

## **Préambule**

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations entre la société DECOPLUS, 46 rue du Faubourg du Temple - 75011 Paris, SAS au capital de 418 400 €, inscrite au registre du Commerce de Paris sous le numéro RCS 419 826 193, n° TVA FR 364 198 26193, et les clients professionnels et/ou consommateurs, ci-après le « Client », souhaitant passer commande sur le site [www.decoplus-parquet.com](http://www.decoplus-parquet.com). La confirmation de la commande par le Client emporte acceptation pleine et entière sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente par celui-ci, à l'exclusion de tout autre document, y compris les conditions applicables dans les showrooms DECOPLUS. Les conditions générales en vigueur au moment de la confirmation prévalent sur toutes les versions antérieures. Les présentes Conditions Générales de Vente, rédigées en langue française pourront être modifiées à tout moment par DECOPLUS.

## **1/Commandes**

Le client passe sa commande selon le processus en vigueur sur le site et confirme le récapitulatif détaillé de celle-ci.

### **1.1. Inscription**

Pour accéder à tout le contenu du site [www.decoplus-parquet.com](http://www.decoplus-parquet.com) et pouvoir passer commande, le client doit s'inscrire. Lors de son inscription, le client doit saisir son adresse e-mail, choisir un mot de passe et remplir les champs du formulaire pour que celui-ci soit validé et conforme. Le Client s'engage à garder son mot de passe strictement personnel et confidentiel, conformément à la Politique de confidentialité de DECOPLUS

### **1.2. Informations**

Lors de sa première commande, le client est tenu de fournir toutes informations nécessaires à la livraison : adresse, code d'accès... et N° de téléphone auquel il peut être joint entre 9h et 19h pour prise de rendez-vous. Ces informations sont essentielles à la bonne réalisation des obligations de la société DECOPLUS dans le cadre de l'achat des marchandises et la livraison des marchandises par le Client, tel que décrit dans la Politique de confidentialité de DECOPLUS.

Les informations enregistrées par [www.decoplus-parquet.com](http://www.decoplus-parquet.com) sont considérées comme valant preuve des transactions conclues entre la société et ses clients.

### **1.3. Confirmation**

DECOPLUS confirme la commande du client par l'envoi d'un e-mail reprenant tous les éléments de cette commande. La commande du Client fera l'objet d'une validation par DECOPLUS, après vérification de la disponibilité des produits demandés, des informations nécessaires à la livraison et facturation, et réception conforme du règlement de ladite commande. Dans le cas où des éléments manquants ne parviendraient pas à temps, DECOPLUS se réserve le droit d'annuler cette commande.

#### **1.4. Cas de force majeure**

DECOPLUS ne saurait être mis en cause et tenu pour responsable des conséquences de tous événements échappant à sa volonté, notamment les cas de force majeure, qui tendraient à retarder ou empêcher la passation de la commande en ligne.

#### **2/Tarifs et disponibilités**

Les prix affichés sur tout le site [www.decoplus-parquet.com](http://www.decoplus-parquet.com) s'entendent hors taxe et hors frais de livraison qui sont à la charge du client. La TVA applicable est de 20% ou 10%, conformément à la législation en vigueur. Les tarifs dits "déstockage Hors Taxes" sont fixés par DECOPLUS selon la disponibilité. Ces prix sont applicables dans le cadre de la vente à distance. Si par extraordinaire, ils étaient inférieurs à ceux pratiqués dans les show-rooms DECOPLUS, ils ne pourront, en aucun cas, faire l'objet d'une demande d'application lors d'un achat dans ces show-rooms.

Tous les articles présentés sur DECOPLUS sont proposés dans la limite des stocks disponibles. A défaut, DECOPLUS s'engage, par tout moyen à sa convenance, à proposer un produit de substitution similaire que le client peut accepter ou non après en avoir été informé. DECOPLUS ne s'engage aucunement à honorer les commandes reçues en cas de rupture de stock.

#### **3/ Paiement**

Tous les produits commandés sur le site Internet de DECOPLUS sont payables à la commande.

En aucun cas DECOPLUS n'est tenu de livrer le client si la commande n'est pas réglée dans sa totalité.

Mode de paiements acceptés : chèque, carte bancaire et virement bancaire.

