

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1. Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après : les « **CGV** ») s'appliquent, sans restriction ni réserve, entre :

- d'une part, FAVEX, société anonyme au capital de 1 000 000 euros, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 312 381 114, dont le siège social est situé 102 bis avenue du Président Kennedy (75016 Paris) (ci- après : « **FAVEX** ») - téléphone : 01 55 74 74 10 et adresse mail : commerce@favex.fr,
- d'autre part, toute personne, consommateur, non-professionnel ou professionnel, effectuant un achat, au moyen de la passation d'une commande, via le site internet de vente en ligne www.favex.fr ou toute autre plateforme de vente (ci-après : le « **Client** » ou les « **Clients** »).

Ensemble ci-après dénommés les « **Parties** ».

Les CGV précisent les conditions de passation de commande, de paiement et de remise ou de livraison des produits ou services commandés par les Clients. Elles sont complétées par des conditions particulières, constituées par le bon de commande signé et/ou validé par les Parties, dans les conditions de l'article 2.5.4.

FAVEX est un distributeur de produits d'aménagement, de décoration et de confort pour la maison et le jardin. Les produits distribués par FAVEX sous sa propre marque où sous la marque du fabricant sont vendus en France et en Europe à travers un réseau de revendeurs (Grande Distribution, Magasins Spécialisés, Sites Internet...)

FAVEX assure le Service Après-Vente (ci-après : « **SAV** »), sous garantie et hors garantie, des produits qu'elle distribue, via un site internet dédié, proposant des conseils d'utilisations, des accès aux notices de montage et la vente de pièces détachées et consommables (www.favex.fr) (ci-après : le « **Produit** » ou les « **Produits** »).

FAVEX vend les pièces détachées de ses produits exclusivement à distance, soit via le réseau Internet (site ou courrier électronique), soit par téléphone, soit par télécopie, soit par courrier postal. FAVEX ne possède pas de magasin de SAV en-dehors de son site internet.

Les CGV sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à la passation de commande et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire, notamment sur les éventuelles conditions générales de l'acheteur professionnel.

Elles s'appliquent à toutes les commandes de Produit proposés par FAVEX, qu'elles aient eu lieu par Internet, par courrier électronique, par téléphone, par télécopie ou par voie postale. Le fait que FAVEX ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des stipulations des CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Le Client déclare avoir pris connaissance des CGV et les avoir acceptées avant la passation de sa commande. La validation de la commande par le Client vaut acceptation, sans restriction ni réserve, des CGV.

Ces CGV peuvent faire l'objet de modifications ultérieures ; la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur à la Date de la commande. La dernière date de modification des CGV figure en bas des présentes conditions.

S'il s'agit d'un client professionnel, les stipulations des CGV prises en application du Code de la consommation ne lui sont pas applicables.

2. DEEE

L'identifiant unique **FR001379_05CVON** attestant de l'enregistrement au registre des producteurs de la filière EEE, en application de l'article L.541-10-13 du Code de l'Environnement a été attribué par l'ADEME à la société FAVEX (n° de Siret 31238111400031) . Cet identifiant atteste de sa conformité au regard de son obligation d'enregistrement au registre des producteurs d'Equipements Electriques et Electroniques et de la réalisation de ses déclarations de mises sur le marché auprès d'ecosystem.

3. Emballage

L'identifiant unique **FR213934_01ACOF** attestant de l'enregistrement au registre des entreprises soumises aux principes de la Responsabilité Élargie du producteur (REP), en application de l'article 62 de la loi anti-gaspillage circulaire (loi AGEC) attribué par l'ADEME à la société FAVEX (n° de Siret 31238111400031) . Cet identifiant atteste de sa conformité au regard de son obligation d'enregistrement au registre des producteurs REP emballages.

4. Papiers Graphiques

L'identifiant unique **FR213934_03JNDW** attestant de l'enregistrement au registre des entreprises soumises aux principes de la Responsabilité Élargie du producteur (REP), en application de l'article 62 de la loi anti-gaspillage circulaire (loi AGEC) attribué par l'ADEME à la société FAVEX (n° de Siret 31238111400031). Cet identifiant atteste de sa conformité au regard de son obligation d'enregistrement au registre des producteurs REP papiers graphiques.

5. DEA

L'identifiant unique **FR001379_10CYH2** attestant de l'enregistrement au registre national des metteurs sur le marché de l'Agence De l'Environnement et de la Maitrise de l'Énergie (ADEM) et conformément à la réglementation relative à la gestion des déchets d'éléments d'ameublement, selon l'article R.543-254 du Code de l'environnement et l'arrêté du 5 Août 2013.

6. ABJ

L'identifiant unique **FR213934_14EOPX** attestant de l'enregistrement à la filière Articles de bricolage et de jardin (ABJ) au sens de l'article R.543-340 du Code de l'environnement, pour contribuer à la réduction de leur impact environnemental.

7. PMCB

L'identifiant unique **FR213934_04FKKF** attestant de l'enregistrement à la filière Bâtiment catégorie 2 (non inertes) des Déchets de PMCB en application des articles L. 541-10, L.541-10-1 I 4° et R. 543-288 et suivants du Code de l'environnement (Arrêté du 10 juin 2022 et toutes ses modifications ultérieures, portant cahier des charges des éco-organismes, des systèmes individuels et des organismes coordonnateurs de la filière à responsabilité élargie du producteur des produits et matériaux de construction du secteur du bâtiment).

