

# **CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE LA SOCIETE ETABLISSEMENTS GEORGES DAVID EDA PLASTIQUES**

## **1 – Désignation du vendeur :**

Le présent site [www.boutique.eda-plastiques.com](http://www.boutique.eda-plastiques.com) est édité par la société Etablissements Georges DAVID, SA au capital de 1 487 907.00 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de BOURG EN BRESSE, sous le n° 765 200 811, dont le siège social est 36, rue des Carmes à 01100 OYONNAX.

Adresse du site web : [contact@boutique.eda-plastiques.com](mailto:contact@boutique.eda-plastiques.com)

Téléphone service consommateurs : 04 74 81 14 33

N° de TVA Intracommunautaire : FR 57 765 200 811

Service clientèle du site : Etablissements Georges DAVID, Site ecommerce, Zone Industrielle Nord, rue Farat Guignot à 01100 ARBENT

Service après vente :

Téléphone : 04 74 81 14 33

Adresse électronique : [contact@boutique.eda-plastiques.com](mailto:contact@boutique.eda-plastiques.com)

## **2 – Dispositions générales relatives aux présentes conditions générales de vente :**

Les conditions générales de vente seront ci-après libellées : "Les CGV"

### **2.1 – Objet des CGV :**

Les CGV sont applicables exclusivement à la vente en ligne des produits de la société Etablissements Georges DAVID sur le site [www.boutique.eda-plastiques.com](http://www.boutique.eda-plastiques.com) ci-après dénommé "le site" dont l'accès est libre et gratuit à tout internaute.

### **2.2 - Domaine d'application des CGV :**

Les CGV régissent exclusivement les contrats de vente en ligne des produits de la société Etablissements Georges DAVID ci-après dénommée le vendeur professionnel, aux acheteurs ayant la qualité de consommateurs ci-après dénommés les consommateurs et constituent avec le bon de commande les documents contractuels opposables aux parties, à l'exclusion de tous autres documents, prospectus, catalogues ou photographies des produits qui n'ont qu'une valeur indicative.

Les CGV sont applicables aux produits livrés aux consommateurs, clients du site « [www.boutique.eda-plastiques.com](http://www.boutique.eda-plastiques.com) ».

Les CGV sont rédigées ainsi que l'ensemble des informations contractuelles mentionnées sur le site en langue française.

### **2.3 - Disponibilité et opposabilité des CGV :**

Les CGV sont mises à la disposition des consommateurs sur le site du vendeur où elles sont directement consultables et téléchargeables, lui permettant de l'enregistrer, ainsi que de le conserver durablement et peuvent également lui être communiquées sur simple demande par téléphone, courrier électronique ou courrier postal ou au moment de la commande ; sur support papier, au plus tard, au moment de la livraison.

Les CGV sont opposables au consommateur qui reconnaît, en cochant une case prévue à cet effet, en avoir eu connaissance et les avoir acceptées avant de passer commande.

La validation de la commande par sa confirmation vaut adhésion par l'acheteur aux CGV en vigueur au jour de la commande dont la conservation et la reproduction sont assurées par le vendeur professionnel conformément à l'article 1127-1 du Code civil.

#### **2.4 - Modification des CGV :**

Le vendeur professionnel se réserve la faculté de modifier ses CGV à tout moment.

En cas de modification des CGV, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande dont une copie datée à ce jour peut être remise à sa demande au consommateur.

#### **2.5 - Clauses des CGV :**

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des CGV, sauf s'il s'agit d'une clause impulsive et déterminante ayant amené l'une des parties à conclure le contrat de vente.

L'inapplication temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses des CGV par le vendeur professionnel ne saurait valoir renonciation de sa part aux autres clauses des CGV qui continuent à produire leurs effets.

#### **2.6 – Fourniture du contrat :**

Le bon de commande dûment conclu par le client constitue le contrat et lui est transmis sur support durable, dans un délai raisonnable, soit par courriel à sa demande, avec possibilité pour le client de l'imprimer.

