur le Site.

1.5 Ces CGV sont systématiquement notifiées au Client lors de la validation de sa commande, laquelle implique l'acceptation entière et sans réserve des présentes CGV. Cette acceptation consiste à cocher la case correspondante prévue à cet effet. Le fait de cocher cette case est réputé avoir la même valeur qu'une signature manuscrite de la part du Client.

1.6 HOORTRADE se réserve le droit de modifier et/ou d'adapter les présentes CGV à tout moment. Dans ce cas, seule la version en vigueur au jour de la commande sur le Site est valablement applicable au Client.

1.7 Le fait qu'HOORTRADE ne se prévale pas, à un moment donné, d'une quelconque des dispositions des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

1.8 HOORTRADE invite chaque Client à lire attentivement les présentes CGV, à les imprimer et/ou les sauvegarder sur tout support durable, avant de procéder à une commande de Produits sur le Site.

## 2. CREATION / DETENTION D'UN COMPTE PERSONNEL CLIENT

2.1 La création et/ou la détention d'un compte client personnel est un préalable nécessaire et obligatoire afin de valider une commande de Produits sur le Site.

2.2 Le Client peut créer son compte personnel :

Dès sa première visite sur le Site ou à tout autre moment lors d'une visite ultérieure sur le Site, à partir de l'onglet prévu à cet effet et accessible sur l'ensemble des pages du Site.

Lors de la passation de sa commande sur le Site, après avoir choisi les Produits qu'il souhaite commander et validé son « Panier ».

2.3 Afin de créer son compte personnel, le Client doit renseigner l'ensemble des informations requises le concernant, étant précisé que toute création de compte incomplète ne pourra être validée. Le login choisi par le Client ne peut être modifié. En cas d'erreur, le Client doit recréer un compte, étant précisé qu'il n'est pas possible de transférer les données d'un compte vers un autre compte.

2.4 En aucun cas, HOORTRADE ne pourra être responsable d'une erreur du Client dans son email entraînant l'absence de réception des communications d'HOORTRADE relatives au suivi de sa commande.

## 3. PASSATION D'UNE COMMANDE SUR LE SITE

3.1 Toute commande de Produits est réalisée en ligne par l'intermédiaire du Site. HOORTRADE s'efforce de fournir des visuels et des descriptions les plus fidèles possibles aux Produits. Toutefois, ces visuels et textes d'illustration n'étant pas contractuels, le Client ne saurait engager la responsabilité d'HOORTRADE à ce titre. Des différences mineures de couleur, de taille, ou de texture entre le Produit livré et sa représentation sur le site peuvent exister et ne sauraient constituer un motif de réclamation, de remboursement ou de compensation, dès lors que ces différences n'affectent pas

l'utilisation normale du produit.

3.2 Le Client s'engage, avant toute commande, à lire attentivement la notice d'assemblage du Produit concerné accessible sur le Site. Cette notice constitue le seul document faisant foi concernant les côtes et spécifications techniques des Produits.

3.3 HOORTRADE n'accepte aucune commande de produits sur-mesure et qui ne sont pas présentés sur le Site.

3.4 Sous réserve que cela soit expressément proposé par HOORTRADE sur le Site, le Client peut :

Précommander un Produit en rupture de stock et en cours de réassort.

Commander un Produit en stock. Dans ces deux cas, le Client doit régler l'intégralité du montant de la commande sur le Site au moment de sa commande ou pré-commande.

Dans ces deux cas, le Client doit régler l'intégralité du montant de la commande sur le Site au moment de sa commande ou pré-commande.

3.5 Le Client choisit directement sur le Site le ou les Produits qu'il souhaite commander et peut, à tout moment, accéder à la page « Mon Panier » afin de visualiser les Produits sélectionnés et les valider afin de passer sa commande.

3.6 Le Client doit, en toute hypothèse, se connecter à son compte personnel, s'il ne l'a pas fait au préalable, ou à défaut se créer un compte afin de passer sa commande sur le Site. Dans le cadre de la finalisation de sa commande, il sera tenu de renseigner des informations complémentaires concernant notamment son numéro de téléphone afin de faciliter la prise de rendez-vous pour la livraison de ses Produits, ainsi que l'adresse de livraison et de facturation de sa commande. A cet égard, le Client ne peut solliciter une livraison des Produits commandés dans un autre pays que celui dans lequel il a créé son compte personnel. Certaines villes ou communes sont exclues de la livraison (cf. Annexe 2 des présentes CGV). En tout état de cause, toutes les commandes doivent être dûment remplies et doivent contenir ces informations strictement nécessaires à la commande. Le Client est responsable de la véracité, de l'exactitude et de la pertinence des données fournies. Ainsi HOORTRADE ne pourra être responsable en cas de retard de livraison dû à une adresse de livraison inexacte ou incomplète.

3.7 Le Client pourra procéder à des changements, des corrections, des ajouts ou même annuler sa commande, et ce, jusqu'à la validation de celle-ci sur la page récapitulative de commande, avant le paiement.

3.8 Avant de procéder à la validation de sa commande, le Client doit prendre connaissance des présentes CGV et les accepter dans leur intégralité et sans réserve.

3.9 Après validation de sa commande et des informations relatives à la livraison, le Client doit choisir le mode de règlement de sa commande dans l'espace réservé à cet effet, ajouter l'éventuel code de réduction dont il dispose, puis valider le paiement.

3.10 Le contrat est définitivement conclu entre HOORTRADE et le Client une fois la confirmation de commande reçue par ce dernier. Cette confirmation de commande contient les présentes CGV en version PDF. La commande définitive ne peut faire l'objet d'aucune annulation, totale ou partielle, de la part du Client, sauf exercice du droit de rétractation prévu à l'article 7. En conséquence, en cas d'erreur dans la commande ou de doublon, le Client doit se rapprocher d'HOORTRADE qui pourra éventuellement permettre la rétractation de la commande avant livraison. Dans un tel cas, les frais de rétractation précisés au paragraphe 7 seront dus par le Client.

3.11 Toute demande relative à une commande doit être adressée à HOORTRADE par l'intermédiaire du formulaire de contact dédié à cet effet sur le Site, accessible via le compte personnel du Client.

## **4. PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT**

### **PRIX DES PRODUITS**

4.1 L'accès au Site ainsi qu'à la présentation des Produits est gratuit. Seule la commande d'un ou plusieurs Produits fera l'objet d'un règlement par ce dernier.

4.2 Les prix applicables sont ceux valables au jour de la commande sur le Site par le Client.

4.3 Les prix des Produits et les éventuels coûts supplémentaires liés à la commande sont indiqués, de manière claire et compréhensible, sur le récapitulatif de la commande. Avant de passer la commande, le Client est tenu de confirmer ce récapitulatif.