8. Commande

8.1. Capacité à contracter

Tout Client déclare avoir la capacité de contracter aux conditions ci-après.

8.2. Acceptation des CGV par le Client

Les CGV sont disponibles et téléchargeables directement sur le site internet de FAVEX (www.favex.fr). Elles peuvent également être envoyées par courrier électronique, par télécopie ou par voie postale sur simple demande du client.

En validant la case « *J'ai pris connaissance des conditions générales de vente et je les accepte* » avant d'enregistrer sa commande, le Client reconnaît avoir lu et accepter expressément, sans restriction ni réserve, les CGV. L'achat par courriel, téléphone, télécopie ou voie postale entraîne également l'acceptation des CGV.

En ce qui concerne spécifiquement l'obligation de paiement, le Client, en cliquant sur le bouton « commander et

payer », confirme avoir compris que le service est payant.

8.3. Caractéristiques des produits

Les caractéristiques principales des produits vendus par FAVEX, ainsi que le délai de livraison et le prix, sont mentionnés sur le site Internet qu'elle exploite (www.favex.fr). Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Produit est de la seule responsabilité du Client.

Les photographies et graphismes présentés ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité de FAVEX. Le Client est tenu de se reporter au descriptif de chaque produit afin d'en connaître les propriétés et les particularités essentielles.

8.4. Date de la commande et formation du contrat

La date de la commande est celle (ci-avant et ci-après : « **Date de la commande** ») :

- de la date de validation de la commande par le Client en cas de paiement par carte bancaire en ligne ou Paypal ;
- de la date de réception du chèque, du virement ou de l'acceptation du crédit, en cas de paiement respectivement par chèque, par virement ou à crédit.

Toute commande passée, validée par le Client et confirmée par FAVEX dans les conditions décrites à l'article 2.10, constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et FAVEX.

Une fois passée et confirmée par FAVEX, la commande n'est pas modifiable par le Client et ne peut être annulée par celui-ci, hors l'exercice du droit de rétractation (article 4) ou cas de force majeure (article 5.4.1).

Prix et conditions de paiement

8.4.1. Prix

Les prix des Produits et les taxes applicables sont ceux en vigueur à la Date de la commande. Ils sont exprimés en euros, HT et TTC.

Sauf stipulation contraire, les prix des Produits ne comprennent pas les éventuels frais de traitement, d'expédition, de transport et de livraison, qui sont facturés en supplément, dans des conditions communiquées au Client préalablement à la formation du Contrat. Le paiement total demandé au Client correspond au montant total de la vente, y compris ces frais.

8.4.2. Moyens de paiement

Le Client est informé des moyens de paiement acceptés avant toute confirmation de commande.

Le Client, sauf stipulations contraires, peut régler sa commande en ligne sur le site de FAVEX par carte bancaire (carte bleue, carte Visa, Eurocard, Mastercard) ; par virement bancaire (les coordonnées nécessaires au virement sont fournies sur le site www.favex.fr au moment du choix du mode de paiement ou pourront être fournies au Client pour les autres modes de commande) ; par chèque bancaire libellé à l'ordre de Favex SA ; en utilisant les services de la société PAYPAL disponibles sur le site internet.

En cas de paiement par chèque bancaire, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine.

Le Client garantit à la société FAVEX qu'il dispose de toutes les autorisations requises pour utiliser le mode de paiement choisi.

8.4.3. Sécurité de paiement

FAVEX met tout en œuvre pour assurer la sécurité et la confidentialité des données transmises en ligne (paiement en ligne sur le site www.favex.fr). Dans ce but, le site www.favex.fr utilise un mode sécurisé de paiement SSL (Secure Socket Layer). La transaction s'effectue via une banque de renom (CIC – Groupe CREDIT MUTUEL) qui est la seule à disposer des informations bancaires mentionnées sur le site au moment du paiement.

8.4.4. Bon de commande et facture

Le bon de commande est établi en ligne par le Client et la confirmation de commande est envoyée par courriel à celui-ci par FAVEX.

Un exemplaire électronique de chaque facture est disponible dans le suivi en ligne des commandes du compte du Client.

8.4.5. Date de paiement

En cas de paiement par carte bancaire, virement ou par PAYPAL, en une seule fois, le compte du Client est débité de l'ensemble du montant de ses achats au moment de la validation de son paiement.

En cas de paiement par chèque bancaire, sa mise à l'encaissement est réalisée sans délai. Seul l'encaissement effectif sera considéré comme valant complet paiement.

8.4.6. Retard de paiement

En cas de rejet de la part de la banque d'un débit carte bleue, d'un chèque ou de tout autre moyen de paiement, le client est informé qu'il doit contacter le service client afin de payer sa commande, sans délai, par tout moyen de paiement.

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà des délais ci-dessus fixés, et après, le cas échéant, la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux mensuel de 15% du montant TTC du prix d'acquisition, majoré des frais d'expédition, seront acquises automatiquement et de plein droit à FAVEX, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.

En outre, tout retard de paiement entraîne de plein droit l'application d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros, sans préjudice des pénalités de retard.

Le retard de paiement entraînera également l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes dues par le Client, sans préjudice de toute autre action que FAVEX serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

En outre, FAVEX se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la livraison des commandes en cours effectuées par le Client.

