

CONDITIONS GENERALES DE VENTE A DISTANCE PAR CORRESPONDANCE

PREAMBULE

Dans le cadre de la crise sanitaire et afin de proposer aux consommateurs une offre et des moyens d'achats sécurisés, le magasin E.Leclerc (ci-après le "Magasin") vous propose de retrouver une partie de son offre via des canaux complémentaires de vente à distance par correspondance (ci-après "Vente à distance").

ARTICLE 1 : OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations entre le Client et le Magasin sélectionné par le Client dont les coordonnées sont rappelées dans le courriel de confirmation de commande adressé au Client pour toute commande par correspondance (commande passée par téléphone, par courriel ou par dépôt en magasin). Ces conditions générales de vente peuvent faire l'objet de modifications, dans ce cas les conditions applicables sont celles figurant sur le site « www.e.leclerc ».

ARTICLE 2 : CONTRAT

Avant de procéder à toute commande, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de Vente à distance. Par ailleurs, au moment de l'envoi du bon de réservation, le Client matérialise son acceptation sans réserve des présentes conditions générales de Vente à distance.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans les systèmes informatisés du Magasin ou de ses prestataires techniques constituent la preuve de l'ensemble de la transaction passée entre le Magasin et son Client.

Le Client déclare avoir la capacité juridique ou être titulaire d'une autorisation parentale lui permettant d'effectuer une commande.

ARTICLE 3 : PRODUITS

Le catalogue de produits disponible, soit en Magasin, soit par voie postale, soit en ligne sur le site « www.e.leclerc » permet la visualisation de l'offre, de la fiche descriptive du produit indiquant notamment la marque, la dénomination de vente, le prix, et les autres caractéristiques essentielles du produit, étant précisé que les photographies ne sont pas contractuelles.

Pour une information complète, le Client est invité à se référer à l'étiquetage du produit lors du retrait du/des produits en point de retrait désigné sur la confirmation de commande et/ou avant toute utilisation et pourra exercer son droit de rétractation lors de la mise à disposition de sa commande ou ultérieurement dans les conditions précisées à l'article "Droit de rétractation" s'il n'était pas satisfait des produits commandés ou pour toute autre raison.

Les offres sont valables pour la durée du catalogue ou la durée indiquée dans l'offre et dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité du produit, le Magasin en informera le Client lors de la remise de la commande.

ARTICLE 4 : MODALITES DE PASSATION DE LA COMMANDE

Toute commande ne peut être enregistrée que si le Client communique :

- les éléments suivants le concernant (ci-après les "Éléments d'Identification"): nom, prénom, numéro de téléphone et adresse e-mail.
- les informations comportant la désignation du/des produit(s), la quantité d'articles commandés, le prix unitaire de l'article commandé (ci-après la "Désignation du produit").

Les informations fournies par le Client et collectées par le Magasin (telles que notamment ses nom et prénom, ses coordonnées, le détail de sa commande) sont traitées en toute confidentialité et conformément aux dispositions de l'article 17.

ARTICLE 5 : COMMANDE

Pour effectuer sa commande, le Client adresse un bon de réservation sur lequel il renseigne les Éléments d'Identification le concernant ainsi la Désignation du produit.

Il renseigne ces informations soit unilatéralement en cas de commande sur support papier ou par e-mail, soit avec l'assistance d'un opérateur de saisie en cas de commande par téléphone.

Le Client vérifie l'exactitude de sa réservation et apporte toute correction éventuelle avant confirmation de sa commande, soit avant l'envoi/dépôt de sa réservation, soit en direct avec l'opérateur de saisie par téléphone.

Au moment de la réservation du/des produit(s), le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de Vente à distance et des informations relatives à chaque produit (telles que notamment : dénomination, prix, composants, origine, quantité, poids, couleur, autres caractéristiques particulières des produits) et déclare les accepter sans réserve.

Avant de valider définitivement sa réservation, le Client peut vérifier le détail de sa réservation pour en corriger d'éventuelles erreurs.