4.4 En validant sa commande, le Client reconnaît et accepte le prix indiqué pour le Produit au moment de l'achat comme ferme et définitif. Toute modification ultérieure des prix sur le Site, à la hausse ou à la baisse, n'affectera pas les commandes déjà validées. Aucune demande de remboursement ne sera acceptée en cas de nouvelle tarification, plus basse ou plus élevée, des Produits sur le Site. Le Client est tenu d'acquitter le prix validé au moment de la commande.

### **MODALITÉS DE PAIEMENT**

4.5 Les prix seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la commande. Une facture récapitulant l'ensemble des Produits commandés par le Client ainsi que leur coût respectif sera systématiquement adressée au Client.

4.6 Le Client réglera le prix de sa commande, directement sur le Site, selon le mode et l'option de paiement sélectionnés lors de la passation de sa commande, et ce, conformément au processus prévu à cet effet. En fonction de son pays de résidence, différents modes de paiement sont proposés par HOORTRADE au Client :

En cas de paiement d'une commande ou d'une précommande avec CB/Mastercard/Visa/Paypal/ SOFORT / GIROPAY / BANCONTACT / IDEAL / PRZELEWY24 / EPS / FINTECTURE, le Client est débité lors de la passation de la commande ou de la précommande.

En cas de paiement d'une commande ou précommande avec la solution de paiement en 3 fois ou 4 fois par carte bancaire, service fourni par ALMA (société Alma SAS), sise au 176 Avenue Charles de Gaulle 92200 Neuilly-sur-Seine et immatriculée au RCS Nanterre sous le numéro 839 100 575, le Client est débité immédiatement de la première mensualité lors de la passation de la commande ou précommande. En fonction de la solution choisie, les mensualités seront prélevées chaque mois, à date anniversaire de la signature du contrat de vente, jusqu'au remboursement complet déterminé au moment de la validation de la commande. HOORTRADE n'agit en aucun cas en qualité de prêteur au sens de l'article L.311-1 du Code de la consommation. Tout refus d'octroi de crédit par Alma pour une commande pourra entraîner l'annulation de celle-ci. Toute résiliation des CGV qui lient le Client et HOORTRADE entraîne la résiliation des CGU ou du contrat de crédit entre Alma et le Client. Le paiement en trois / quatre fois est disponible via notre partenaire Alma. La sécurisation des paiements est assurée par ALMA et ses prestataires. Tous les paiements sont protégés par le 3D Secure. Montant des achats : Seuls les achats entre 50€ et 4000€ sont éligibles au paiement avec Alma Frais : En payant en plusieurs fois avec Alma le Client paie des frais légaux de gestion qui sont indiqués au moment de la passation de la commande. Alma est gestionnaire de télé-paiement et délivre un certificat électronique qui vaudra preuve du montant et de la date de la transaction conformément aux dispositions des articles 1316 et suivants du code civil.

Le montant est en partie payé par un crédit octroyé par Alma SAS, établissement de paiement et société de financement agréé par l'ACPR sous le n° 17408 - code CIB. Conformément à l'article L.312-50 du Code de la consommation, en cas de paiement en plusieurs fois, incluant le versement d'un acompte, est fourni à l'acheteur un récépissé sur support papier ou tout autre support durable valant reçu et comportant la reproduction intégrale des dispositions ci-dessous (articles L. 312-52, L. 312-53 et L. 341-10 du code de la consommation) : Article L312-52: Le contrat de vente ou de prestation de services est résolu de plein droit, sans indemnité : 1° Si le prêteur n'a pas, dans un délai de sept jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par l'emprunteur, informé le vendeur de l'attribution du crédit ; 2° Ou si l'emprunteur a exercé son droit de rétractation dans le délai prévu à l'article L. 312-19. Toutefois, lorsque l'emprunteur, par une demande expresse, sollicite la livraison ou la fourniture immédiate du bien ou de la prestation de services, l'exercice du droit de rétractation du contrat de crédit n'emporte résolution de plein droit du contrat de vente ou de prestation de services que s'il intervient dans un délai de trois jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par l'emprunteur. Le contrat n'est pas résolu si, avant l'expiration des délais mentionnés au présent article, l'acquéreur paie comptant. Article L312-53 : Dans les cas de résolution du contrat de vente ou de prestations de services prévus à l'article L. 312-52, le vendeur ou le prestataire de services rembourse, sur simple demande, toute somme que l'acheteur aurait versée d'avance sur le prix. Article L341-10 : Dans les cas de résolution du contrat de vente ou de prestations de services prévus à l'article L. 312-53, à compter du huitième jour suivant la demande de remboursement de toute somme versée d'avance par l'acheteur, cette somme est productive d'intérêts, de plein droit, au taux de l'intérêt légal majoré de moitié.

4.7 Le Client est informé, que pour tout règlement, HOORTRADE utilise un système de paiement sécurisé géré par les prestataires de paiement habilités CHECKOUT et PAYPAL.

4.8 Le défaut de paiement à l'échéance entraînera automatiquement, sans mise en demeure préalable et de plein droit, la suspension ou l'invalidation de la commande du Client, sans préjudice de toute autre voie d'action.

## **OFFRES SPECIALES ET CODES PROMOTIONNELS**

4.9 Les offres spéciales et codes promotionnels (ci-après « Offres ») sont des avantages temporaires offerts aux Clients pour leur permettre de bénéficier de réductions ou d'avantages supplémentaires lors de l'achat de produits ou services. Ces Offres présentées sur le Site sont valables tant qu'elles sont visibles. Les conditions d'utilisation, la validité et la valeur des Offres est variable. Pour toute question relative à l'utilisation des Offres, le Client peut contacter HOORTRADE via le formulaire de contact disponible sur son internet.

Utilisation des offres

4.10 Les Offres ne sont valables qu'une seule fois par commande et s'appliquent sur l'ensemble des produits éligibles. Pour que l'Offre soit validée au moment de l'achat, le Client doit respecter les conditions requises pour que l'Offre puisse s'appliquer : prix minimum, article sélectionné, nombre d'article, date de validité, etc.

Cumul des Offres

4.11 Sauf indication contraire, les Offres ne sont pas cumulables avec d'autres Offres.

Rétractation et remboursement

4.12 La validation et le paiement de la commande impliquent l'acceptation entière et sans réserve du prix par le Client. Le Client ne pourra en aucun cas demander le remboursement de sa commande si le Client valide la commande sans que l'Offre n'ait été prise en compte.

4.13 En cas de rétraction d'un achat réalisé avec une Offre, le remboursement ne prendra en compte que le montant réellement payé par le client, après application de l'Offre. L'Offre utilisée lors de la commande ne sera pas réutilisable et sera considéré comme expiré après usage.