8.5. Frais de port

Les frais de port sont facturés au Client soit à un tarif forfaitaire en fonction du montant du panier d'achat, soit en fonction du poids du colis, du lieu de livraison et du transporteur ou du mode de transport choisis. Les frais de port peuvent être gratuits, ponctuellement, dans le cadre d'opérations promotionnelles décidées par FAVEX. Ils sont portés à la connaissance du Client avant l'enregistrement définitif de la commande.

8.6. Remises et cadeaux

Une seule remise individuelle (par exemple code promo) est accordée par commande. Lors de l'achat d'un Produit en quantité multiple, la remise ne s'applique que sur le premier produit, sauf mention contraire dans l'avis envoyé avec le code de promotion ou de remise. Les mêmes règles s'appliquent pour les produits offerts (un seul cadeau ou lot de cadeaux par Client).

Les cadeaux sont offerts eu égard au Produit acheté. Ils sont listés sur les pages des Produits en question ou dans l'offre personnalisée expédiée au Client. Les remises, codes de promotion, cadeaux, ou bons d'achat sont valables dans la limite des dates de fin de validité mentionnées soit sur le site de FAVEX, soit dans le courrier ou courriel accompagnant la description de l'offre spéciale, et dans la limite des stocks disponibles. Lorsque le client a droit à des cadeaux, il doit vérifier que ceux-ci s'inscrivent bien sur le bon de commande. Dans la négative, il doit contacter le service client de FAVEX. Le client n'a droit à aucune réduction ou indemnité s'il refuse les cadeaux offerts. Les cadeaux ne sont ni garantis, ni repris, ni échangés.

8.7. Informations fournies par le Client lors de la commande

Le Client peut passer sa commande auprès de FAVEX par Internet sur le site de FAVEX, quel qu'en soit le mode, doit comporter les informations permettant le traitement de celle-ci dans des conditions satisfaisantes.

Dans tous les cas, le Client doit fournir les informations suivantes, permettant son identification et l'enregistrement de sa commande :

- le Client s'identifie en communiquant son numéro de Client, ou en mentionnant toutes les informations nécessaires pour une inscription en ligne ;
- le Client mentionne clairement les Produits sélectionnés avec les références indiquées sur le site de FAVEX, incluant les options de couleurs, tailles, etc. Pour les Produits comportant des options, le Client veille à ce que les références

- précises mentionnent les options qu'il entend sélectionner ;
- le Client indique les quantités demandées ;
 - le Client indique l'adresse précise de livraison et les éventuelles restrictions d'accès au lieu de livraison dans les conditions de l'article 3.1. ;
 - le Client indique le mode de livraison choisi ;
 - enfin, le Client indique le mode de paiement retenu.

Le Client est responsable des informations renseignées sur son compte Client et sur sa commande, ces informations étant indispensables au bon traitement de la commande. Ainsi, en particulier, le Client est entièrement responsable du domicile déclaré et de l'adresse de livraison mentionnée. FAVEX ne pourra être tenue pour responsable de délais de livraison ou de coûts de livraison supplémentaires. Les frais engagés par FAVEX liés à des informations erronées du Client seront à sa charge, en particulier les frais de réexpédition de commande.

8.8. Disponibilité des Produits

Les Produits disponibles dans les stocks FAVEX pour une livraison rapide sont accompagnés de la mention « Expédié sous 24-48H ».

En cas d'erreur de stock, le Client informé dans les plus brefs délais aura alors la faculté d'annuler sa commande eu égard à ces nouvelles informations sans aucune pénalité d'annulation. Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité d'annulation en dehors du remboursement intégral de la commande.

8.9. Confirmation de commande

Avant toute confirmation de commande valant engagement de paiement, l'acheteur a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et de son prix total.

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler ou rectifier immédiatement toute erreur.

FAVEX se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Un courriel est envoyé au Client pour confirmer la prise de commande. FAVEX n'envoie pas de confirmation de commande par voie postale ou télécopie.

9. Expédition, Transport, Livraison

9.1. Lieux de livraison

La livraison des colis ne pourra s'effectuer territorialement qu'en France métropolitaine, Corse et Monaco, à l'exclusion des DOM TOM.

L'adresse de livraison (qui peut être différente de l'adresse de facturation) doit être exacte et précise. Le Client doit communiquer un numéro de téléphone portable sur lequel il est facilement joignable. Le Client est tenu de s'assurer des conditions d'accessibilité du lieu et d'en informer FAVEX.

Si la livraison ne peut être effectuée pour des raisons d'accessibilité, FAVEX ne saurait en être tenue pour responsable. Une erreur d'adresse, de lieu de livraison, d'accessibilité du lieu, de numéro de téléphone, ou tout autre problème impliquant une nouvelle livraison pourra faire l'objet d'une facturation aux frais réels de la nouvelle livraison, son paiement conditionnant la nouvelle livraison.

9.2. Clause de réserve de propriété

FAVEX demeure propriétaire des Produits livrés jusqu'à leur paiement parfait par le Client.

Le risque de perte ou de détérioration des Produits ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner est transmis au Client au moment où ce dernier en prend physiquement possession.

La revente ou la mise en gage par le Client des Produits non intégralement réglés à FAVEX est interdite. Le Client doit conserver les Produits non encore intégralement payés, de telle sorte qu'ils ne puissent être confondus avec d'autres et demeurent identifiables en nature.

Le Client s'engage à informer toute personne susceptible d'y être intéressée de l'existence de cette clause de

réserve de propriété.

