

## 1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions Générales de Vente (C.G.V.) ont pour objet de régir les relations contractuelles entre le Vendeur et ses clients lorsqu'il s'agit de consommateurs ou de non-professionnels au sens qu'en donne l'article préliminaire du Code de la consommation, agissant exclusivement pour leur propre compte et ayant la pleine capacité juridique de contracter. Les produits doivent être destinés uniquement à l'usage personnel des clients, ce qui exclut toute revente desdits produits à des tiers.

## 2 - DÉFINITIONS

- Le Vendeur : désigne l'établissement auprès duquel le Client a passé une commande.

- Le Client : désigne toute personne physique ou morale ayant passé une commande auprès du Vendeur.

## 3 - OBJET, CHAMP D'APPLICATION ET OPPOSABILITÉ

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes C.G.V. avant la vente et les avoir acceptées.

Les présentes C.G.V. seront applicables tant qu'elles figureront sur le site Internet <https://www.ciffreobona.fr/> et dans les magasins du Vendeur. Elles peuvent faire l'objet de modifications et peuvent être remplacées par le Vendeur. Les C.G.V. applicables sont celles en vigueur au moment de la vente. Dans l'hypothèse où, postérieurement à leur remplacement, les présentes C.G.V. demeureraient néanmoins accessibles au public par tout moyen, elles ne seraient cependant plus opposables au Vendeur. Le fait que le Vendeur ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque disposition des présentes C.G.V. ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

## 4 - INFORMATIONS SUR LES PRODUITS VENDUS

Les informations relatives aux produits communiquées au Client ne peuvent se confondre avec un conseil structuré ou avec une étude technique, et ne peuvent donc entraîner la responsabilité du Vendeur au titre d'une obligation de conseil.

Les dimensions, couleurs et poids de certains matériaux sont soumis à des variations inhérentes à leur nature ou à leur fabrication et bénéficient des tolérances d'usage.

Ainsi, le marbre, les pierres marbrières et pierres de taille et toutes autres roches étant des matériaux naturels, certaines particularités telles que les trous de vers, veines cristallines, flammes, verriers, géodes, coquilles, nœuds, les taches appelées couramment crapaud, strates, points de rouille, différence de nuance, etc, ne peuvent être considérées comme un défaut de conformité du produit.

- L'échantillon définit la pierre marbrière, le marbre ou tout autre roche naturelle quant à la provenance, au type, à la tonalité générale ; il n'implique aucune identité de couleur, dessin et veinage entre l'échantillon et le produit livré.

- Il est recommandé lors de la pose de toujours mélanger les éléments provenant des différents lots, paquets ou palettes livrées. En aucun cas, le Vendeur ne pourra être tenu pour responsable de variations de teintes.

- Les bois sont mesurés au sciage mi-flache, bois frais entraînant un retrait lors du séchage accepté par le Client. Tous les bois sont vendus non traités.

- Les matériaux devront être employés conformément aux instructions du fabricant, aux normes en vigueur et aux règles de l'art. Le Vendeur décline toute responsabilité s'il n'en est pas ainsi.

## 5 - PRESTATIONS DE POSE

Toute vente de produit peut être accompagnée de prestations de pose. Ces prestations seront détaillées dans le devis communiqué au Client.

Il est précisé que ces prestations de pose ne comprennent pas le déagagement des locaux, le déplacement des radiateurs et chaudières, les travaux de finition des produits (verniss, peintures, etc.), les travaux de plâtrerie ou de maçonnerie ainsi que les raccords de peinture, de papier peint ou de décoration.

Il est également précisé que le Vendeur effectuera les raccordements de plomberie, alimentation (eau, gaz, électricité) et évacuation que si ils sont situés à proximité, i.e. à moins d'un mètre du point de raccordement dans la pièce d'installation. Aucune intervention ne sera réalisée sur des réseaux qui ne seraient pas en parfait état de fonctionnement et ne répondant pas aux normes de sécurité et de conformité en vigueur.

La pose des meubles comprend la fixation des meubles et la pose d'électroménagers achetés uniquement auprès du Vendeur.

Le Client est tenu de faire procéder, avant la réalisation des prestations de pose, aux travaux d'installation nécessaires indiqués par le Vendeur, par des corps de métier du bâtiment de son choix et placés sous sa responsabilité.

## 6 - CONCLUSION DE LA VENTE

Le contrat de vente est formé conformément au droit français

lorsqu'il y a accord sur la chose et le prix et que l'offrant a reçu l'acceptation de la part du destinataire. Le contrat de vente est ainsi formé lors de la signature du devis par le Client.