4.14 HOORTRADE se réserve le droit de modifier ou d'annuler toute Offre, à tout moment, sans préavis. Les modifications apportées à une Offre ne s'appliqueront pas aux commandes déjà passées avant la modification.

## 5. LIVRAISON DES PRODUITS

5.1 Les Produits commandés sur le Site sont livrés avec l'ensemble des notices d'utilisation et d'installation correspondantes. Ces documents peuvent également être transmis au Client à sa demande. Le Client est informé qu'en cas de commande d'un Produit livré en plusieurs colis, les notices correspondantes sont insérées au sein d'un seul des colis livrés.

5.2 Le Client est informé que les Produits sont livrés par le biais d'un transporteur habilité à cet effet. La livraison est offerte.

5.3 Sauf mention contraire affichée sur le Site lors du processus de commande ou dans la description des Produits commandés (notamment en cas de réservation ou de précommande d'un Produit), HOORTRADE s'engage à expédier les dits Produits dans un délai de 3 à 5 jours ouvrés à compter de la confirmation de la commande, sous réserve qu'aucune anomalie n'intervienne lors de la commande (adresse erronée, doublon de commande, prise de contact via le formulaire de contact, etc.) Les délais de livraison annoncés sur le Site sont conformes aux usages de nos transporteurs habilités, ils pourront être allongés en cas d'anomalie inusuelle lors de la livraison (client absent, adresse erronée, conditions exceptionnelles, etc.). En tout état de cause, les Produits commandés, hors précommande, seront livrés dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la conclusion du contrat avec le Client. Les précommandes assurent au Client la réservation du stock des marchandises en cours d'arrivage. Le Client reconnaît que, en cas de précommande, le délai de livraison sera allongé. Les délais de livraison sont exprimés en jours ouvrés et sont donnés à titre indicatif. Toute livraison effectuée dans ce délai de trente (30) jours, hors précommande, ne saurait constituer un motif de réclamation, de demande de remboursement ou de compensation.

5.4 La livraison a lieu à l'adresse indiquée par le Client. HOORTRADE n'a pas la possibilité de modifier l'adresse après la validation de la commande. Toute absence du Client lors du rendez-vous de livraison convenu avec le transporteur y compris en cas d'erreur dans l'adresse de livraison et/ou de difficultés à joindre le Client équivalra pour HOORTRADE à un refus du Client de prendre possession des Produits. Dans un tel cas, HOORTRADE sera en droit de facturer au Client tout ou partie des frais supplémentaires liés à la nécessité de procéder à une nouvelle livraison du ou des Produits, ce dont le Client aura été informé préalablement.

5.5 Dans l'hypothèse où le Client ne réceptionnerait pas le ou les Produits commandés, sans justification d'une erreur imputable à HOORTRADE, HOORTRADE se réserve le droit de facturer au Client des frais de nouvelle tentative de livraison ou de retour calculés conformément à la grille de frais de retour prévue à l'article 7.7.

5.6 Lors de la livraison, le Client prend le soin de vérifier immédiatement le nombre de colis délivrés ainsi que leur état. Le Client peut refuser un colis au moment de la livraison s'il constate une anomalie concernant la livraison (avarie, colis endommagé ou ouvert, Produits cassés ou abîmés, etc.). En cas de colis manquant dans le cadre de la livraison, le Client doit le signaler sur le bon de livraison, en mentionnant la référence du colis manquant, et prendre possession des autres colis. Le Client dispose alors d'un délai de trois (3) jours pour confirmer au transporteur cette avarie, et pour en informer HOORTRADE, par lettre recommandée avec accusé de réception. A défaut, le transporteur ne saurait voir sa responsabilité engagée. Si le ou les Produits commandés par le Client ont été abîmés ou endommagés au cours de leur transport vers le lieu de livraison convenu ou en l'absence d'un ou de plusieurs colis, le Client doit impérativement formuler, lors de la livraison, toute réserve utile, précise et motivée sur le bon de livraison lui étant présenté par le transporteur. Ces réserves doivent être formulées de façon claire et détaillée (mention des colis manquants ou endommagés et du nombre concerné parmi les colis livrés, description du problème rencontré et du dommage en résultant). Les formulations générales, telles que « sous réserve d'ouverture » ou « sous réserve de vérification ou d'inventaire du colis » ne constituent pas des réserves précises et motivées telles qu'attendues par HOORTRADE et n'ont aucune valeur.

5.7 Le Client est dûment informé que ni le transporteur ni HOORTRADE ne sauraient être tenues responsables de la réception des colis par une personne mandatée par le Client et qui accepterait la livraison sans réserve. HOORTRADE doit en toute hypothèse être informée d'une telle situation dans les meilleurs délais afin de lui permettre de prendre contact avec le transporteur concerné et déterminer les suites à donner à la commande livrée. Il est à ce titre demandé au Client de documenter les problèmes rencontrés (photo, commentaires sur le bon de livraison) afin de faciliter le traitement des retours avec le transporteur. En l'absence de toute réserve formulée lors de livraison, le Client reconnaît avoir reçu des Produits conformes à sa commande et dans un bon état apparent, sans préjudice pour le Client de se prévaloir ultérieurement des garanties légales applicables sous réserve de la réunion des conditions requises.

5.8 Si le colis du Client est retourné à HOORTRADE en raison d'une anomalie ou avarie, cette dernière contactera le Client à réception du colis en retour pour lui demander la suite à donner à sa commande. Si le Client a refusé par erreur le colis, il pourra en demander le renvoi en s'acquittant au préalable du paiement des frais afférents au nouvel envoi qui lui seront communiqués. Ces frais devront être également acquittés pour les commandes dont les frais de port étaient offerts lors de la commande.

5.9 Tout retard de livraison par rapport à la date ou au délai indiqué(e) au Client lors de sa commande ou, à défaut d'indication de date ou délai lors de la commande, supérieur à trente (30) jours à compter de la conclusion du contrat peut entraîner la résolution de la vente à l'initiative du Client, sur demande écrite de sa part par lettre recommandée avec accusé de réception, si après avoir enjoint à HOORTRADE d'effectuer la livraison, il ne s'est pas exécuté. Le Client sera alors remboursé de la totalité des sommes versées, au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé. La présente clause n'a pas vocation à s'appliquer si le retard de livraison est dû

à un cas de force majeure.

## 6. INVENTAIRE AVANT MONTAGE

Après livraison de sa commande et avant toute sollicitation du service après-vente d'HOORTRADE, le Client doit s'assurer d'avoir vérifié l'intégralité des pièces contenues dans les colis livrés et ce, dans un délai maximal de quatorze (14) jours calendaires. Cette vérification complète est impérative afin de limiter les multiples recours au service après-vente d'HOORTRADE et ainsi permettre à HOORTRADE de répondre à la / aux demandes du Client formulées en une seule fois et dans les meilleurs délais. A défaut, les délais de réponse d'HOORTRADE pourront être rallongés.