6 modes de paiements possibles :

- **PAR CARTE BANCAIRE EN LIGNE** (Carte bleue / visa ou Eurocard / Mastercard) avec notre partenaire. Grâce au mode de transmission crypté et sécurisé de notre partenaire e-transactions du Crédit Agricole, DECOPLUS s'engage à utiliser des modes de transmission de paiement parmi les plus performants. A aucun moment, DECOPLUS n'a accès aux informations concernant le paiement. Lorsque vous réglez par Carte Bancaire, vous êtes en lien direct avec l'interface de notre partenaire Crédit Agricole. Les données bancaires transmises par cryptage ne sont donc pas conservées par DECOPLUS. La commande du client est traitée immédiatement après validation de l'encaissement par le centre de gestion de paiement de DECOPLUS.

- PAR **CARTE BANCAIRE V.A.D** (Vente A Distance) - transaction téléphonique (Carte bleue / visa ou Eurocard / Mastercard) : lors d'un entretien téléphonique avec un Conseiller DECOPLUS, le client peut régler un acompte à la suite de la réception d'un e-mail sécurisé lui permettant de procéder au règlement.

- PAR **VIREMENT BANCAIRE** (via RIB) : à sa demande, le client peut obtenir auprès d'un conseiller clientèle les coordonnées bancaires de DECOPLUS nécessaires au règlement de sa commande. Lesdites coordonnées bancaires figurent également sur le bon de commande. A réception du règlement, DECOPLUS s'engage à valider la commande par l'envoi d'un bon de commande avec règlement acquitté.

- PAR **BRIDGE** (virement bancaire immédiat) qui permet un virement immédiat, irrévocable, sécurisé et sans intermédiaire.

A aucun moment, DECOPLUS n'a accès aux informations concernant le paiement. Lorsque vous réglez par Carte Bancaire, vous êtes en lien direct avec l'interface de notre partenaire Crédit Agricole. Les données bancaires transmises par cryptage ne sont donc pas conservées par DECOPLUS. La commande du client est traitée immédiatement après validation de l'encaissement par le centre de gestion de paiement de DECOPLUS.

- PAR **CHÈQUE** : Dans ce cas, la commande ne sera validée qu'à réception du chèque du client et après le délai légal de répudiation en vigueur soit 24 jours. Après avoir passé commande sur [www.decoplus-parquet.com](http://www.decoplus-parquet.com), le client reçoit par mail un bon de commande à renvoyer avec le règlement à l'adresse suivante : DECOPLUS Service Commandes 43 rue du rendez-vous 75012 PARIS Attention : En cas de paiement par chèque, le client dispose de 5 jours pour nous envoyer son règlement. Compte tenu des stocks limités, sa commande sera automatiquement annulée en l'absence de règlement dans les délais prévus par les conditions générales de vente. Après avoir reçu et s'être assuré de la provision lors de la remise à l'encaissement du règlement par chèque (délai de répudiation), DECOPLUS préparera la commande du client et enverra aussitôt un bon de commande acquitté.

- PAR **FLOA PAIEMENT EN 3x OU 4x SANS FRAIS PAR CARTE BANCAIRE**

Notre partenaire financier FLOA, propose des solutions de paiement pour vos achats de biens et/ou de services, en 3 ou en 4 échéances par carte bancaire. Ces solutions de paiement sont réservées aux particuliers (personnes physiques majeures) résidents en France, titulaires d'une carte bancaire Visa ou MasterCard possédant une date de validité correspondant à la durée du remboursement. FLOA, RCS Bordeaux 434 130 423, dont le siège social se situe Immeuble G7 – 71 Rue Lucien Faure à Bordeaux (33300) soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09 et enregistrée à l'ORIAS sous le numéro n° 07 028 160 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

FLOA se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement ; vous disposez d'un délai légal de rétractation de 14 jours. Pour en savoir plus, consultez : <https://www.floabank.fr/conditions-generales-paiement-plusieurs-fois>. Nous attirons votre attention sur le fait que si vous demandez à payer votre commande au moyen de ces solutions de paiement, vos données personnelles seront transmises à FLOA Bank à des fins d'étude de votre demande de financement, de gestion de votre contrat de crédit et le cas échéant, de recouvrement. Pour plus d'informations, consultez : <https://www.floabank.fr/politique-confidentialite>

## **4/Livraison / Enlèvement**

### **4.1 Tarifs Livraisons**

DECOPLUS propose plusieurs services de livraison à ses clients par des transporteurs indépendants en France, Corse, Belgique, Suisse et étranger.