9.3. Délais d'expédition

Les commandes passées en ligne via le site www.favex.fr sont relevées tous les matins du lundi au vendredi.

A titre informatif, la préparation d'une commande peut prendre environ deux jours ouvrés incluant en particulier son traitement, la préparation des Produits, l'emballage et la facturation avant l'expédition des Produits disponibles, ce délai prenant effet à la Date de commande définie à l'article 2.4.

En cas d'indisponibilité partielle des Produits, FAVEX pourra scinder les expéditions. Les Produits disponibles seront alors envoyés dans un premier temps, le solde de la commande étant expédiés, une fois les autres Produits disponibles, sans coût supplémentaire pour le Client. Un courriel est automatiquement envoyé au Client à l'expédition des Produits.

9.4. Délais de transport

FAVEX prévient, à titre indicatif, les Clients des délais mentionnés par le transporteur choisi. Il est précisé que les délais annoncés ne comprennent pas les dimanches et jours fériés.

Si le délai d'expédition ne pouvait être tenu, un nouveau délai serait alors communiqué au Client, en fonction des données connues par FAVEX. Dans ce cas, une proposition d'annulation sera également faite au Client. Si le paiement était déjà enregistré pour certains modes de paiement, une offre de remboursement serait également envoyée au Client avec la proposition d'annulation.

9.5. Délais de livraison

FAVEX s'engage à faire ses meilleurs efforts pour honorer les commandes reçues, dans la limite de ses stocks disponibles ou de ceux disponibles chez ses fournisseurs, et dans le délai éventuellement indiqué lors de la passation de la commande, dans le cadre d'une obligation de moyens et sans que sa responsabilité puisse être engagée à ce titre.

En tout état de cause, conformément aux dispositions de l'article L. 216-1 du Code de la consommation, la livraison du bien doit avoir lieu au plus tard 30 jours après la Date de commande.

Si les Produits n'ont pas été livrés après la date indicative de livraison, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente pourra être résolue à la demande écrite de ce-dernier, dans les conditions prévues aux articles L.216-2, L.216-3 et L.241-4 du Code de la consommation. Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

9.6. Retards de livraison liés au transporteur

En cas de retard de livraison par rapport aux délais annoncés par le transporteur, le Client doit informer FAVEX afin d'ouvrir un dossier de litige ou d'enquête et faire une recherche du colis. Des colis peuvent être égarés par le transporteur.

Le Client doit impérativement déclarer la perte dans les 10 jours suivant la réception de l'avis d'expédition de FAVEX. FAVEX se charge d'effectuer les réclamations auprès du transporteur concerné.

Si le colis n'est pas retrouvé, FAVEX effectue une nouvelle livraison du Produit (dans les délais de disponibilité) ou propose le remboursement au Client.

Lorsque la livraison est assurée par un transporteur indépendant, le Client reconnaît que c'est au transporteur qu'il appartient d'effectuer la livraison et ne dispose d'aucun recours en garantie contre FAVEX en cas de défaut de livraison des marchandises transportées.

9.7. Suivi de la commande

Le Client peut à tout moment consulter l'état de sa commande sur le site de FAVEX en consultant son compte. Ce suivi permet au Client de connaître l'état de traitement de sa commande, mais aussi l'état d'expédition ou de livraison de ses colis.

Le suivi de livraison est effectué en interface avec les moyens Internet de suivi des transporteurs. FAVEX ne pourra donc être tenu responsable des indisponibilités, ou erreurs pouvant affecter les informations fournies par ses

transporteurs.

Le Client peut à tout moment prendre contact avec le service client de FAVEX afin d'être informé du suivi de sa commande. FAVEX propose au Client d'appeler le 09 69 36 56 60 (prix d'une communication locale), ce service n'est pas surtaxé.

9.8. Réception

Le Client doit contrôler devant le transporteur l'état du colis et faire les éventuelles réserves sur le bordereau de livraison en cas de détérioration partielle ou totale, avec les justificatifs y afférents (photos notamment) ou le refuser.

La phrase « sous réserve de déballage » n'a aucune valeur juridique et ne pourra être retenue comme une réserve conforme.

En l'absence de réserve, la marchandise est réputée acceptée par le Client et ne pourra faire l'objet de contestation concernant sa livraison.

Le Client doit après émission de ses réserves, informer le service client sous 48h par courriel, afin de permettre à FAVEX de prendre les mesures nécessaires pour un retour du produit dans ses entrepôts ou une nouvelle livraison.

A défaut, FAVEX dégage toute responsabilité du fait d'un retard de prise en charge du produit ou dans l'organisation d'une nouvelle livraison.

Passé ce délai de 48h et/ou à défaut d'avoir respecté les formalités de formulation de réserves, les Produits seront réputés conformes et exempts de tout vice apparent et aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée par FAVEX.

9.9. Conditionnement

Les produits sont conditionnés selon les normes de transport en vigueur, et de manière à assurer leur protection optimale durant la livraison.

Le Client doit respecter ces mêmes normes lors d'un retour de produit que ce soit dans le cadre du service après-vente, ou d'un retour pour convenance. Toute détérioration d'un produit constatée au retour, due à un conditionnement ou un emballage non conforme, pourra donner lieu qu'à un remboursement partiel, voire à une absence de remboursement, si la revente en l'état est impossible ou si le problème technique est aggravé (cf. article 4.3 ci-dessous).