Ce bon de commande récapitulatif étant la confirmation du contrat et comprenant l'ensemble des conditions générales de vente, les caractéristiques essentielles et le prix des marchandises acquises, ainsi que le formulaire type de rétractation.

Le client peut solliciter que ces derniers soient joints au plus tard sur support papier, à la livraison des marchandises.

### **3 - Produits :**

#### **3.1 – Caractéristiques :**

Les produits offerts à la vente, présentés dans le catalogue publié sur le site font chacun l'objet d'un descriptif, mentionnant leurs caractéristiques essentielles au sens de l'article L. 111-1 du Code de la consommation.

Les photographies illustrant les produits ne constituent pas un document contractuel.

#### **3.2- Mode d'emploi et précautions d'emploi :**

Le mode d'utilisation du produit, s'il est un élément essentiel, est mentionné dans le catalogue électronique, permettant ainsi, au client, de l'imprimer ou de le télécharger.

Il peut encore lui être remis au plus tard, au moment de la livraison du produit.

De même, les conditions, modalités et restrictions d'emploi des produits commercialisés sur le site, sont mentionnées dans le catalogue électronique et font l'objet d'une notice transmise avec le produit, au plus tard à sa livraison, s'il n'est pas possible de les télécharger ou de les imprimer sur le site.

### **3.3 - Conformité :**

Les produits sont conformes aux prescriptions et aux normes françaises, ainsi qu'européennes en vigueur, relatives à la sécurité et à la santé des personnes, à la loyauté des transactions commerciales et à la protection des consommateurs au moment de leur mise sur le marché.

## **4- Prix :**

### **4.1- Prix de vente :**

Les prix de vente, conformément à l'article L. 112-1 du Code de la consommation, sont indiqués, pour chacun des produits figurant dans le catalogue électronique, en euros toutes taxes comprises, hors frais de livraison, avant validation de la commande et facturés éventuellement en supplément, si le seuil de déclenchement de la gratuité de la livraison n'est pas atteint.

Le montant total dû par le consommateur est indiqué sur la page de confirmation de commande.

Le prix de vente du produit est celui en vigueur au jour de la commande.

Pour les livraisons en dehors du territoire français, les dispositions prévues par le Code Général des Impôts relatives à la TVA seront applicables et plus particulièrement concernant les pays suivants :

- livraisons en Belgique : application du taux de TVA de 21 %
- livraisons à Monaco et Luxembourg : taux de TVA français appliqué.

En cas de promotion par les prix, le vendeur professionnel s'engage à appliquer le prix promotionnel à toute commande passée pendant la durée de la promotion.

La commande n'est définitive et la propriété des produits transférée au consommateur, qu'à compter du paiement intégral du prix correspondant, ainsi que du coût du transport.

### **4.2- Modification :**

Le vendeur professionnel se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, tout en garantissant au consommateur, l'application du prix en vigueur au jour de la commande.

## **5- Offre :**

### **5.1- Domaine :**

Les offres de vente en ligne présentées sur le site sont réservées aux consommateurs résidant en France métropolitaine, Corse, Monaco, Luxembourg et Belgique.

### **5.2- Durée :**

Les offres de vente en ligne présentées sur le site sont valables, à défaut d'indication de durée particulière, tant que les produits figurent dans le catalogue électronique et dans la limite des stocks disponibles.

### **5.3- Acceptation :**

L'acceptation de l'offre par le consommateur est validée, conformément au procédé du double clic, par la confirmation de la commande, après avoir validé la reconnaissance par le client de ce qu'il a reçu l'ensemble des informations prévues par l'article L 221-11 du Code de la Consommation et L 221-14 du Code de la Consommation et notamment celles que "La commande est avec obligation de paiement".

## **6- Commande :**

### **6.1- Étapes de conclusion du contrat :**

Pour passer commande, le consommateur, après avoir rempli son panier virtuel en indiquant les produits sélectionnés et les quantités souhaitées, coche la case située en face de la phrase « je reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de vente du vendeur, y adhérer, avoir reçu les informations concernant les caractéristiques essentielles des produits achetés et leur prix, ainsi que le fait que ma commande emporte paiement. »

Ensuite, le client clique sur le bouton « Commander » et fournit les informations relatives à la livraison et au mode de paiement.