## 7. DROIT DE RÉTRACTATION

7.1 Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs à compter de la réception des Produits afin d'exercer son droit de rétractation auprès d'HOORTRADE, dans les conditions légales en vigueur visées par le Code de la consommation, sans avoir à justifier d'un quelconque motif ni à payer de pénalités, autres que les frais de retour visés à l'article 7.7.

Si le Client souhaite exercer son droit de rétractation sur des Produits achetés à l'occasion d'une offre promotionnelle groupée, entendue comme l'attribution d'un avantage (gratuité, réduction de prix) sur un ou plusieurs Produits conditionné à l'achat d'un Produit principal, il ne pourra exercer ce droit que dans le respect des modalités suivantes :

Offre avec remise à titre gratuit d'un Produit secondaire :

En cas de rétractation portant sur l'ensemble des Produits composant l'offre, le Client sera remboursé de la totalité du prix effectivement payé ;

En cas de rétractation portant uniquement sur le Produit principal, le Client sera tenu de (i) restituer le Produit secondaire offert ou (ii) de s'acquitter de sa valeur unitaire du Produit secondaire avant application ;

En cas de rétractation portant uniquement sur le Produit secondaire, le Client reconnaît qu'aucun remboursement ne lui sera dû, ce Produit ayant été fourni à titre gratuit.

Offre réduction de prix (remise) d'un Produit secondaire :

En cas de rétractation portant sur l'ensemble des Produits composant l'offre, le Client sera remboursé de la totalité du prix effectivement payé ;

En cas de rétractation portant uniquement sur l'un des Produits composant l'offre, le Client ne sera remboursé que du prix effectivement payé pour le Produit concerné.

7.2 S'il entend exercer son droit de rétractation, le Client doit informer HOORTRADE de sa décision de se rétracter du contrat conclu par l'envoi, avant l'expiration du délai susvisé :

Avec le formulaire joint aux présentes CGV, en Annexe 1 et transmis soit par courrier avec accusé de réception, soit via le formulaire de contact disponible depuis l'espace client du Site.

De toute autre déclaration explicite, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter (par exemple, une lettre envoyée par courrier recommandé avec accusé de réception).

7.3 En tout état de cause, le Client doit indiquer une volonté de se rétracter dénuée d'ambiguïté et non équivoque.

7.4 Quand HOORTRADE recevra le formulaire de rétractation dûment rempli, il adressera au Client, sans délai, un accusé de réception de sa rétractation sur un support durable, à l'adresse email fournie par le Client lors de sa commande.

7.5 Tout retour de Produit par le Client auprès d'HOORTRADE avant réception de l'accusé de réception et/ou une confirmation écrite d'HOORTRADE faisant mention du lieu / site sur lequel doit être renvoyé ce Produit, sera refusé par HOORTRADE et renvoyé à l'expéditeur.

7.6 En toute hypothèse, le Client sera tenu de restituer les Produits à HOORTRADE ou à toute autre personne désignée par HOORTRADE, sans retard excessif, et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter. En tout état de cause, le Client doit restituer le(s) Produit(s) concerné(s) à HOORTRADE dans un emballage suffisamment adapté pour assurer leur protection durant le transport et acceptable du point de vue du transporteur, et dans l'état dans lequel ils ont été reçus accompagnés des notices transmises et/ou des éventuels accessoires et/ou de tout autre document fourni à l'origine.

7.7 Le Client reste libre de restituer les Produits à HOORTRADE par ses propres moyens et à ses frais, moyennant le respect préalable des formalités de rétractation susvisées. Toutefois, et compte tenu de la nature des Produits, HOORTRADE propose au Client un service de retour des Produits en raison de leur volume et/ou de leur poids. Les frais de retour des Produits sont de frais variables en fonction du poids du colis et du Pays renseigné dans l'adresse de livraison de la commande (voir grille ci-dessous).

ZONE 1 : France

ZONE 2 : Allemagne, Royaume-Uni, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg

ZONE 3 : Italie, Espagne, Pologne, Autriche, Portugal, République Tchèque

ZONE 4 : Danemark, Irlande, Croatie, Hongrie, Lituanie, Lettonie, Slovénie, Slovaquie

ZONE 5 : Finlande, Suède, Grèce, Roumanie

POIDS DU COLIS JUSQU'A (en KG)	FRAIS DE RETOUR PAR COLIS TTC (ZONE 1)	FRAIS DE RETOUR PAR COLIS TTC (ZONE 2)	FRAIS DE RETOUR PAR COLIS TTC (ZONE 3)	FRAIS DE RETOUR PAR COLIS TTC (ZONE 4)	FRAIS DE RETOUR PAR COLIS TTC (ZONE 5)
<1	9 €	10 €	11 €	12 €	13 €
1	23 €	32 €	34 €	38 €	41 €
2	23 €	33 €	35 €	39 €	42 €
3	24 €	33 €	35 €	39 €	42 €
4	24 €	33 €	35 €	39 €	42 €
5	24 €	34 €	36 €	40 €	43 €
6	24 €	34 €	36 €	40 €	43 €
7	25 €	34 €	36 €	40 €	43 €
8	25 €	35 €	37 €	41 €	44 €
9	25 €	35 €	37 €	41 €	44 €
10	25 €	35 €	37 €	41 €	44 €
11	26 €	36 €	38 €	42 €	45 €
12	26 €	36 €	38 €	42 €	45 €
13	26 €	36 €	38 €	42 €	45 €
14	26 €	37 €	39 €	43 €	46 €
15	26 €	37 €	39 €	43 €	46 €
16	27 €	37 €	39 €	43 €	46 €
17	27 €	38 €	40 €	44 €	47 €
18	27 €	38 €	40 €	44 €	47 €
19	27 €	38 €	40 €	44 €	47 €
20	27 €	38 €	40 €	44 €	47 €
21	27 €	38 €	40 €	44 €	47 €
22	27 €	38 €	40 €	44 €	47 €
23	27 €	39 €	41 €	45 €	48 €
24	27 €	39 €	41 €	45 €	48 €
25	27 €	39 €	41 €	45 €	48 €
26	27 €	40 €	42 €	46 €	49 €
27	28 €	40 €	42 €	46 €	49 €
28	28 €	40 €	42 €	46 €	49 €
29	28 €	41 €	43 €	47 €	50 €
30	28 €	41 €	43 €	47 €	50 €

Toute vérification utile est, en tout état de cause, effectuée par HOORTRADE à réception des Produits. Afin qu’HOORTRADE puisse procéder aux vérifications utiles et gérer sa demande de rétractation dans des conditions optimales, HOORTRADE recommande fortement au Client de lui transmettre une photographie du ou des Produits retournés et du ou des colis avant envoi. HOORTRADE demande au Client de retirer les étiquettes transport aller sur les Colis.