Pour les livraisons en France métropolitaine, le tarif apparaît lors de la passation de commande selon l'adresse de livraison renseignée et le poids commandé.

Pour les livraisons à l'étranger, il en est de même lors de la passation de commande sur le site. Ce tarif sera alors confirmé par DECOPLUS pour accord du client.

### **4.2 Enlèvements**

Le client peut enlever lui-même sa commande directement au dépôt, uniquement sur rendez-vous, à l'adresse suivante : 240-242 rue de Rosny \_ 93100 MONTREUIL

### **4.3 Délai de livraison**

Vous indiquez vos préférences de livraison lors de votre commande.

Le délai dépend aussi de votre mode de règlement :

- Par CB, votre commande sera prête à être expédiée ou disponible à notre entrepôt dans les 48h ;
- Par virement : nous posons une simple option sur le stock disponible, votre commande est définitivement confirmée à réception du règlement.

Après enregistrement et remise à l'encaissement du règlement du client la commande est expédiée dans un délai minimum de 2 jours ouvrés, selon la disponibilité des plannings de transport.

Toutefois, le client peut choisir à sa convenance ses préférences de livraison dans un délai d'1 mois maximum après avoir validé sa commande.

Au-delà de ce délai, des frais de stockage seront facturés au client à concurrence de 30 Euros HT/semaine et par tranche d'un volume égal ou supérieur à 60 m<sup>2</sup>. Aussitôt prête, la société de

transport prendra contact avec le client au numéro de téléphone indiqué pour convenir d'un rendez-vous.

Le transporteur ne livre pas à l'étage ni à l'intérieur d'une habitation ou bureau. La commande sera livrée « devant » ou « au pied de l'immeuble » de l'adresse indiquée, contre remise d'un reçu signé de la part du client.

La livraison s'effectue généralement au moyen d'un 19 Tonnes. Si une autorisation de circulation (limitation du tonnage sur voies communales et chemin ruraux) devait être obtenue, celle-ci serait à demander par l'acheteur au service technique de mairie du lieu de livraison. Dans le cas où un 19T ne serait pas autorisé à circuler, un surcoût de basculement de remorque de 150€ HT par tranche de 800 kg pourrait être exigé de l'acquéreur pour pouvoir le livrer via une plus petite unité.

Pour les départements 04 / 05 / 07 / 31 / 38 / 39 / 64 / 65 / 66 / 73 / 74 / 88, lorsque la livraison a lieu en zone "Haute Montagne" et non en plaine, un surcoût de monté du camion sera exigé en plus du prix normal de la livraison à hauteur de 125€ HT.

Supplément de transport grandes longueurs : en raison des grandes longueurs des planchers, terrasses ou lambourdes, et selon les quantités que vous commandez, il peut vous être facturé un supplément de transport qui peut ne pas correspondre au forfait habituel, mais qui peut être le double ou le triple du forfait.

Ce délai est donné à titre indicatif, sous réserve des disponibilités des stocks et planning transporteur. En cas de rallongement de délai connu à l'avance, DECOPLUS s'engage à en informer le client dès que possible par téléphone ou par mail.

#### **4.4 Conformité**

Pour être livré, le client doit impérativement transmettre, lors de la commande, toutes les informations demandées nécessaires à la livraison, notamment un numéro de téléphone où il pourra être contacté pour une prise de rendez-vous.

En passant commande, le client s'engage à réceptionner les produits qu'il a commandé à l'adresse de livraison indiquée. Si la demande est faite par le transporteur, le client doit pouvoir prouver son identité pour réceptionner la commande.

Si les produits livrés sont bien conformes avec la commande passée sur le site Internet de DECOPLUS, le client signe le bon de livraison ou le reçu remis par le transporteur. Cette signature signifie que le client reconnaît avoir pris possession de sa commande et qu'il en est satisfait. Il s'engage donc à ne porter aucune réclamation devant DECOPLUS, qui ne saurait être tenue pour responsable. En cas de

défaut de signature, le transporteur ne délivrera pas la marchandise. Les frais inhérents à une nouvelle livraison seront à prendre en charge par le client.