Avant de cliquer sur le bouton « Confirmer la commande », le consommateur a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total et de revenir aux pages précédentes pour corriger d'éventuelles erreurs ou éventuellement modifier sa commande.

La confirmation de la commande par le cliquage sur le bouton "valider et payer", entraîne l'acceptation des CGV sans réserve et forme le contrat.

Un courrier électronique accusant réception de la commande et de son paiement est envoyé par le vendeur dans les meilleurs délais, auquel sont joints systématiquement les CVG et le bordereau de rétractation.

### **6.2- Modification de la commande :**

Toute modification de commande par le consommateur après confirmation de sa commande est soumise à l'acceptation du vendeur professionnel.

Le consommateur a la possibilité, après confirmation de sa commande, de compléter celle-ci par de nouveaux produits, tant que celle-ci n'a pas fait l'objet de son conditionnement pour livraison.

Le vendeur professionnel se réserve le droit d'apporter au produit commandé, les modifications qui sont liées à l'évolution technique dans les conditions prévues à l'article R. 212-4 alinéa 4 du Code de la consommation.

### **6.3- Validation de la commande :**

Le vendeur professionnel se réserve le droit de refuser toute commande pour des motifs légitimes et, plus particulièrement, si les quantités de produits commandés sont anormalement élevées pour des acheteurs ayant la qualité de consommateurs.

### **6.4- Indisponibilité des produits commandés :**

Si les produits commandés sont indisponibles à la livraison, le vendeur professionnel en informe immédiatement le consommateur et peut lui proposer un produit d'une qualité et d'un prix équivalent. En cas de désaccord, le consommateur est remboursé sans délai et au plus tard dans les trente jours du paiement des sommes versées.

## **7 – Contrat :**

### **7.1- Conclusion :**

Le contrat de vente est formé au moment où le consommateur clique sur le bouton "valider et payer", de la confirmation de sa commande.

## **7.2- Archivage et preuve :**

L'archivage des communications, des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable, de manière à constituer, une copie fidèle et durable conformément à l'article 1379 du Code civil.

Ces communications, bons de commande et factures peuvent être produits, à titre de preuve du contrat.

## **7.3- Rétractation :**

À compter de la réception des produits, le consommateur dispose d'un délai de rétractation de quatorze jours pour renvoyer les produits livrés, sans avoir à se justifier, ni à payer de pénalités, à l'adresse suivante : SA ETABLISSEMENTS GEORGES DAVID, Site ecommerce, Rue Farat Guignot, Zone Industrielle Nord, 01100 ARBENT, à l'aide du [formulaire de rétractation](#) transmis au même moment que la confirmation de commande du consommateur, où en le téléchargeant sur le site de vente de la SA ETABLISSEMENTS GEORGES DAVID, en le retournant dûment complété et signé à l'adresse suivante : SA ETABLISSEMENTS GEORGES DAVID, Site ecommerce, Zone Industrielle Nord, Rue Farat Guignot à 01100 ARBENT.

Les frais de retour sont à la charge du consommateur et le ou les produit(s) est (sont) retourné(s) sous la responsabilité du consommateur, au plus tard, dans les quatorze (14) jours, qui suivent la communication de sa décision de se rétracter.

Pour retourner les produits, le consommateur doit préalablement envoyer un courriel au vendeur professionnel à l'adresse suivante : [contact@eda-plastiques.fr](mailto:contact@eda-plastiques.fr), précisant le numéro de la commande annulée afin d'obtenir un numéro de retour.

Le vendeur professionnel rembourse le consommateur, non seulement, des produits achetés, mais des frais d'expédition initiale, au plus tard dans le délai de quatorze jours, sauf le surcoût lié à un mode de livraison, autre que standard, choisi par le client.

Ce remboursement intervient dans les quatorze jours de la réception des produits restitués, ou dans les quatorze jours de la justification de leur expédition par le client, sous réserve que les produits retournés soient dans leur emballage d'origine, complets, en parfait état et accompagnés de l'original de la facture d'achat.