Conformément à l'encadrement légal du droit de rétractation, HOORTRADE se réserve la possibilité d'engager la responsabilité du Client en cas de dépréciation des Produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces Produits. Lorsqu'une telle dépréciation est constatée au retour des Produits, HOORTRADE pourra, au cas par cas, motiver la dépréciation de la valeur du Produit sur le remboursement du Client conformément aux manipulations fautives dont celui-ci serait responsable.

7.8 En cas d'exercice de son droit de rétractation par le Client, la totalité des sommes versées par le Client lui sera remboursée par HOORTRADE, sans retard injustifié, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle HOORTRADE est informée de la décision du Client de se rétracter. Les frais de retour correspondants seront déduits de la somme remboursée. Ce remboursement peut être différé jusqu'à récupération des Produits ou jusqu'à ce que le Client consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces Produits avec photographie du Produit et du colis, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Le remboursement sera effectué par le biais du même moyen de paiement que celui utilisé lors de passation de la commande, sauf accord exprès du Client quant à l'utilisation d'un autre moyen de paiement et sous réserve que le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client.

## 8. GARANTIE DES PRODUITS

Garanties légales

« 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.

8.1 Tous les Produits acquis sur le Site bénéficient des garanties légales suivantes, prévues par le Code Civil et le Code de la consommation.

8.2 Le Client est toutefois dûment informé que toute modification, découpe, personnalisation d'une ou plusieurs pièces des Produits livrés empêche l'application des garanties légales associées, définies ci-après.

## **Garantie légale de conformité**

8.3 Selon les articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation, « le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L217-5 » et « il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci ». Le vendeur « répond également, durant les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisé sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur ». La garantie de conformité pourra s'exercer si un défaut devait exister au jour de la prise de possession du Produit.

8.4. Aux termes de l'article L.217-4 du Code de la consommation, un Produit est considéré comme conforme au contrat :

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

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

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

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

En sus, un Produit est considéré comme conforme s'il répond aux critères posés par l'article L.217-5 du Code de la

consommation :

« 1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné

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

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

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

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

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

8.5. Les défauts de conformité de biens neufs qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre (24) mois à compter de la délivrance du bien sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

8.6 Toutefois, conformément à l'article L.217-7 du Code de la Consommation, cette présomption ne s'applique pas si celle-ci « est incompatible avec la nature du [Produit] ou le défaut de conformité invoqué ». A cet égard, HOORTRADE pourra analyser le Produit litigieux afin de déterminer si le défaut relevé existait ou non au jour de la délivrance du Produit au Client. En revanche, passé le délai légal, il reviendra au Client de prouver que le défaut existait bien au moment de la prise de possession du Produit.

8.7. Pour permettre à HOORTRADE de renverser la présomption de conformité, toute demande de remplacement ou de réparation de produit non-conforme au titre de la garantie légale de conformité devra être accompagnée de photographies afin de faciliter le traitement de la demande et de permettre à HOORTRADE de procéder aux constatations nécessaires.

8.8 Conformément à l'article L.217-8 du Code de la consommation, « en cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement, ou à défaut à la réduction du prix ou à la résolution du contrat. ». Toutefois, l'article L217-12 du Code de la consommation précise que « le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment : 1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ; 2° De l'importance du défaut de conformité ; et 3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur. Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2° ». ». HOORTRADE s'engage à proposer en priorité au Client, et à privilégier, le remplacement des pièces non conformes du Produit. Le remplacement du Produit sera envisagé en premier recours dans les cas d'impossibilité manifeste de mise en conformité par la réparation du bien.

8.9. Le Client ne pourra pas solliciter une réduction du prix d'achat du Produit ou la résolution de la vente contre remboursement du prix lorsque la mise en conformité intervient au-delà d'un délai de trente (30) jours suivant la demande du Client, si le dépassement de ce délai est imputable au Client notamment en raison de son défaut de réponse aux sollicitations de HOORTRADE afin de traiter sa demande.

8.10. Aux termes de l'article L.217-3 du Code de la consommation, l'action résultant du défaut de conformité bénéficie du délai de prescription des articles 2224 et suivants du Code Civil.

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

Garantie légale contre les vices cachés

8.12 Selon les articles 1641 à 1649 du Code civil, le Client pourra demander l'exercice de la garantie de vices cachés si les défauts présentés n'apparaissaient pas lors de l'achat, sont antérieurs à l'achat, et sont suffisamment graves (le défaut doit soit rendre le Produit impropre à l'usage auquel il est destiné, soit diminuer cet usage dans une mesure telle que l'acheteur n'aurait pas acheté le Produit ou ne l'aurait pas acheté à un tel prix s'il avait connu le défaut).

8.13 Les réclamations, demandes de remboursement pour un Produit non conforme doivent s'effectuer par courrier postal ou via le formulaire de contact dédié à cet effet et accessible sur le Site depuis l'espace client. Le Client sera remboursé du montant de sa commande par le biais du même moyen de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale. Les frais de la procédure de remboursement (notamment les frais de port de retour du Produit concerné) demeureront à la charge d'HOORTRADE.

8.14 En cas de découverte d'un vice caché, HOORTRADE s'efforce de privilégier, dans la mesure du possible, le remplacement de la pièce ou du Produit défectueux afin de garantir une résolution rapide et efficace du problème.



Néanmoins, conformément à l'article 1644 du Code civil, le client conserve le droit d'opter pour la résolution de la vente, ou une réduction du prix, selon sa préférence.

8.15 Conformément à l'article 1648 alinéa 1 du Code civil, le Client est informé que « 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 ».

## **GARANTIES COMMERCIALES**

### **Garantie de réparation des motorisations**

8.16 En sus de la garantie légale de conformité, HOORTRADE offre au Client une garantie commerciale couvrant la réparation des éléments mécaniques des motorisations pour portails battants et portails coulissants (ci-après, le « Matériel »).

8.17 Toute demande de mise en œuvre de cette garantie donnera lieu à un diagnostic du Matériel par HOORTRADE. La prise en charge de la demande du Client variera en fonction des situations suivantes :

8.17.1. En cas de réparation impossible, HOORTRADE procèdera au remplacement du Produit par un produit identique ou équivalent.

8.17.2. Si la demande de réparation intervient pendant la période de vingt-quatre (24) mois couverts par la garantie légale de conformité, HOORTRADE procèdera à la réparation du Matériel sans frais pour le Client, sauf si ce dernier choisit d'opter pour le remplacement du Produit conformément au choix dont il dispose au titre de la garantie légale de conformité dans les conditions de l'article 8.5 des présentes CGV. Toute réparation effectuée dans ce délai entraînera une extension de six (6) mois de la garantie légale de conformité, conformément à l'article L.217-3 du Code de la consommation.