#### **4.5 Procédure de livraison et réception de la marchandise :**

Le transporteur livre en semi-remorque en bas de votre logement de 9h à 18h. Si ce calibre de camion ne pouvait circuler dans la rue, le Client doit avertir DECOPLUS au minimum 72h à l'avance afin de réorganiser la livraison de façon adéquate.

La livraison se fait en bas ou devant l'habitation dont l'adresse est indiquée sur le bon de commande, à l'exception des produits hors gabarit (dont la longueur est supérieure ou égale à 2 mètres ou/et le poids est supérieur ou égal à 1 tonne), pour lesquels le transporteur ne déchargera pas. Le client devra dès lors s'organiser en amont, pour rendre possible, par ses propres moyens, le déchargement de la marchandise.

Lorsque le transporteur livre, le Client doit déballer et vérifier systématiquement le nombre de colis et le bon état des produits avant de signer le récépissé de livraison. Si le Client constate des dégâts ou une avarie de transport, le Client peut refuser la totalité de votre commande. Si le Client accepte une livraison partielle, il est impératif de noter sur le récépissé "livraison partielle cause avarie de transport" et de mentionner, en présence du chauffeur, les remarques explicites et réserves caractérisées du ou des problèmes constatés, ainsi que de tenir à disposition le ou les paquets endommagés. Dans le cas où ces conditions ne seraient pas respectées, aucune réclamation ne sera prise en compte.

L'impossibilité de livrer le client de son fait (manquement à un rendez-vous de livraison, non retrait de colis après avis de passage...) entraîne pour celui-ci la perte de la participation aux frais d'envoi.

Problèmes lors de la livraison / enlèvement :

- Marchandises endommagées
- Articles manquants
- Articles défectueux Dans les cas de problèmes ci-dessus listés, le client devra porter des réserves précises sur son bon de livraison et refuser tout ou partie de la commande si celle-ci s'avère être défectueuse ou incomplète.

En l'absence de ces réserves dans le cas d'un refus ou d'un retour même partiel, aucune réclamation ne saurait être prise en compte par DECOPLUS et le client ne pourra obtenir ni remplacement, ni remboursement.

En cas de livraison non conforme à la commande en qualité ou en quantité, le client doit en informer sous 48H DECOPLUS, en indiquant la référence de la commande, en contactant nos conseillers dans la rubrique "Contact" du site, ou par courrier adressé à DECOPLUS - Service Clientèle – 43 rue du rendez-vous 75012 PARIS.

## **5/Responsabilité**

En cas de force majeure, ou autre fait relevant de la responsabilité du transporteur, DECOPLUS ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'un retard indépendant sa volonté et le Client ne pourra obtenir d'indemnités ou de dommages et intérêts pour lui-même ou pour le compte de tiers contractuellement liés avec ce dernier.

En cas de non-respect du délai indicatif, le Client devra enjoindre DECOPLUS d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable. Si DECOPLUS ne s'exécute pas dans ce délai, le Client peut annuler sa commande par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante DECOPLUS-46 rue du Faubourg du Temple 75011 PARIS. Si la lettre d'annulation parvient à DECOPLUS alors que l'expédition ou la livraison est déjà effectuée, l'annulation ne sera pas prise en compte. Le cas échéant, DECOPLUS dispose d'un délai de 14 jours pour rembourser le Client.

## **6/Annulation de commande - Délai de rétractation - Retour des produits**

### **6.1 Annulation de commande**

Le client ne peut annuler sa commande lui-même sur le site Internet de DECOPLUS. Toutefois, il peut demander l'annulation d'une commande validée et non expédiée dans un délai de 8 jours après avoir passé commande, en contactant le service après-vente de DECOPLUS dans la rubrique "Nous contacter" ou directement à l'adresse suivante : [sav@decoplus-parquet.com](mailto:sav@decoplus-parquet.com), en précisant son numéro de commande. Le client recevra alors un email de confirmation prenant en compte sa demande. Si l'encaissement avait déjà eu lieu, DECOPLUS dispose d'un délai maximum de 14 jours pour effectuer le remboursement. Dans le cas où la commande n'aurait pas encore été réglée, le client n'en subira aucune incidence.