Le droit de rétractation ne peut jamais s'exercer, s'agissant de fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé, ou de biens, qui après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison, enfin, lors de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

Le retour des produits relevant de la responsabilité du consommateur, il lui appartient d'effectuer le retour en suivi et recommandé avec déclaration de la valeur du produit.

## **7.4- Résolution :**

Le contrat peut être résolu par le consommateur en cas de :

- livraison d'un produit non conforme aux caractéristiques déclarées du produit ;
  - livraison dépassant la date limite fixée dans le bon de commande pour les produits dont la valeur est supérieure à 500 euros dans les conditions prévues à l'article 9.1. des CGV ;
- de hausse du prix non justifiée par une modification technique du produit imposée par les pouvoirs publics.

Dans tous ces cas, le consommateur peut exiger le remboursement de l'acompte versé à la commande, majoré des intérêts au taux légal à compter de la date d'encaissement de l'acompte. Le contrat peut être résolu par le vendeur professionnel en cas de :

- refus du consommateur de prendre livraison ;
- non-paiement du prix (ou du solde du prix) au moment de la livraison.

Dans tous ces cas, l'acompte versé à la commande reste acquis au vendeur professionnel à titre d'indemnité.

## **8- Paiement :**

### **8.1- : Modalités de paiement :**

Le paiement s'effectue immédiatement à la commande par carte bancaire, par système de paiement "paypal", par virement bancaire (réservé uniquement aux clients professionnels préalablement identifié et validé par le service client) ou par Mandat Administratif (réservé uniquement aux collectivités).

Le paiement s'effectue exclusivement en euros.

### **8.2- Sécurisation du paiement :**

Le site est doté d'un système de sécurisation des paiements en ligne permettant au consommateur de crypter la transmission de ses données bancaires.

La sécurité du paiement entre le poste acheteur de l'internaute et le service de paiement du vendeur repose sur la mise en œuvre d'une technologie sécurisée "Transport Layer Security (TLS)". Les informations relatives au paiement sont systématiquement cryptées lorsqu'elles circulent sur internet. La plateforme de paiement sécurisée qui assure le traitement des données des cartes bancaires répond aux exigences du standard PCI DSS.

## **9- Livraison :**

### **9.1- Délai de livraison :**

Le vendeur professionnel s'engage, conformément à la date de livraison indiquée sur le site pour chacun des produits et en fonction du mode de livraison choisi par le client, au moment de passer sa commande, à livrer les produits dans un délai s'échelonnant de 24 à 96 heures ouvrables, après réception de commande.

Le point de départ du délai de livraison est reporté au 1er jour ouvrable, suivant toute commande effectuée un samedi, un dimanche ou un jour férié.

L'expédition a lieu, quel que soit le mode choisi par le client au point 9.3, le 1er jour ouvrable, suivant la commande effectuée durant un week-end ou un jour férié.

Sous réserve des restrictions tenant au point de départ du délai de livraison et de l'expédition, les livraisons ont lieu du lundi au vendredi, sauf jours fériés.

### **9.2- Retard de livraison :**

Le retard de livraison excédant sept jours et non dû à un cas de force majeure peut entraîner la résolution de la vente par le consommateur qui, dans un délai de soixante jours ouvrés, à compter de la date de livraison indiquée, renoncera à sa commande par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, retournera le cas échéant les produits s'ils ont été livrés et recevra du vendeur au plus tard dans un délai de trente jours, la restitution de son paiement, à l'exclusion de toute indemnité.

### **9.3- Modalités de livraison :**

Le client, après avoir confirmé le contenu de sa commande, peut, en fonction des produits commandés, choisir le mode de livraison de celle-ci, à savoir, rapide (24 heures à compter de la réception de la commande), à son domicile, en point relais ou en point de retrait soit en transport normal, compris entre 48 et 96 heures à compter de la réception de la commande, à son domicile ou en point de retrait.

Enfin et en fonction du caractère volumineux de la commande, la livraison peut s'effectuer par transporteur et avec livraison exclusive au domicile du client, les délais de livraison étant alors compris entre 96 heures et 15 jours ouvrables maximum.