Le Vendeur est en droit de refuser toute demande anormale ou passée de mauvaise foi. Le Vendeur est ainsi en droit de refuser toute vente à un client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

De tels refus répondraient en effet à un « motif légitime » au sens des dispositions de l'article L.121-11 du Code de la consommation.

En cas de rupture de stock des produits souhaités, le Vendeur pourra proposer au client de les remplacer, avec son accord, par un produit équivalent.

Toute modification de la commande initiale par le Client doit faire l'objet d'un avenant au devis initialement établi. Toute modification de commande ne pourra être prise en compte que si elle intervient dans les 72 heures avant la date de livraison prévue. S'agissant de commandes nécessitant une fabrication, aucune modification de celles-ci ne pourra intervenir une fois la fabrication du produit commencée.

## 7 - PRIX ET REGLEMENT

Les prix des produits, des éventuelles prestations de pose et des prestations complémentaires souhaitées par le client (telles que la livraison ou un conditionnement particulier) sont exprimés en euros et s'entendent toutes taxes comprises.

La TVA est appliquée au taux en vigueur au moment de la vente. Le prix à payer par le Client est celui indiqué sur le devis.

Le règlement est effectué de la manière suivante : un acompte lors de la commande et le solde lors de la livraison. Il est précisé que les sommes versées au titre de l'acompte ne constituent pas des arrhes.

Le règlement des achats du Client s'effectue par carte bancaire, par virement bancaire, par chèque bancaire ou en espèce dans les limites légales et réglementaires applicables à la date de la vente.

## 8 - LIVRAISON, TRANSFERT DES RISQUES, RÉCEPTION DES PRODUITS ET RETOURS

La livraison s'entend du transfert au Client de la possession physique des produits. Les produits achetés peuvent faire l'objet, selon leur disponibilité et/ou le choix du Client, soit d'un retrait immédiat, soit d'une livraison en France métropolitaine (y compris en Corse).

Les frais de livraison sont indiqués sur le devis.

Dans l'hypothèse où le Client a indiqué une adresse erronée ou une adresse incomplète ne permettant pas la livraison des produits, les frais de livraison ne seront pas remboursés et les produits commandés et les frais de réexpédition seront à la charge du Client, sauf à ce que celui-ci ne souhaite pas une réexpédition.

Conformément à l'article L.111-1 du Code de la consommation, il est indiqué au Client, avant la conclusion du contrat, la date limite à laquelle le Vendeur s'engage à livrer les produits. Pour tout retard dans l'exécution de travaux d'installation émanant de corps de métiers qui ne sont pas placés sous la responsabilité du Vendeur et rendant la livraison des produits impossible à la date limite convenue dans le devis, le Client est tenu d'en informer le Vendeur. Les parties conviennent alors, d'un commun accord, d'une nouvelle date de livraison par un avenant écrit au devis.

Conformément à l'article L.216-2 du Code de la consommation, tout risque de perte ou d'endommagement des produits est transféré au client au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui prend physiquement possession de ces produits.

Sous réserves des dispositions figurant à l'article 9 « Garantie et réclamation », les produits dont la propriété a été transférée au Client ne seront pas repris, sauf accord express et écrit du Vendeur.

## 9 - GARANTIE ET RECLAMATIONS

Le Vendeur est tenu, pour tous les produits vendus, à l'application des garanties légales de conformité (articles L.217-3 à L.217-17 du Code de la consommation) et des vices cachés (articles 1641 à 1649 du Code civil) dans les conditions prévues par la loi.

Le Vendeur informe le Client que, lorsque celui-ci agit au titre de la garantie légale de conformité :

- il bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du produit pour agir ;
- il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-12 du Code de la consommation ;
- il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du bien.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de toute garantie commerciale consentie le cas échéant par le

Vendeur.

Il est rappelé que le Client peut également décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction de prix conformément à l'article 1644 du code civil.

- Dans le cadre de la mise en œuvre des garanties légales ou de manière générale, en cas de réclamation, le Client est invité à contacter le service crédit clients du Vendeur par voie électronique ([creditclients@ciffreobona.fr](mailto:creditclients@ciffreobona.fr)) ou par courrier recommandé à l'attention du service crédit clients à l'adresse suivante : 211, avenue Francis Tonner, 06150 Cannes La Bocca.