Si la demande d'annulation de la commande intervient alors qu'elle a déjà été expédiée, le client dispose d'un délai de 14 jours, à compter de la livraison de la marchandise, pour faire valoir son droit de rétractation.

### **6.2 Droit de rétractation-Retour produit**

Conformément aux dispositions légales prévues par les articles L 221-18 et suivants du Code de la Consommation, le client peut décider de renoncer à son achat, dans un délai de 14 jours à compter de la date de livraison.

Il doit retourner la marchandise au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter, les frais de retour restant à sa charge. Le remboursement intégral de sa commande sera effectué dans un délai de 14 jours maximum à compter de la réception des marchandises par DECOPLUS.

Il doit en informer le service après-vente de DECOPLUS dans ces mêmes délais en contactant le service après-vente de DECOPLUS dans la rubrique « Nous contacter » ou directement à l'adresse suivante : [sav@decoplus-parquet.com](mailto:sav@decoplus-parquet.com), et prévenir du retour des marchandises en précisant son numéro de commande.

Le client, pour exercer son droit de rétractation pourra utiliser, s'il le souhaite, le formulaire de rétractation suivant présent en Annexe.

Le Client devra alors dater et signer sa demande de rétractation avant de l'envoyer, dans le délai de 14 jours à compter de la réception des marchandises de l'achat desquelles il se rétracte, à l'adresse DECOPLUS PARQUET 43 rue du rendez-vous 75012 PARIS.

DECOPLUS confirmera la prise en compte de cette demande par l'envoi d'un e-mail donnant des précisions quant au retour des marchandises.

Le retour s'effectuera par les moyens du client à l'adresse, aux horaires, et jours suivants, sauf spécifications contraires :

DECOPLUS Parquet Logistique

240-242 rue de Rosny

93100 MONTREUIL

Du lundi au vendredi, entre 9h30 - 12h30 et 14h30 - 18h00

L'adresse de retour sera confirmée par email au client.

Cette faculté de rétractation ne peut jamais jouer si les produits livrés ont manifestement fait l'objet d'un usage même mineur ou si les produits livrés ont été fabriqués sur mesure selon la demande spécifique du Client.

Les produits doivent impérativement être retournés correctement protégés, dans leur emballage d'origine, dans un parfait état de revente (non abîmés, endommagés ou salis par le client) accompagnés de tous accessoires éventuels, notices d'emploi et documentations à l'adresse sus indiquée, accompagnés de la facture.

Ne pourront également être repris, les colis pour lesquels aucun élément joint ne permet d'identifier l'expéditeur (n° commande, nom, prénom, adresse).

Les frais et risques liés au retour du produit sont à la charge de l'expéditeur.

Le retour des produits donnera lieu à un remboursement égal au prix d'achat du ou des produit(s) achetés.

Le remboursement ne comprend donc pas les frais éventuels de livraison.

Dès le traitement du retour, DECOPLUS enverra un email au client l'informant du montant du remboursement.

### **6.3 Échange**

Compte tenu des stocks limités DécoPlus Parquets ne peut garantir l'échange. Toutefois DécoPlus Parquets s'engage à satisfaire au mieux la demande du client en proposant des solutions amiables de dédommagement ou de substitution.

Lot & fins de série / déstockage

Les articles vendus dans les catégories "Lot & fins de série / Déstockage" sont vendus en l'état. Ils ne sont ni repris, ni échangés même partiellement.

### **7/Information précontractuelle – Acceptation du Client**

Le choix et l'achat d'un Produit est de la seule responsabilité du Client, notamment en termes de pertinence de l'achat par rapport à ses besoins. Le Client reconnaît avoir été informé par DECOPLUS de manière lisible et compréhensible, au moyen de la mise à disposition des présentes Conditions Générales de Vente, préalablement à son achat immédiat ou à la passation de la commande et conformément aux dispositions de l'article L 111-1 du Code de la consommation :

sur les caractéristiques essentielles du Produit lui permettant de les acquérir en toute connaissance de cause. Le Client est tenu de se reporter au descriptif de chaque Produit afin d'en connaître les propriétés et les particularités essentielles ;