Il y a lieu de rappeler, concernant le délai, que celui-ci est augmenté en cas d'une commande effectuée durant un week-end ou un jour férié, du nombre de jours précédant le premier jour ouvrable, permettant l'expédition.

Les livraisons s'effectuent du lundi au vendredi, hors jours fériés.

La livraison ne comprend pas l'installation ou le montage éventuel des produits acquis.

En cas de demandes particulières de l'acheteur, concernant une prestation complémentaire lors de la livraison, notamment à l'étage, sans que cette liste ne soit exhaustive, une demande doit être adressée au vendeur à l'adresse « [contact@eda-plastiques.fr](mailto:contact@eda-plastiques.fr) » avant validation et paiement de la commande.

Si la demande particulière est acceptée par le vendeur, cette acceptation étant systématiquement donnée par écrit, les coûts liés à celle-ci font l'objet d'une facturation supplémentaire, le client étant informé au préalable de ceux-ci avant de valider sa commande.

Toute réclamation quant à une erreur de livraison doit être formulée par le consommateur au vendeur professionnel, le jour même de la livraison, ou le premier jour ouvré suivant la livraison, au plus tard.

La livraison est effective par avis de mise à disposition ou par voie postale ou encore par avis de passage du transporteur.

La livraison est réputée effectuée, nonobstant l'absence du client, au moment de l'avis de livraison ou de passage ou de lieux pour effectuer le retrait en cas d'absence.

En cas d'absence, que la livraison s'effectue par voie postale ou par transporteur, ou messagerie, les modalités pour retirer ou solliciter une nouvelle date de livraison, sont transmises par tout moyen, au client, soit par avis laissé dans la boîte aux lettres, SMS, texto, courrier électronique.

En cas de livraison par voie postale ou par un transporteur, un bon de livraison doit être signé par le consommateur qui doit vérifier à la réception, la conformité et l'état d'emballage du produit.

La société Etablissements Georges DAVID ne procède à aucun remboursement des articles non retirés par le client en point retrait, postal ou dans tous dépôts désignés par le transporteur, lorsque le client a été dûment avisé de leur disponibilité, les frais de retour étant systématiquement facturés au client.

En cas de détérioration ou de perte partielle du produit, le consommateur doit impérativement formuler à la réception des réserves complètes et précises sur le bon de livraison dont un double est adressé au vendeur professionnel et, dans les trois jours suivant cette réception, notifier ces réserves au transporteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception conformément à l'article L. 133-3 du Code de commerce.

### **9.4 - Coût du transport ou de la livraison :**

Après avoir validé le contenu de son panier, le client peut choisir le mode de livraison parmi ceux qui lui sont proposés, par le vendeur professionnel, avant de confirmer définitivement sa commande et de procéder au paiement.

Le mode de livraison peut être imposé au client par le vendeur professionnel, en raison du caractère volumineux du ou des produit(s) commandé(s).

Le coût du transport est indiqué au client avant validation de sa commande et paiement pour chacun des modes de livraison, proposés par le vendeur professionnel, ainsi que le montant TTC en euros, à partir duquel le mode de livraison est gratuit.

#### **9.5- Conformité des produits :**

Si le produit n'est pas conforme à la commande, le consommateur doit adresser une réclamation au vendeur professionnel en vue d'obtenir le remplacement du produit ou éventuellement la résolution de la vente.

#### **9.6- Indisponibilité des produits :**

En cas d'indisponibilité des produits à la livraison, le vendeur professionnel peut proposer, dans les conditions prévues à l'article 6-4 des CGV, un produit équivalent par sa qualité et son prix.

#### **9.7- Défaut de livraison :**

Le défaut total de livraison entraîne la résolution de plein droit du contrat de vente.

### **10- Garanties :**

#### **10.1- Garanties légales :**

Tous les produits fournis par le vendeur professionnel bénéficient de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-4 à L. 217-14 du Code de la consommation et de la garantie légale des vices cachés prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil.

Au titre de ces garanties, le vendeur professionnel s'engage, au choix du consommateur, à lui rembourser ou à lui échanger les produits défectueux ou ne correspondant pas à sa commande, dans la limite des disponibilités des pièces.