10. Rétractation

10.1. Droit de rétractation

Le Client consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation auprès de FAVEX, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin d'échange ou de remboursement (article L.221-18 du Code de la consommation).

Le délai de rétractation court à compter de la réception du bien par le Client consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le Client consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la Date de la commande.

10.2. Périmètre du droit de rétractation

Certains Produits ne peuvent faire l'objet du droit de rétractation, en particulier les produits confectionnés selon les spécifications ou nettement personnalisés, ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement (article L.221-28 du Code de la consommation).

10.3. Exercice du droit de rétractation

Le Client exerce son droit de rétractation par l'envoi du formulaire de rétractation ci-annexé ([Annexe 2](#)) ou d'une correspondance à la société FAVEX, par courriel ou lettre recommandée avec accusé de réception, la date d'envoi faisant foi.

Les produits endommagés, cassés ou dégradés par le Client ne seront cependant ni repris, ni remboursés. A cet

égard, le Produit doit être renvoyé en parfait état de revente, emballé (ou ré-emballé) dans son emballage d'origine en parfait état, complet et ne présentant aucune trace de choc, de dysfonctionnement ou de trace manifeste d'utilisation

Effets de la rétractation

En cas d'exercice du droit de rétractation, le Client mettra les produits, accompagnés de la facture correspondante, à disposition de FAVEX, au plus tard dans les 14 jours suivant la communication de sa décision de se rétracter.

Le conditionnement doit répondre aux conditions des articles 3.9 et 4.3. Pour les Produits volumineux, après contact du service client, FAVEX pourra organiser ce retour sur rendez-vous fixé avec le transporteur désigné par FAVEX.

FAVEX procédera à son remboursement dans les 14 jours qui suivent la date à laquelle elle a été informée de l'exercice du droit de rétractation.

Seul le prix du ou des produits achetés et les frais de livraison sont remboursés ; les frais de retour restant à la charge du Client.

Dans le cas d'une rétractation partielle, aucun remboursement de participation aux frais de port ne pourra être réclamé, cette participation étant forfaitaire pour l'ensemble de la Commande.

L'envoi du formulaire donne lieu à l'obtention automatique d'un numéro de retour, garantie indispensable pour assurer un retour en toute traçabilité et sécurité pour le Client. FAVEX indiquera alors au Client la démarche à suivre.

FAVEX se réserve le droit de refuser un retour sur ses entrepôts, si celui-ci ne lui a pas été notifié ou ne suit pas les instructions préalables.

Un retour ne respectant pas cette procédure et dont le ou les colis seraient égaré(s) pendant le transport ne pourra être pris en compte par FAVEX.

11. Responsabilité et garanties de FAVEX

FAVEX assure le SAV, sous garantie et hors garantie, des produits qu'elle distribue.

11.1. Garanties contractuelles

Toutes les pièces détachées et les consommables vendus sur www.favex.fr sont garantis un (1) an. Les pièces détachées et les consommables proposés ne sont garantis que pour l'usage exclusif de produits FAVEX ou distribués par elle dans le respect des consignes de montage et de sécurité exposées dans la notice accompagnant le produit d'origine (appelé aussi Produit Mère).

FAVEX peut parfois proposer des garanties complémentaires. Une souscription spécifique est alors proposée au Client lors de la commande. Le Client qui souhaite exercer sa garantie sur un Produit doit préalablement contacter le service commercial de FAVEX qui lui indiquera la procédure à suivre. Le Client doit conserver la facture d'achat mise à disposition par FAVEX au travers de son compte Client en téléchargement.

Exclusions de garanties

Ne sont pas couverts par la garantie : les dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive ; les frais d'entretien et la réparation des dommages consécutifs à un mauvais entretien, à une utilisation ou à une installation non conforme aux prescriptions du fabricant ; la main d'œuvre afférente aux pièces non couvertes par ce contrat ; le contenu des appareils (barbecue, plancha...) ; le remplacement des pièces d'usure telles que : joints ou tuyaux, filtres, roulettes, résistances, bougies d'allumage, batteries, détenteur, ampoule d'éclairage, batteries ou piles, plaques catalytiques, chargeurs de batteries ; les accessoires tels que câble d'alimentation, les pièces de caoutchouc, en verre ou en plastique, manchettes, chapeau de brûleur, piezo d'allumage, boutons de contrôle et les pièces de présentation et esthétiques n'entravant pas le bon fonctionnement de l'appareil ; les parties extérieures : vernis, émail, laque, peinture ; les coups, chocs, éraflures, accidents du fumeur ou oxydation ; les erreurs de branchement ou de mise en service ; les évolutions machines non signalées lors de la prise en charge ; les dommages ayant pour origine : les actes de malveillance ou une cause externe à l'appareil (choc, chute, vol, virus, sabotage) ; l'accident du fumeur ; l'utilisation d'énergie, d'emploi ou d'installation non conforme aux prescriptions du fabricant ; la foudre, incendie, dégâts des eaux, variation climatique, surtension, ou tous risques couverts par l'assurance multirisques habitation ; la mauvaise utilisation, l'erreur de manipulation ; l'humidité provoquant une corrosion ou oxydation ; les dommages consécutifs à l'utilisation de consommables non conformes aux spécifications du fabricant ; les dommages esthétiques n'altérant pas le bon fonctionnement de l'appareil, sauf si les dits dommages sont consécutifs à un événement garanti par le contrat.