Sur le prix des produits et des frais annexes ou, en l'absence de paiement d'un prix, sur tout avantage procuré au lieu ou en complément de celui-ci ;

En l'absence d'exécution immédiate du contrat, sur la date à laquelle ou le délai dans lequel le Fournisseur s'engage à fournir les produits commandés ;

Sur les indications relatives à l'identité de DECOPLUS, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;

Les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;

Sur l'existence et les modalités de mise en œuvre des garanties la (garantie légale de conformité, garantie des vices cachés, éventuelles garanties commerciales) et le cas échéant, sur le service après-vente ;

Sur les modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes ;

Sur les moyens de paiement acceptés ;

Sur la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

Le fait pour le Client d'effectuer un achat immédiat ou de commander un produit emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et obligation au paiement des produits et services commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Prestataire.

## **8/Conditions de garanties et Service après-vente**

Une facture, servant de garantie, est adressée à la livraison.

### **8.1 Garantie exclusivement applicables au consommateur**

Tous les Produits bénéficient des garanties légales, pour autant que l'utilisation en ait été normale et que les conseils d'entretien aient été suivis.

Annexe à l'article D.211-1 du Code de la consommation

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. [...] 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.

Article L.217-4 Code Consommation

« Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, [...] 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 délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ; [...]»

Article L 217-12 du Code de la consommation

“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°[...] »

Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat

## **8.2. Exclusion et limitation de garanties**

La responsabilité de DECOPLUS ne saurait être engagée en cas de mauvaise utilisation, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du Produit, d'accident ou de force majeure. Le Client s'engage à respecter les recommandations et indications figurant sur les notices des Produits commandés et reconnaît que toute responsabilité ou garantie de DECOPLUS sera exclue en cas de dommage lié au non-respect de la notice des Produits. Les dommages générés par les Produits ne peuvent engager la responsabilité de DECOPLUS.

De plus, Le plancher en bois est un produit naturel et vivant. Les imperfections, telles que la variation de couleur, d'aspect, de finitions, des nœuds, de l'aubier, des fentes, différentes couleurs, différentes structures, différentes caractéristiques, etc., ne sauraient être reconnues comme un défaut.... Les images des produits présentés sur le site représentent le plus fidèlement possible le rendu esthétique final du parquet. Plusieurs mois après la pose du parquet peuvent être nécessaires à l'obtention de son rendu définitif.

Les chocs sur les systèmes d'emboîtement (bords abîmés, cassés...). S'ils n'empêchent pas l'installation du parquet, ne sont pas assimilés à des défauts valant vices de fabrication. Tous les parquets vendus par DECOPLUS font l'objet de contrôles qualités très stricts et rigoureux garantissant l'utilisation du produit livré dans des conditions d'usage normal.

Ainsi, DECOPLUS garantit :

- La conformité des produits livrés par rapports aux réglementations techniques en vigueur dans le secteur du bâtiment.
- La qualité : le "choix" de l'essence, le niveau de finition, le système d'emboîtement, etc.

Le Client ne pourra demander à exercer un quelconque droit de garantie si les conditions d'usage de ces produits n'ont pas été respectées, notamment si les produits :

- n'ont pas été transportés et stockés correctement ;
- ont été installés en dépit de défauts d'usinage constatés ;
- n'ont pas été installés conformément à leur usage : règles et usage de pose, taux d'humidité ambiant et au sol non-conformes ;
- s'ils n'ont pas été installés avec des produits recommandés et vendus par DECOPLUS tels les colles, les isolants, les vernis, huiles et cires et tout autre produit d'installation et de finitions (clips, lambourdes pour les lames de terrasse);
- ont subi un mauvais entretien, un usage non adapté, usure anormale : chocs, éraflures, déplacement d'objets lourds etc.

En aucun cas, les produits ne doivent être installés alors que des vices apparents ont été constatés, au risque d'annuler tous droits de garantie. Si les conditions de garanties ont été respectées et les vices apparents constatés par DECOPLUS, le Client pourra prétendre à un remplacement du produit défectueux à l'identique, dans la limite des stocks disponibles. Le cas échéant, DECOPLUS s'engage à annuler la commande et rembourser le Client.