Ces dispositions ne sont pas exclusives du droit de rétractation, prévu au paragraphe 7.3 des présentes.

#### **10.2- Service après vente :**

Les réclamations faites au titre des garanties doivent être adressées par courrier à notre service après vente, à l'adresse électronique suivante : [contact@boutique.eda-plastiques.com](mailto:contact@boutique.eda-plastiques.com) ou à l'adresse postale suivante : SA ETABLISSEMENTS GEORGES DAVID, Site e-commerce, Zone Industrielle Nord, Rue Farat Guignot à 01100 ARBENT.

Les produits couverts par les garanties doivent être retournés neufs, complets et dans leur état et emballage d'origine après réception et confirmation de la réclamation par le service après-vente.

#### **10.3- Clauses sur les garanties :**

Les clauses exonératoires ou limitatives des droits octroyés aux consommateurs au titre des garanties légales, qui sont réputées non écrites lorsqu'elles sont conclues avant toute réclamation de sa part, sont valables lorsqu'elles sont conclues après réclamation en vertu de l'article L. 241-5 du Code de la consommation.



#### **10.4- Exclusion de garantie :**

Sont exclus de la garantie, les produits modifiés, intégrés ou ajoutés par le consommateur à un autre produit.

La garantie ne joue pas pour les vices apparents.

La garantie ne prend pas en charge, les produits endommagés lors du transport ou d'une mauvaise utilisation.

#### **11- Responsabilité :**

##### **11.1- Exonération de responsabilité :**

La responsabilité du vendeur professionnel ne peut être engagée, en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat due, soit au fait de l'acheteur, soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat, soit à la force majeure.

##### **11.2- Défaut de sécurité du produit :**

En cas de dommage causé par un défaut de sécurité du produit, le consommateur doit immédiatement adresser une réclamation au service clientèle de la société ETABLISSEMENTS GEORGES DAVID, à l'adresse Internet suivante : [contact@eda-plastiques.fr](mailto:contact@eda-plastiques.fr) ou à l'adresse suivante : SA ETABLISSEMENTS GEORGES DAVID, service clientèle, Site ecommerce, Zone Industrielle Nord, Rue Farat Guignot, 01100 ARBENT.

#### **12- Clause résolutoire :**

La résolution de la commande dans les cas prévus aux présentes CGV sera prononcée par simple lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par lettre électronique et sera acquise de plein droit sans formalité judiciaire.

#### **13- Propriété intellectuelle :**

Les éléments reproduits sur le présent site, photographies, visuels, textes, dessins, images, sont la propriété exclusive de la société Etablissements Georges DAVID, et protégés par le droit d'auteur, le droit des marques et le droit des brevets.

Toute reproduction et toute diffusion de ces éléments, sans autorisation écrite préalable et expresse de la société Etablissements Georges DAVID, exposent les contrevenants à des poursuites judiciaires.

#### **14- Données personnelles :**

La collecte des données nominatives, leur utilisation au titre du traitement des commandes et de la constitution de fichiers clientèle et leur diffusion à des tiers chargés de l'exécution et du paiement des commandes, est subordonnée au consentement de la personne concernée.

Le traitement des données nominatives, qui sont conservées par l'éditeur aux seules fins d'une bonne administration des commandes et des relations commerciales, fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission nationale Informatique et Libertés.

Tout client ayant un compte sur [www.boutique.eda-plastiques.com](http://www.boutique.eda-plastiques.com), a la possibilité de modifier lui-même les informations de son compte et de rectifier les inexactitudes le concernant.

Cependant, actuellement pour tout compte client lié à un achat, il est impossible de procéder à la suppression pure et simple du compte client.

Toutes les données personnelles transmises directement et/ou indirectement par les clients du site [www.boutique.eda-plastiques.com](http://www.boutique.eda-plastiques.com) sont strictement confidentielles et sont notamment utilisées par la société Etablissements Georges DAVID et ses partenaires financiers ou transporteurs pour effectuer les opérations relatives aux commandes, c'est-à-dire les livraisons, les factures, la comptabilité, le suivi éventuel de la relation client, telle que la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion des réclamations et du service après-vente, la lutte contre la fraude, etc....