Rappel des articles L.217-3, L.217-4 et L.217-5 du Code de la consommation, et des articles 1641 et 1648, premier alinéa, du Code civil :

« Article L.217-3 du Code de la consommation :

Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;

2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité. »

« Article L.217-4 du Code de la 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, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues 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 ;
- 4° Il est mis à jour conformément au contrat. »

« Article L.217-5 du Code de la consommation :

I.- En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

- 1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;
- 2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;
- 3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;
- 4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;
- 5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

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

II.- Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.- 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. »

« 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 du Code civil, premier alinéa :

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. »

## 10 - PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le Vendeur, responsable de traitement, a constitué un fichier électronique qui recense certaines données à caractère personnel relatives à ses clients (nom, prénom, adresse, adresse mail, numéro de téléphone). Ces informations sont nécessaires à la gestion des achats et des livraisons ainsi qu'à l'organisation d'opérations de prospection commerciale. Lors d'un achat effectué par tout nouveau Client, cette base de données sera enrichie au moyen d'informations le concernant, qui permettront également, par la suite, de mieux répondre à ses attentes et de faciliter les prestations d'assistance assurées par le service client.

Les informations collectées sont indispensables à ce traitement et sont destinées aux services concernés du Vendeur et, le cas échéant, à ses prestataires et/ou à ses sous-traitants.

Le Vendeur traite les données personnelles de ses clients (i) pour l'exécution du contrat passé entre le Client et le Vendeur, (ii) dans le cadre de son intérêt légitime aux fins de gestion marketing et de la lutte contre la fraude, (iii) dans le cadre du respect de ses obligations légales notamment fiscales et (iv) lorsque le Client a donné son consentement pour certaines opérations de prospection commerciale.

Les données personnelles recueillies à des fins de prospection commerciale seront conservées pendant trois (3) ans à compter du dernier achat ou du dernier contact émanant du Client.

Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés notamment modifiée par la loi d'adaptation n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles et celles du règlement 2016/679/UE du 27 avril 2016 « relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données », le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression de ses données personnelles, d'un droit de retrait de son consentement, d'un droit de limitation du traitement, d'un droit d'opposition pour motifs légitime au traitement des données, d'un droit de portabilité des données, d'un droit d'édiction de directives anticipées post mortem, en adressant un courrier électronique à l'adresse [rgpd@ciffreobona.fr](mailto:rgpd@ciffreobona.fr), accompagné d'une copie de sa pièce d'identité. Le client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Pour plus de précision, la politique de protection des données personnelles du Vendeur est accessible à l'adresse suivante : [www.RGPD.ciffreobona.fr](http://www.RGPD.ciffreobona.fr) ; rubrique « Politique de protection des données personnelles ».

## 11 - RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Le Vendeur conserve la pleine propriété des produits achetés par le Client jusqu'à ce que ce dernier ait rempli l'intégralité de ses obligations et notamment jusqu'au parfait paiement du prix, le cas échéant augmenté des intérêts. Ceci ne fait pas obstacle au transfert des risques des produits au client dès la remise des produits lors de leur livraison.

## 12 - FORCE MAJEURE

L'exécution par le Vendeur de tout ou partie de ses obligations sera suspendue en cas de survenance d'un cas de force majeure qui en générerait ou en retarderait l'exécution.

Sont considérés comme tels, tout événement échappant à son contrôle qui ne pouvait raisonnablement être prévu lors de la conclusion du contrat de vente et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et ce, conformément à l'article 1218 du Code civil.

Le Vendeur informera le Client d'un semblable cas de force majeure dans les sept (7) jours de sa survenance. Au cas où cette suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de quinze (15) jours, le Client ou le Vendeur aurait alors la possibilité de résilier le contrat de vente en cours, et il serait alors procédé au remboursement des sommes éventuellement déjà payées par le Client au Vendeur.

## 13 - LOI APPLICABLE - ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE - MEDIATION

Les présentes conditions générales de vente sont soumises exclusivement au droit français.

En cas de litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution, le Client est tenu d'adresser ses réclamations par écrit au service client du Vendeur par courrier à l'adresse 211, avenue Francis Tonner, 06150 Cannes La Bocca.

En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du service client ou en l'absence de réponse de ce service dans un délai de deux (2) mois à compter de la date de réception de la réclamation écrite, le Client peut saisir gratuitement un médiateur de la consommation qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable, conformément aux articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation. La saisine du médiateur doit s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) ;

- soit par courrier adressé à l'AME CONSO 11, place Dauphine 75001 Paris.

Le Client doit introduire sa demande vis-à-vis du médiateur dans un délai inférieur à un (1) an à compter de sa réclamation écrite auprès du Vendeur.

Le Client reste libre d'initier, d'accepter ou de refuser le recours à la médiation. En cas de recours à la médiation, les parties restent libres d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

En cas d'échec de la médiation ou de tout autre mode de résolution extrajudiciaire, tout litige sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français désignés en application des règles françaises de procédure.