8.17.3. Si la demande de réparation intervient au-delà de la période de vingt-quatre (24) mois couverts par la garantie légale de conformité, HOORTRADE facturera la réparation du Matériel, sur la base d'un devis préalablement validé par le Client.

8.18 HOORTRADE s'engage à prendre en charge la récupération du Matériel pour réparation. HOORTRADE s'engage également à renvoyer le Matériel réparé au Client, sans frais supplémentaires pour ce dernier.

8.19 Cette garantie commerciale ne couvre pas les dommages qui seraient le résultat d'une mauvaise utilisation, d'une négligence, du non-respect des instructions d'installation, d'utilisation et de maintenance, d'une modification ou d'une réparation par un prestataire tiers du Produit.

## **9. RESPONSABILITÉ**

9.1 Chacune des parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions et causant un dommage direct à l'autre partie.

### **Responsabilité du Client**

• 9.2 Les Produits sont conçus pour être installés et utilisés dans des conditions normales d'usage et d'entretien. En cas de dommages causés au Produit par des conditions climatiques extrêmes (tempêtes, grêle, inondations, vents violents, etc.), HOORTRADE ne pourra être tenue responsable de la réparation ou du remplacement de ces Produits. Les dommages résultant d'événements climatiques extrêmes ou d'événements imprévisibles et hors du contrôle de HOORTRADE, sont de la responsabilité exclusive du Client. Les dommages causés par des intempéries peuvent être couverts par l'assurance habitation souscrite par le Client. Il est conseillé au Client de vérifier auprès de son assureur que son contrat d'assurance habitation inclut la prise en charge de tels dommages. Le Client devra se tourner vers son assurance habitation pour toute indemnisation relative à des dommages causés par des événements climatiques extrêmes.

9.3 Conformément à l'article L216-2 du Code de la consommation, tout risque de perte ou d'endommagement du Produit est transféré au consommateur au moment où il en a pris possession physiquement. A ce titre, les dommages causés par des actes de vandalisme intervenus après la livraison du Produit sont de la responsabilité exclusive du Client. Ces dommages peuvent être couverts par l'assurance habitation souscrite par le Client. Il est conseillé au Client de vérifier auprès de son assureur que son contrat inclut la prise en charge de ce type de sinistre.

Il est recommandé au Client de souscrire une assurance couvrant les risques de vandalisme.

9.4 Le Client est seul responsable de la qualité, de la précision, de la pertinence et de l'exactitude des informations qu'il renseigne sur le Site aux fins de passer et valider sa commande. Toute erreur de sa part quant aux informations communiquées à HOORTRADE lors de la passation de sa commande et susceptible d'impacter la livraison des Produits commandés pourra donner lieu à une nouvelle facturation par HOORTRADE des frais nécessaires afin de prévoir une nouvelle livraison. La responsabilité d'HOORTRADE ne saurait en aucun cas être engagée à ce titre.

9.5 Le Client est seul responsable à l'égard d'HOORTRADE et, le cas échéant, des tiers de tous dommages, de quelque nature qu'ils soient, causés par une information communiquée, transmise ou diffusée à l'occasion de la passation de sa commande et de l'application des présentes CGV, ainsi que de tout manquement de sa part aux présentes stipulations contractuelles.

9.6 Le Client est seul responsable du choix des Produits qu'il commande par l'intermédiaire du Site.

9.7 L'assemblage et le montage du ou des Produits livrés sont effectués sous l'entière responsabilité du Client. De même, toute éventuelle découpe du Produit ou modification d'une pièce composant le Produit est réalisée sous la seule responsabilité du Client. En aucun cas HOORTRADE ne saurait être responsable d'un assemblage non conforme aux règles de l'art ou à la notice d'assemblage et d'utilisation.

9.8 Pour assurer une bonne prise en charge de la réclamation du Client, le Client doit examiner l'état et le contenu de son colis le jour de la livraison afin de formuler les réserves nécessaires dans les conditions visées à l'article 5) et notifier immédiatement à HOORTRADE via le formulaire de contact tout défaut constaté. En cas de défaut constaté, le Client ne doit pas procéder à l'assemblage du Produit avant le traitement de sa réclamation par HOORTRADE. En cas d'assemblage du produit, HOORTRADE ne peut être tenue responsable des défauts constatés une fois le produit monté. En conséquence si le Client ne signale pas à HOORTRADE l'existence d'une pièce défectueuse et qu'il l'assemble dans le cadre du montage du Produit, il ne pourra pas se prévaloir du défaut de conformité de la pièce.

9.9 Lorsqu'il confie à ses frais le montage et l'installation du Produit, ou d'une pièce détachée, acquis à un prestataire ou installateur professionnel tiers, ce dernier demeure seul responsable du montage, des moyens mis en œuvre à cette fin et de tout dommage susceptible d'en résulter pour le Client et/ou le Produit à l'occasion ou au terme de son installation. En cas d'intervention par un prestataire ou installateur professionnel tiers engagé par le Client, HOORTRADE ne prendra pas en charge les frais associés à cette intervention, y compris ceux relatifs au remplacement de pièces ou à la réparation. Tous les coûts liés à cette intervention demeurent à la charge exclusive du Client.

La responsabilité d'HOORTRADE ne saurait en tout état de cause être engagée à ce titre. Toute demande formulée auprès du service après-vente d'HOORTRADE dans cette hypothèse sera rejetée par HOORTRADE. Tout éventuel défaut de structure ou de forme d'une pièce composant le Produit avant son montage, perçage, etc. doit, dans ce cas, être notifié à HOORTRADE sans délai, étant précisé que le Client s'engage alors à suspendre le montage confié au professionnel tiers. HOORTRADE ne saurait être tenu responsable du défaut constaté si la pièce litigieuse était installée ou incorporée à la structure du Produit, en dépit de la notification adressée à HOORTRADE.

#### Responsabilité d'HOORTRADE

9.10 HOORTRADE met en œuvre toutes les mesures nécessaires destinées à assurer au Client la fourniture de Produits de qualité et dans des conditions optimales. HOORTRADE assume l'entière responsabilité des Produits proposés aux Clients sur le Site et traitera seule des potentielles réclamations relatives aux dits Produits.

9.11 HOORTRADE ne saurait toutefois être tenue responsable de tout dommage, qui serait imputable soit au Client lui-même, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger au contrat, soit à un cas de force majeure.

9.12 Sa responsabilité ne saurait en outre être engagée en cas de dommages subis par le Client liés à une mauvaise utilisation ou à un assemblage/montage des Produits non conforme à la notice, que cette installation soit effectuée par le Client lui-même ou un prestataire tiers mandaté par le Client.