Garanties légales

Les produits et services fournis par FAVEX bénéficient de plein droit et sans paiement complémentaire, conformément aux dispositions légales, de (Garantie de Conformité / Garantie des Vices Cachés) :

- La garantie légale de conformité, pour les Produits apparemment défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la commande, passée par des Clients consommateurs ;
- La garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les produits livrés et les rendant impropres à leur utilisation.

Dans les conditions et selon les modalités visées dans l'encadré ci-dessous et définies en Annexe 1 aux CGV :

Il est rappelé que dans le cadre de la **garantie légale de conformité**, le Client :

- Bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir à l'encontre de FAVEX ;
- Peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit livré, sous réserve des dispositions des articles L.217-9 et L.217-10 du Code de la consommation ;
- Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit livré durant les vingt-quatre mois suivant leur délivrance, sauf pour les biens d'occasion, dont le délai est porté à six mois (article L.217-7 du Code de la consommation).

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir le produit.

Le Client peut décider de mettre en œuvre la **garantie contre les défauts cachés** du produit conformément à l'article 1641 du Code civil ; dans ce cas, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente, conformément à l'article 1644 du Code civil.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer FAVEX, par écrit, de la non-conformité ou des vices cachés des Produits dans les délais visés dans l'encadré ci-dessus.

Dans les meilleurs délais, FAVEX remboursera, remplacera ou fera réparer les Produits ou pièces sous garantie jugés non conformes ou défectueux. Le remboursement s'effectue par virement sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire. Les frais d'envoi seront remboursés sur la base du tarif facturé et les frais de retour seront remboursés sur présentation des justificatifs.

11.2. Responsabilité

11.2.1. Force majeure

En cas d'inexécution ou de retard dans l'exécution par une partie de ses obligations prévues au contrat, elle ne sera pas considérée comme défaillante ni tenue à réparation, si l'exécution de l'obligation a été rendue impossible par un cas de force majeure, entendu au sens de l'article 1218 du Code civil comme un événement irrésistible, et raisonnablement imprévisible à la Date de la commande. Sont notamment considérés comme des cas de force majeure : la guerre, les épidémies, la grève interne, l'interruption de transport, le manque de matières premières ou tout accident grave arrêtant ou réduisant les fabrications [liste non exhaustive].

La force majeure ne pourra pas être invoquée pour empêcher ou retarder l'exécution d'une obligation de payer.

La partie en situation de se prévaloir d'un cas de force majeure doit en avvertir sans délai son cocontractant et faire ses meilleurs efforts pour trouver une solution de remplacement ou en tout cas reprendre l'exécution du contrat dès que ce sera raisonnablement possible.

L'exécution du contrat se trouvera entièrement suspendue dès la survenance du cas de force majeure, si du moins l'obligation dont l'exécution est empêchée constitue l'une des obligations significatives du contrat. Si la suspension du contrat dure plus de trente (30) jours calendaires, le cocontractant de la partie soumise à la force majeure est autorisé à résilier le Contrat par notification délivrée à l'autre partie, par courrier recommandé avec accusé de réception.

11.2.2. Exclusion/limitation de responsabilité

La responsabilité de FAVEX ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- Non-respect de la législation du pays dans lequel les produits sont livrés, qu'il appartient au Client de vérifier ;
- En cas de mauvaise utilisation, d'utilisation anormale, non conforme à leur destination, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du produit, d'accident ou de force majeure.

L'impossibilité, totale ou partielle, d'utiliser les produits notamment pour cause d'incompatibilité de matériel ne peut en aucun cas donner lieu à remboursement ni indemnisation.

Les sites reliés directement ou indirectement à ceux de FAVEX ne sont pas sous le contrôle de cette dernière. En

conséquence, la société n'est pas responsable des informations publiées sur ces sites. Les liens avec des sites tiers ne sont fournis qu'à titre indicatif et FAVEX ne contrôle pas leur contenu.

La garantie de FAVEX est, en tout état de cause, limitée au remplacement ou au remboursement des produits non conformes ou affectés d'un vice. En aucun cas, elle ne pourra être tenue responsable des dommages indirects et/ou immatériels, tels que les pertes de revenu, pertes de gain, pertes d'exploitation, ou les troubles commerciaux quelconques.

FAVEX n'est pas davantage tenue de réparer les conséquences dommageables des fautes commises par l'acheteur ou des tiers en rapport avec l'exécution du contrat.

La responsabilité civile de FAVEX, toutes causes confondues à l'exception des dommages corporels et de la faute lourde, est limitée à une somme plafonnée à la valeur facturée et encaissée du matériel fourni.

11.2.3. Prescription

A l'égard des seuls professionnels, la prescription de toute action liée à l'exécution, la validité, l'interprétation ou la cessation du contrat de vente est conventionnellement limitée à un an, conformément à l'article 2254 du Code civil.

A l'égard du Client consommateur, les règles de prescription de droit commun s'appliquent.

12. Protection des données, Propriété intellectuelle

12.1. Données nominatives et personnelles

En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, les données nominatives demandées le cas échéant au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures, notamment.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires de FAVEX, notamment chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes ou à des fins promotionnelles.

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire des sites internet www.favex.fr répond aux exigences légales en matière de protection des données personnelles, le système d'information utilisé assurant une protection optimale de ces données.

Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur, d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification, d'opposition de portabilité et de limitation du traitement s'agissant de ses informations personnelles.

Ce droit peut être exercé en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à l'adresse de FAVEX mentionnée à l'article 1.