La société Etablissements Georges DAVID a mis en œuvre les moyens nécessaires pour se conformer au règlement (UE) 2016/669 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques, à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ses données.

Notamment, les mesures mises en œuvre pour assurer la sécurité des données personnelles collectées et prévenir tous comportements frauduleux.

## **15- Règlement des litiges :**

### **15.1- Réclamation :**

Toute réclamation doit être adressée au service clientèle de la société Etablissements Georges DAVID à l'adresse internet suivante : [contact@eda-plastiques.fr](mailto:contact@eda-plastiques.fr) et/ou à l'adresse postale suivante : SA ETABLISSEMENTS GEORGES DAVID, Site e-commerce, service clientèle, Zone Industrielle Nord, Rue Farat Guignot, 01100 ARBENT.

### **15.2- Compétence territoriale :**

Pour tout litige relatif au bon de commande à la livraison et en général, à l'application des présentes CGV, le Tribunal compétent sera celui du lieu du domicile du défendeur ou celui du lieu de la livraison effective du produit.

### **15.3- Droit applicable :**

Le présent contrat et les CGV le régissant sont soumis à la loi française.

## **16- Pièces détachées :**

Il est disposé à l'article L111-4 du Code de la Consommation que :

" Le fabricant ou l'importateur de biens meubles informe le vendeur professionnel, de la période pendant laquelle ou de la date jusqu'à laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens sont disponibles sur le marché.

Cette information est délivrée obligatoirement au consommateur par le vendeur de manière lisible avant la conclusion du contrat et confirmée par écrit lors de l'achat du bien.

Dès lors qu'il a indiqué la période ou la date mentionnées au premier alinéa, le fabricant ou l'importateur fournit obligatoirement, dans un délai de deux mois, aux vendeurs professionnels ou aux réparateurs, agréés ou non, qui le demandent, les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens vendus.

Un décret précise les modalités et conditions d'application du présent article."

Cette obligation ne s'applique qu'aux produits mis sur le marché pour la première fois, à compter du 1er mars 2015.

Aucune information sur la disponibilité des pièces détachées, pour les produits mis pour la première fois sur le marché avant le 1er mars 2015, ne sera délivrée, en application de l'article L111-4.

Pour les produits commercialisés pour la première fois, à partir du 1er mars 2015 et éventuellement concernés par l'existence de pièces détachées, il est fourni au moment de l'acquisition du bien, un document délivrant l'information sur la durée et les modalités d'obtention des pièces détachées, pour chaque produit concerné.

La durée de disponibilité des pièces détachées intéressant le produit acheté est fournie au consommateur au moment du paiement sur un support durable, téléchargeable et imprimable.

## **17- Résolution amiable des litiges :**

### **17.1 - Domaine d'application :**

Il est institué en application de l'article L611-2 du Code de la Consommation, la possibilité pour le consommateur de recourir à un mode alternatif de résolution des litiges, consistant en la médiation de la consommation, lors de la survenance d'un litige entre un consommateur et un professionnel.

En application de l'article L611-3 du Code de la Consommation, la médiation des litiges de la consommation ne s'applique aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel, aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation et aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

### **17.2 - Modalités de la médiation :**

Le recours à la médiation de la consommation en cas de litiges est facultatif et n'est pas une condition préalable à la saisine du Juge.

Le consommateur, en application de l'article L612-1 du Code de la Consommation, a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, en vue de la résolution amiable de son litige, l'opposant à un professionnel.

Tout client qui entend soumettre un litige né à l'occasion de l'acquisition d'un produit par l'intermédiaire du présent site, peut s'adresser, pour connaître le site du médiateur de la consommation applicable au présent contrat, à la commission de la médiation de la consommation.

Le présent lien avec le site de la commission de la médiation de la consommation fournit un accès direct aux informations relatives au processus de médiation : "[http://www.mediation-conso.fr/mediateurs\\_reference.html](http://www.mediation-conso.fr/mediateurs_reference.html)".