Produits déclassés : Lots provenant d'abandons de collection, d'une surproduction, hors collection. Ces lots peuvent contenir des défauts naturels du bois plus ou moins prononcés, des défauts d'usinage et de fabrication dans des proportions variables. Pour les produits "déclassés", DECOPLUS recommande de prendre une marge d'au moins 20% par rapport à la surface à couvrir. En aucun cas, DECOPLUS n'est tenu de rembourser ni même d'échanger ces produits.

Retour de colis : DECOPLUS refuse le retour et le remboursement des marchandises non utilisées (même sous colis non ouverts), celles-ci étant sensibles aux variations de température et d'hygrométrie.

La responsabilité de DECOPLUS est exclue en cas de non-conformité des Produits à la législation du pays étranger dans lequel ils sont livrés et/ou sont utilisés, qu'il appartient au Client de vérifier, en cas de mauvaise utilisation des Produits en contradiction avec les usages, les règles habituelles de prudence, les recommandations d'usage, et les notices fournies, de négligence, de défaut d'entretien de la part du Client ainsi qu'en cas de faute ou de faits totalement imputables au Client ou à un tiers.

Dans le cas où la responsabilité de DECOPLUS serait engagée, la réparation ne s'appliquera qu'aux seuls dommages, directs, personnels, certains et prévisibles, à l'exclusion de tous dommages et/ou préjudices indirects, notamment toute perte d'exploitation.

### **9/Réserves sur les produits et propriété**

DECOPLUS se réserve le droit de modifier le contenu de son catalogue de produits et les caractéristiques de ces produits et leurs prix H.T. à tout moment.

Le client est informé des principales caractéristiques du produit sur chacune des fiches de produits.

Toutefois, il peut demander des informations complémentaires en contactant le service client DECOPLUS sur l'adresse [sav@decoplus-parquet.com](mailto:sav@decoplus-parquet.com). Les photos et textes présentant les articles ne sont pas contractuels. Les conseils d'experts sont donnés à titre indicatif et ne sauraient engager la responsabilité de DECOPLUS, y compris en cas d'erreurs.

Les produits restent la propriété de DECOPLUS jusqu'à l'encaissement effectif du règlement de la commande. Si le client ne fait pas parvenir son règlement dans les délais indiqués lors de sa commande, DECOPLUS s'autorise à annuler ladite commande.

### **10/Adhésion Eco-Organisme**

La part du coût unitaire que DECOPLUS supporte pour la gestion des déchets de PMCB, tel que facturé par l'éco-organisme auquel DECOPLUS adhère, est intégralement répercutée au Client. L'identifiant unique prévu à l'article L.541-10-13 du code de l'environnement, attestant de la conformité de DECOPLUS à ses obligations, est le suivant : FR215175\_04VYPP.

### **11/Confidentialité – traitement des données à caractère personnel**

DECOPLUS, en sa qualité de responsable du traitement, est amenée à récolter un certain nombre d'informations à caractère personnel afin d'assurer le bon suivi des devis et le cas échéant la livraison effective des produits commandés sur son site.

L'inscription est nécessaire pour naviguer dans les pages sécurisées du site.

La collecte (que ce soit par la communication faite par les visiteurs du site Internet de DECOPLUS ou que ce soit par le biais de cookies) de ces informations nominatives à caractère personnel permet ainsi d'améliorer la qualité du service et de mieux répondre aux attentes du client.

DECOPLUS se déclare donc être en conformité avec le Règlement européen 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil sur la protection des données personnelles et à la loi Informatique et Libertés. DECOPLUS traite des données à caractère personnel vous concernant en tant que responsable de traitement dans le cadre du traitement du dossier du Client. Les données à caractère personnel des Clients sont collectées et traitées par DECOPLUS, aux fins de gestion, de suivi des commandes, à des fins d'enquête de satisfaction, afin d'assurer une amélioration continue des produits et services, sauf refus de la part du Client. Avec son accord, les données à caractère personnel du Client pourront être utilisées à des fins de prospection commerciale. Pour plus d'informations quant à la politique de gestion des données personnelles, le Client a accès à la politique de confidentialité de DECOPLUS : [www.decoplus-parquet.com](http://www.decoplus-parquet.com)