9.13 En cas de réclamation du Client lié à un défaut constaté sur un Produit, HOORTRADE s'engage à accuser réception de la demande du Client dans un délai de quarante-huit (48) heures ouvrées à compter de la réception du dossier complet du Client (référence, quantité, photos, toute information demandée par HOORTRADE). En cas de défaut constaté sur un Produit et confirmé par HOORTRADE, HOORTRADE s'engage à proposer au Client une solution adaptée à sa demande dans un délai de quatorze jours calendaires à compter de la confirmation de la prise en charge de la réclamation. Cette solution sera mise en œuvre, sous réserve que le Client réponde rapidement aux sollicitations de HOORTRADE et coopère activement au traitement de sa réclamation.

#### Responsabilité élargie des producteurs

9.14 Hoortrade est inscrit à l'ADEME, par le biais des organismes suivants, conformément à ses obligations au regard de la responsabilité des producteurs qui lui incombent en application de la loi AGECE :

LEKO sous l'identifiant unique FR341859\_01RGTM pour la gestion des emballages domestiques

Ecomaison sous l'identifiant unique FR341859\_10VDLX pour la gestion de l'ameublement usagé

Ecosystem sous l'identifiant unique FR341859\_05DKYV pour la gestion des déchets d'équipements électriques et électroniques

Valdelia sous l'identifiant unique FR341859\_04ULNJ pour la gestion des produits et matériaux de construction du bâtiment

## 10. REPRISE DES ANCIENS PRODUITS NON COMMERCIALISES PAR HOORTRADE

Dans le cadre de l'application de la loi AGECE, vous pouvez faire reprendre votre ancien produit gratuitement pour l'achat d'un nouveau produit équivalent, à des conditions spécifiques. La reprise est possible pour un produit de typologie équivalente au produit d'achat et de volume équivalent. Si vous souhaitez bénéficier de cette reprise, nous vous invitons à prendre contact avec notre service client avant votre commande qui vérifiera si vous êtes éligible aux conditions et qui se chargera d'organiser la reprise.

#### Reprise des petits produits

10.1 Hoortrade ne reprendra pas, à votre domicile, de petits produits usagés lors de la livraison de nouveaux produits achetés sur son site. Ces derniers peuvent être déposés sans frais dans un des points de collecte de votre choix que vous

trouverez sur le lien suivant : [quefairedemesdechets.ademe.fr/](http://quefairedemesdechets.ademe.fr/) ou auprès de tout éco-organisme qui pourvoit à la collecte des déchets issus des produits concernés. Est considéré comme petit produit tout produit qui peut être transporté sans équipement, soit un produit de moins de 20 kg et dont les dimensions (largeur + longueur + hauteur) sont inférieures à 2 mètres.

Reprise des produits volumineux

10.2 Si vous faites l'achat d'un produit volumineux sur le site, vous pourrez demander de reprendre un produit de nature et de taille équivalente. Le produit repris doit être en quantité égale ou inférieure au(x) produit(s) achetés par vous auprès de la société Hoortrade.

Le produit devra être démonté avant la reprise et emballé dans un ou plusieurs cartons dont les dimensions ne pourront dépasser 200cm de long et 30kg par carton, de telle sorte à présenter des dimensions identiques aux produits livrés. Les produits usagés devront être mis à disposition et prêts à être enlevés le jour de la reprise. Le produit repris ne doit pas porter atteinte à la sécurité et à la santé du transporteur.

La reprise devra avoir été notifiée avant la passation de la commande sur le site. Elle pourra avoir lieu au moment de la livraison du produit neuf ou à un moment ultérieur. Le transporteur sera en droit de refuser la reprise de votre produit usagé si ce dernier ne respecte pas les conditions détaillées ci-dessus.

## 11. AVIS CLIENT

11.1 Le Site a mis en place une solution de collecte, de diffusion et de contrôle des avis relatifs à l'expérience des Clients vis-à-vis de leur commande ainsi que des Produits proposés. Les avis sont toujours collectés suite à une expérience réelle d'achat et d'utilisation de Produits conformément à la Directive Omnibus.

11.2 Suite à son achat, le Client est susceptible d'être contacté par mail par la société SKEEPERS, par le biais de sa solution AVIS VERIFIES, afin de déposer un avis qui porte sur son expérience d'achat ainsi que sur son expérience d'utilisation des Produits achetés.

11.3 Le Client a la possibilité de déposer un avis pendant une durée de trois mois suivant l'invitation envoyée par mail. Le consommateur ayant déposé un avis pourra le modifier pendant une période de trois mois suivant sa rédaction. Au-delà, il pourra seulement demander le retrait de son avis.

11.4 Le Client s'engage à déposer un avis basé sur son expérience réelle avec la marque et le produit. Celui-ci ne doit pas être considéré comme inintelligible, inapproprié, injurieux, diffamatoire, discriminatoire, accusatoire, raciste, ou comportant un appel à une action en justice. La note de l'avis et son commentaire doivent également être en rapport avec le sujet noté et doivent correspondre l'un à l'autre. L'avis ne doit pas avoir pour but de biaiser la moyenne de la société notée, comporter des éléments concrets de conflits d'intérêt, ou mentionner le nom d'un concurrent et/ou inciter à l'achat chez la concurrence. L'avis ne doit pas comporter des éléments promotionnels ou considérés comme spam, et/ou mentionner d'autres sites web. L'avis ne doit pas comporter des informations à caractère personnel ou toute autre information susceptible d'identifier son rédacteur, de le contacter ou d'aboutir à un vol d'identité. En cas de manquement, l'avis sera automatiquement rejeté.

11.5 Le Site se réserve le droit de recontacter le Client suite à son avis ainsi qu'à y répondre directement dans le cadre de son droit de réponse.

11.6 En procédant au dépôt de son avis sur le Site, le Client cède à Hoortrade le droit de reproduire, représenter, traduire, adapter et exploiter tout ou partie de l'avis, par tout moyen technique et/ou numérique connu ou inconnu à ce jour, sous tout format et sur tout type de support. Cette cession de droits patrimoniaux est consentie à titre gratuit et non exclusif, pour le monde entier et pour toute la durée légale de protection des droits de propriété intellectuelle à compter du dépôt de l'avis par le Client.

## 12. PROPRIETE INTELLECTUELLE

12.1 Le Site, ainsi que les bases de données, textes, documents, informations, images, photographies, graphismes, logos, ou toutes autres données sont protégés au titre des articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle et demeurent la propriété exclusive d'HOORTRADE ou, le cas échéant, de leurs titulaires respectifs auprès desquels HOORTRADE a obtenu les autorisations d'exploitation nécessaires.