FAVEX informe ses Clients que le traitement de ces informations nominatives et/ou personnelles a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL sous le numéro 1894047.

12.2. Propriété intellectuelle

FAVEX conserve l'ensemble des droits de propriété industrielle et intellectuelle afférents aux Produits.

En particulier, FAVEX reste propriétaire exclusif de tous les droits de propriété intellectuelle sur les photographies, présentations, études, dessins, modèles, prototypes, etc, réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture des Produits aux Clients et figurant notamment sur ses sites internet (www.favex.fr).

Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites photographies, présentations, études, dessins, modèles et prototypes, y compris les technologies sous-jacentes, sans l'autorisation expresse, écrite et préalable de FAVEX, qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

Tout Client possédant un site Internet souhaitant placer sur son site un lien simple renvoyant directement aux sites internet exploités par FAVEX doit lui en demander l'autorisation préalable. Une autorisation donnée par FAVEX ne constitue en aucun cas une convention implicite d'affiliation et ne sera en aucun cas donnée à titre définitif. Sur simple demande de FAVEX, ce lien devra être retiré. Tout lien hypertexte renvoyant aux sites internet de FAVEX et utilisant des techniques du type " *framing* " ou " *in-line linking* " est formellement interdit.

A ce titre et conformément aux dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle, seule l'utilisation pour un usage

privé, sous réserve de dispositions différentes, voire plus restrictives du Code de la Propriété Intellectuelle, est autorisée.

Toute reproduction ou représentation totale ou partielle des sites de FAVEX ou de tout ou partie des éléments se trouvant sur les sites de FAVEX est strictement interdite.

13. Intégralité des Conditions

Un changement de législation, de réglementation ou une décision de justice rendant une ou plusieurs clauses des CGV nulle(s) et non avenue(s) ne saurait affecter la validité de l'ensemble des CGV. Un tel changement ne pourrait en aucun cas permettre au Client de ne pas respecter ces Conditions générales de vente. Si une condition n'était pas explicitement mentionnée, elle serait régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance dont les sociétés sont immatriculées en France.

14. Loi applicable et règlement des litiges

14.1. Loi applicable

De convention expresse entre les Parties, les CGV et les opérations qui en découlent sont régies par et soumises au droit français.

Les CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

14.2. Clause attributive de juridiction à l'égard du Client professionnel

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des CGV pourraient donner lieu avec un Client professionnel agissant dans le cadre de son activité professionnelle, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable, seront soumis au Tribunal de commerce de Paris.

14.3. Clause de médiation à l'égard du Client consommateur

Le Client consommateur est informé qu'il peut en tout état de cause recourir gratuitement à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la commission de la médiation de la consommation (article L.612-1 du Code de la consommation) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le Client consommateur doit cependant justifier avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de FAVEX par une réclamation écrite, envoyée par courrier postal ou courriel.

15. Information précontractuelle – Acceptation du Client

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de la commande, d'une manière claire et compréhensible, des CGV et de toutes les informations listées aux articles L.111-1 et suivants et L.221-5 du Code de la consommation, et notamment les informations suivantes :

- Les caractéristiques essentielles des produits proposés par FAVEX ;
- Le prix des produits et des frais annexes (livraison, par exemple) ;
- Les délais de livraison ;
- Les informations relatives à l'identité de FAVEX, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités ;
- Les informations relatives aux garanties légales et, le cas échéant, contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- Les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, de son interopérabilité ;
- La possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

16. REPRISE 1 POUR 1

- ➔ Pensez au réemploi par la revente ou le don de votre produit. Si votre produit usagé est encore en état de fonctionnement, laissez lui une seconde chance.

- Le recyclage, si vous ne trouvez pas de repreneur, vous pouvez déposer gratuitement votre produit dans des points de collecte proche de chez vous.

Des nombreux points de collecte pour déposer votre produit sont disponibles près de chez vous.

Trouvez-le :

- Les équipements électriques et électroniques (DEEE) :
<https://www.ecosystem.eco/fr/recherche-point-de-collecte>
- Les éléments d'ameublement (DEA) :
<https://ecomaison.com/acceder-a-nos-points-de-collecte-pres-de-chez-vous/>
- Les articles de bricolage et de jardin (ABJ) :
<https://ecomaison.com/acceder-a-nos-points-de-collecte-pres-de-chez-vous/>

LES CONDITIONS DE REPRISES

Si votre produit pèse moins de 20 kg et inférieur ou égal à 2m50 maximum (Longueur + largeur + hauteur) :

IMPORTANT : le plus grand côté doit être égal ou inférieur à 1 mètre.