La saisine du médiateur de la consommation doit intervenir dans le délai de 1 an, à compter de la réclamation écrite, transmise au professionnel, dans les conditions prévues aux conditions générales de vente.

La médiation des litiges doit être accessible par voie électronique ou par courrier simple.

Elle est gratuite pour le consommateur, à l'exception des frais qu'il entend engager au titre de la représentation ou de l'assistance par un avocat ou de toutes personnes de son choix, à tous les stades de la médiation, ainsi que de l'avis d'un expert, dont il entendrait solliciter l'intervention.

S'agissant de la sollicitation de l'avis d'un expert, en cas de demande conjointe d'expertise, entre le professionnel et le consommateur, les frais sont partagés entre les parties.

Dès la réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le médiateur de la consommation notifie aux parties, par voie électronique ou par courrier simple, sa saisine, en leur rappelant qu'elles peuvent, à tout moment, se retirer du processus.

Le médiateur communique à la demande de l'une ou l'autre des parties, tout ou partie des pièces du dossier et peut recevoir les parties, ensemble ou séparément.

A défaut d'accord amiable entre elles, il leur propose une solution pour régler le litige.

L'issue de la médiation intervient au plus tard, dans un délai de 90 jours, à compter de la date de la notification de la saisine du médiateur, ce délai pouvant être prolongé par ses soins, à tout moment, en cas de litiges complexes, après en avoir avisé immédiatement les parties.

### **17.3 - Exclusion de la médiation :**

En application de l'article L612-2 du Code de la Consommation, un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation, lorsque le consommateur ne justifie pas avoir tenté au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant dans le contrat ; lorsque la demande est manifestement infondée ou abusive ; le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un Tribunal ; le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à 1 an, à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ; le litige n'entre pas dans son champ de compétence ; )

Dans l'une quelconque de ces hypothèses, le médiateur informe le consommateur, dans un délai de trois semaines, à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation pour les motifs sus évoqués.

### **17.4 - Confidentialité :**

Conformément aux dispositions de l'article L612-3 du Code de la Consommation, sauf accord contraire des parties, la médiation est soumise au principe de confidentialité.

Les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers, ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale, sans l'accord des parties.

Il est fait exception aux alinéas précédents, dans les deux cas suivants :

- a - en présence de raisons impérieuses d'ordre public ou de motifs liés à la protection de l'intérêt supérieur de l'enfant ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne ;
- b - lorsque la révélation de l'existence ou la divulgation du contenu de l'accord issu de la médiation est nécessaire pour sa mise en œuvre ou son exécution. Lorsque le médiateur est désigné par un juge, il informe ce dernier de ce que les parties sont ou non parvenues à un accord.

### **17.5 - Coordonnées du médiateur :**

En application de l'article L616-1, les coordonnées du médiateur auquel peut s'adresser le client sont les suivantes : NEGOSTICE, 18 rue Pasquier, 75008 PARIS (Tél. 07.64.08.61.96).

### **17.6 - Règlement en ligne des litiges :**

En application du règlement (UE) N°524/2013 du Parlement Européen et du conseil du 21 mai 2013, il a été institué un règlement en ligne des litiges de la consommation.

En application de ce règlement,

Afin de permettre la résolution en ligne des litiges, le consommateur peut se connecter à l'aide du lien électronique suivant : <http://www.fvd.fr> (e-mail : [info@fvd.fr](mailto:info@fvd.fr)), à la plate-forme de résolution en ligne des litiges.

**18- Clause de réserve de propriété :**

Les produits commandés par le consommateur demeurent la propriété exclusive du vendeur professionnel jusqu'à complet paiement.

**19- Hébergeur :**

OCTAVE SAS, au capital de 70.000 €, n° SIRET : 410 081 061 00039, inscrite au registre du commerce et des sociétés d'ANGERS sous le numéro B 410 081 061, dont le siège social est Espace Patton, 355 avenue du Général Patton, 49066 ANGERS Cédex 1.  
Téléphone : 02 41 86 01 18.

**Version en vigueur au 05.04.18**