12.2 HOORTRADE demeure titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle déposés et enregistrés auprès de l'Institut National de la Propriété Intellectuelle (INPI) et afférents au Site, ainsi que de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle et des droits d'auteur afférents à tout autre signe distinctif lui appartenant.

12.3 Toute reproduction et/ou représentation, téléchargement, traduction, adaptation, exploitation, distribution, diffusion et/ou communication, sous quelque forme que ce soit, à titre commercial ou non, de toute ou partie du Site ou de l'un des droits de propriété intellectuelle appartenant à HOORTRADE est formellement interdite. Le Client s'interdit également tout agissement et tout acte susceptible de porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété intellectuelle d'HOORTRADE.

12.4 Dans l'hypothèse où une atteinte serait portée aux droits de propriété intellectuelle afférents au Site ou aux droits d'HOORTRADE, le Client est invité à la signaler à HOORTRADE via le formulaire de contact de l'espace client du Site.

## 13. PROTECTION DES DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL

13.1 Le Client est informé que la création de son compte personnel ainsi que la passation et validation de sa commande sur le Site donnent lieu à la collecte et au traitement par HOORTRADE de données à caractère personnel le concernant, dont l'utilisation est soumise aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés et du Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le « RGPD »).

13.2 HOORTRADE met à la disposition du Client, sur son Site, une politique de confidentialité accessible à l'adresse URL suivante [www.sicaan.fr/](http://www.sicaan.fr/) - [www.sicaan.be/](http://www.sicaan.be/) - [www.sicaan.it/](http://www.sicaan.it/) - [www.sicaan.es/](http://www.sicaan.es/) - [www.sicaan.de/](http://www.sicaan.de/) - [www.sicaan.nl/](http://www.sicaan.nl/) - [www.sicaan.pl/](http://www.sicaan.pl/) - [www.sicaan.lu/](http://www.sicaan.lu/) - [www.sicaan.pt/privacy](http://www.sicaan.pt/privacy) - [www.sicaan.at/privacy/](http://www.sicaan.at/privacy/) - [www.sicaan.ie/privacy/](http://www.sicaan.ie/privacy/) - [www.sicaan.dk/privacy/](http://www.sicaan.dk/privacy/) - [www.sicaan.fi/privacy/](http://www.sicaan.fi/privacy/) - [www.sicaan.se/privacy/](http://www.sicaan.se/privacy/) - [www.sicaan.co.uk/privacy/](http://www.sicaan.co.uk/privacy/) - [www.sicaan.cz/privacy/](http://www.sicaan.cz/privacy/) - [www.sicaan.gr/privacy/](http://www.sicaan.gr/privacy/) - [www.sicaan.hr/privacy/](http://www.sicaan.hr/privacy/) - [www.sicaan.hu/privacy/](http://www.sicaan.hu/privacy/) - [www.sicaan.lt/privacy/](http://www.sicaan.lt/privacy/) - [www.sicaan.lv/privacy/](http://www.sicaan.lv/privacy/) - [www.sicaan.ro/privacy/](http://www.sicaan.ro/privacy/) - [www.sicaan.si/privacy/](http://www.sicaan.si/privacy/) - [www.sicaan.sk/privacy/](http://www.sicaan.sk/privacy/), et décrivant les principes de collecte et de traitement des données à caractère personnel pratiqués par HOORTRADE, ainsi que les droits dont le Client dispose vis-à-vis de ses données.

## **14. LANGUE DES CGV**

14.1 Les présentes CGV sont rédigées en langue française.

14.2 Dans l'hypothèse où elles devraient être traduites en une ou plusieurs langues, seule la version du texte en français fera foi en cas de litige.

## **15. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE**

15.1 Les présentes CGV sont régies par le droit français.

15.2 En cas de litige auquel les présentes CGV (ou l'une de leurs clauses) et/ou les relations entre les parties pourraient donner lieu, le Client peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

15.3 Selon l'article L.612-1 du Code de la consommation, il est rappelé que « tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation ».

15.4 Conformément à l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et au décret d'application n°2015-1382 du 30 octobre 2015, tout différend ou litige dit de consommation, sous réserve de l'article L.612-2 du code de la consommation, peut faire l'objet d'un règlement amiable par médiation auprès du CMAP – Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris.

15.5 Pour soumettre son litige au médiateur, le Client peut :

(i) remplir le formulaire sur le site internet du CMAP : [www.mediateur-conso.cmap.fr](http://www.mediateur-conso.cmap.fr) ; ou,

(ii) envoyer sa demande par courrier simple ou recommandé au CMAP Médiation Consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 PARIS ; ou,

(iii) envoyer un email à [consommation@cmap.fr](mailto:consommation@cmap.fr).

15.6 Il est rappelé que la médiation n'est pas obligatoire, sauf dispositions légales contraires, et est proposée afin de résoudre les litiges en évitant un recours à la justice.

# Annexe 1 - Modèle de formulaire de rétractation

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

A l'attention d'HOORTRADE, 83-85 boulevard du parc de l'Artillerie - 69007 LYON - France

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la commande numéro : \_\_\_\_\_

Et concernant le(s) Produit(s) ci-dessous :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Reçu(s) le : \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

Mon nom et adresse :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

J'accepte l'offre de service de retour proposée par Hoortrade (paragraphe 7.7 des CGV)

Date : \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

*Signature (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :*

# Annexe 2 - Liste des codes postaux non livrés par HOORTRADE

Pays	Ville	Codes postaux
Espagne	Ceuta	51001 → 51005
	Melilla	52001 → 52005
	Iles Canaries	35XXX
	Baléares	07XXX
Royaume-Uni	Île de Wight	PO30 à PO41
	Anglesey (Ynys Môn)	LL58 à LL78
	Îles Shetland	ZE1 à ZE3
	Îles Orcades (Orkney)	KW15 à KW17
	Hébrides extérieures	HS1 à HS9
	Mull	PA64 à PA75
	Skye	IV41 à IV56
	Islay	PA42 à PA49
	Arran	KA27
	Bute	PA20 à PA21
	Coll & Tiree	PA77, PA78
	Holy Island (Anglesey)	LL65
	Portland	DT5
	Lindisfarne (Holy Island)	TD15
	Île de Man	IM1 à IM9
	Jersey	JE1 à JE4
	Guernesey	GY1 à GY10
Italie	Saint-Marin	4789X
	Livigno	23041
	Vatican	00120
Norvège	Longyearbyen	9170
	Svalbard	9171
	Isfjord på Svalbard	9172
	Ny-Alesund	9173
	Hopen	9174
	Sveagruva	9175
	Bjornoya	9176
	Hornsund	9177
	Barentsburg	9178

Portugal	Pyramiden	9179
	Madère	9000 → 9390 9400
		9500 → 9690
	Açores	9700 → 9950 9960 → 9989