(Guide : <https://www.dpd.com/fr/fr/expedier-des-colis/preparer-vos-expeditions/>)

Vous pouvez déposer votre produit dans l'un des points de collecte organisés par les éco-organismes le plus proche de chez vous :

<https://www.ecosystem.eco/fr/recherche-point-de-collecte>
<https://ecomaison.com/acceder-a-nos-points-de-collecte-pres-de-chez-vous/>

Nous reprenons votre ancien produit à certaines conditions :

- Le produit à reprendre doit être équivalent au produit neuf acheté, tant par sa nature que par ses dimensions (Ex : un appareil anti-moustiques pour un appareil anti-moustiques, ayant les mêmes dimensions)
- La reprise s'établit sur le principe d'un produit acheté, un produit repris
- Le produit fait moins de 20 kg et inférieur ou égal moins de 2m50 mètres (longueur + largeur + hauteur)
- Le produit, à l'origine à monter soi-même, doit être démonté et ne doit pas porter atteinte à la sécurité et à la santé du transporteur :
 - o Produit propre
 - o Ne doit présenter aucune trace de rouille
 - o Ne doit pas présenter d'élément coupant (paroi coupante, vitre brisée...)
 - o Doit être complètement vidé (aucune présence de liquide)
 - o Ne doit être branché à aucune source d'énergie. Si le produit possède une pile ou une batterie, déposez ces éléments dans un point de collecte avant la reprise du produit :
<https://www.ecosystem.eco/fr/recherche-point-de-collecte>

Le produit doit être emballé dans son emballage d'origine ou dans un carton approprié au transport du produit et doit répondre aux conditions citées ci-dessus.

En livraison

→ **Si votre produit pèse plus de 20 kg :**

Lors de la livraison de votre nouveau produit, nous reprenons l'ancien à certaines conditions :

- Le produit à reprendre doit être équivalent au produit neuf acheté, tant par sa nature que par ses dimensions (Ex : un barbecue pour un barbecue, ayant les mêmes dimensions)
- La reprise se repose sur le principe d'un produit acheté, un produit repris
- Le produit fait plus de 20 kg ou plus de 2m50 (longueur + largeur + hauteur)
- Le produit à l'origine à monter soi-même, doit être démonté et ne doit pas porter atteinte à la sécurité et à la santé du transporteur :
 - o Produit propre
 - o Ne doit présenter aucune trace de rouille

- Ne doit pas présenter d'élément coupant (paroi coupante, vitre brisée...)
- Doit être complètement vidé (aucune présence de liquide)
- Ne doit être branché à aucune source d'énergie

Le produit doit être emballé dans son emballage d'origine ou dans un carton approprié au transport du produit et doit répondre aux conditions citées ci-dessus.

Le transporteur sera en droit de refuser la reprise de votre produit usagé si ce dernier ne respecte pas les conditions détaillées ci-dessus.

Toute demande de reprise d'un produit usagé de même type que le produit acheté doit être effectuée dans les 24h suivant l'achat du produit neuf. Aucune demande portant sur la reprise d'un produit usagé effectuée avant la conclusion de l'achat ne pourra être prise en compte.

Toute demande d'une reprise doit faire préalablement l'objet d'un courriel.

Afin d'informer le vendeur FAVEX de votre volonté de bénéficier de la reprise 1 pour 1, vous devez suivre les démarches suivantes avant l'achat de votre produit neuf. Toute demande effectuée trop tardivement après l'achat ou ne suivant pas les procédures indiquées ci-dessous ne pourra être effectuée.

1. Vérifiez les conditions de reprise précitées et assurez-vous que votre souhait de faire reprendre gratuitement votre produit usagé respectent ces conditions
2. Dans les plus brefs délais après votre achat, notifiez votre souhait de faire reprendre gratuitement votre produit usagé directement à l'adresse reprise1pour1@favex.fr
 - Lors de votre demande de reprise, précisez au vendeur FAVEX :
 - le **numéro de votre commande**,
 - le **type du produit commandé**,
 - la **nature du produit usagé que vous souhaitez faire reprendre**, qui pour rappel doit être un produit similaire au produit de Favex que vous avez acheté.
 - **les dimensions monté et le poids** de votre ancien produit, ainsi qu'en adressant **une photo** de celui-ci.

Une réponse vous sera faite sous 24h - 48h ouvrées afin de vous transmettre les informations relatives à la prise en charge de votre demande.

Conditions Kuehne Nagel.

La reprise ne sera pas forcément concomitante à la date de livraison. Il sera peut-être nécessaire de convenir d'une date de passage différente de la date de livraison, afin que le transporteur puisse venir récupérer la marchandise au pied de votre porte, portail ou de votre immeuble.

Veillez noter que le transporteur enverra une confirmation d'enlèvement avec le numéro de référence par e-mail (dans les **2 jours ouvrés**). Veillez noter que l'enlèvement du produit peut prendre jusqu'à **10 jours ouvrés**. Dans des circonstances extrêmes (par exemple, manque de communication pour planifier l'enlèvement, augmentation du nombre de demandes de ramassage), le délai d'enlèvement peut être prolongé jusqu'à **15 jours ouvrés**, sauf accord contraire de la part du client. **Les jours ouvrés ne comprennent pas les week-ends et les jours fériés.**

Version Septembre 2023 © FAVEX SA



Annexe 1

GARANTIE DE CONFORMITE – GARANTIE LEGALE DES VICES CACHES

Article L.217-4 du Code de la consommation : Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L.217-5 du Code de la consommation : Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L.217-12 du Code de la consommation : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L.217-16 du Code de la consommation : Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Article 1641 du Code civil : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648, alinéa 1^{er}, du Code civil : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Annexe 2

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé si le Client souhaite se rétracter de la commande passée sur internet auprès de la société FAVEX.

A l'attention de la société FAVEX
102 bis avenue du Président Kennedy
75016 Paris

Je notifie par la présente la rétractation du contrat portant sur la vente des produits suivants :

- Commande du :
- Livrée le :
- Numéro de la commande (bon de commande) :
- Nom du Client :
- Adresse du Client :

Signature du Client :

A Le.....

Version Septembre 2023 © FAVEX SA