Conformément à la réglementation, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification portabilité, d'effacement, de limitation et de suppression des informations le concernant, que le Client peut exercer à tout moment en s'adressant à : [dpo@decoplus-parquet.com](mailto:dpo@decoplus-parquet.com)

En cas de réclamation ou pour toute question, le Client peut saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés dont les coordonnées sont les suivantes : COMMISSION NATIONALE DE L'INFORMATIQUE ET DES LIBERTÉS, Adresse postale : 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEX 07, Tél : 01 53 73 22 22 – <https://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil>

## **12/Propriété Intellectuelle**

Tous les éléments du site [www.decoplus-parquet.com](http://www.decoplus-parquet.com), sont protégés par le droit d'auteur et sont la propriété exclusive de DECOPLUS. Toute reproduction, même partielle est interdite, sauf accord écrit de la part de DECOPLUS.

Le client qui dispose d'un site Internet a la possibilité d'y intégrer un lien vers la page d'accueil du site [www.decoplus-parquet.com](http://www.decoplus-parquet.com), après avoir obtenu l'accord de la part de DECOPLUS.

## **13/Durée d'application des conditions générales de vente**

Les présentes conditions s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des services offerts par DECOPLUS.

Elles peuvent être modifiées à tout moment par DECOPLUS.

#### **14/Responsabilité - Litiges - Droit applicable et compétences**

DECOPLUS ne pourra être tenue pour responsable des dommages de quelque nature que ce soit résultant d'un mauvais fonctionnement ou de la mauvaise utilisation des produits commercialisés.

De même, DECOPLUS ne pourra être tenue responsable, d'aucun dommage indirect tel que la perte d'exploitation, y compris si son éventualité avait été portée à son attention.

En tout état de cause, la responsabilité de DECOPLUS sera limitée au montant de la commande et ne saurait être mise en cause pour de simples erreurs quant à la présentation de ses produits sur le site [www.decoplus-parquet.com](http://www.decoplus-parquet.com).

Les parties conviennent que la commande et les présentes Conditions Générales de Vente, qui en font partie intégrante, sont soumises au droit français.

En cas de litige, le Client devra s'adresser en priorité au service clients de DECOPLUS par mail à l'adresse suivante [sav@decoplus-parquet.com](mailto:sav@decoplus-parquet.com) ou par courrier recommandé avec AR à l'adresse suivante : DECOPLUS 43 rue du rendez-vous 75012 PARIS.

Conformément aux articles L.151-1 et L.151-2, L.611 à L.616 et R.612 à R.616 du Code de la consommation issus de la directive européenne n°2013/11/UE du 21 mai 2013, le Client consommateur peut gratuitement, en cas de contestation, saisir le médiateur de la consommation, après épuisement des voies de recours amiables et dans l'année qui suit sa réclamation auprès du service après-vente, ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

Ainsi, le consommateur peut recourir gratuitement au service de médiation SAS MEDIATION SOLUTION dont DECOPLUS relève dont les coordonnées sont les suivantes :

- Adresse postale : 222 chemin de la bergerie \_ 01800 Saint Jean de Niost
- Site : <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>,
- Email : [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr)

#### **15/Démarchage**

Conformément aux articles L.223-1 et suivants du Code de la consommation, si le Client ne souhaite plus être démarché par téléphone sur le numéro qu'il avait communiqué à DECOPLUS, il peut inscrire à tout moment ce numéro sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par Internet sur le

site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier en écrivant à : Worldline - Service Bloctel - CS 61311 - 41013 BLOIS CEDEX. Cette inscription est gratuite et valable trois ans.

### **16/Non validité partielle**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales de Vente sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

### **17/Non-renonciation**

Le fait que l'une des Parties n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque des présentes Conditions Générales de Vente, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits de cette Partie découlant de ladite clause.

### **18/Cession**

DECOPLUS pourra librement céder tout ou partie du présent Contrat à toute société contrôlée, contrôlant ou sous le même contrôle au sens des articles L233-1 et suivants du Code de commerce.

### **19/Langue**

Les présentes conditions générales de ventes sont soumises au droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ANNEXE – Formulaire de rétractation

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

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

A l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et son adresse électronique] :

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

Commandé le (\*) /reçu le (\*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

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

Date :

(\*) Rayez la mention inutile. Nos Conditions générales de vente