Après cette vérification, le Client valide définitivement sa réservation par l'envoi du bon de réservation au Magasin ou par déclaration auprès de l'opérateur en cas de commande par téléphone.

ARTICLE 6 : CONFIRMATION DE LA COMMANDE

A réception de la réservation, le Magasin vérifie la disponibilité des produits et adresse au Client :

- soit une confirmation de commande en cas de disponibilité effective du ou des produit(s) réservé(s)
- soit une information de l'indisponibilité de tout ou partie des produits réservés qui a pour effet d'annuler la réservation pour le ou les produit(s) non disponibles et de confirmer la réservation pour les produits disponibles.

Dans l'hypothèse de l'indisponibilité du ou des produit(s) commandé(s), le Magasin pourra proposer au Client un produit équivalent. Si cette option est retenue, elle devra être confirmée par le Client par mail ou par téléphone suivant la modalité de réservation initialement retenue.

Si cette proposition de produit équivalent ne convient pas au Client, la réservation sera annulée pour le ou les produit(s) concerné(s). En conséquence, le Client n'aura pas à payer le prix du ou des produit(s) pour laquelle la réservation qui a été annulée.

La réservation validée vaut commande et engage le Client et le Magasin. La vente est conclue à compter de la confirmation de la commande par le Magasin. La commande est confirmée par courrier électronique ou par téléphone suivant le mode de réservation doublée dans cette dernière hypothèse d'une confirmation par e-mail.

La confirmation de la commande récapitule le numéro de référence de la commande, les produits commandés par le Client et leurs prix, les modalités, date et heure de mise à disposition de la commande, les modalités et conditions de rétractation et les coordonnées du Magasin auprès duquel le Client peut faire part d'éventuelles questions concernant sa commande.

Le Magasin est en droit d'annuler toute commande du Client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure, et ayant déjà fait l'objet d'une mise en demeure.

Sauf preuve contraire rapportée par le Client, les renseignements communiqués par le Client (Eléments d'Identification et Désignation des produits) auront valeur probatoire entre le Client et le Magasin.

Les commandes validées emportent obligation, pour le Client, de paiement préalable à la remise des produits.

ARTICLE 7 : MISE A DISPOSITION DE LA COMMANDE

Après avoir reçu la confirmation du Magasin, le Client veille à garder copie de cette confirmation.

Pour retirer sa commande le Client doit se présenter à l'adresse du point de retrait indiqué sur la confirmation de commande, au jour, date et heure choisis par le Magasin en fonction des créneaux horaires proposés par ce dernier.

Au moment de retirer sa commande, le Client doit présenter la preuve de son identité et présenter la confirmation de commande.

Lors de la réception de sa commande, le Client doit s'assurer de sa conformité et signaler au Magasin tout éventuel problème de non-conformité des produits retirés par rapport à la commande.

Le délai de retrait maximum de la commande par le Client est de 5 jours à partir de la date et heure de retrait communiqués par le Magasin dans sa confirmation de commande. La marchandise, objet de la commande, ne sera pas conservée au-delà de ce délai de 5 jours et la commande sera annulée automatiquement.

ARTICLE 8 : PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

Les prix des produits sont indiqués en euros toutes taxes françaises comprises.

Le Magasin se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits seront facturés sur la base du tarif en vigueur au moment de la réservation de la commande.

Les produits demeurent la propriété du Magasin jusqu'au complet paiement du prix. La propriété est transférée au Client au moment du paiement et les risques sont transférés lors de la remise de la commande au Client.

Le prix facturé au Client est le prix total TTC indiqué sur la confirmation de commande adressée par le Magasin.

Le règlement de la commande du Client s'effectue par carte bancaire, chèque, ou espèces lors du retrait de la commande en point retrait. En cas d'écart de stock ne permettant pas la remise de produits prévus à la commande du Client, le Magasin procédera à l'annulation de la commande pour les produits concernés.

Toute nouvelle commande du Client ne sera acceptée par le Magasin qu'après règlement complet et régulier par le Client des sommes dues au titre de ses commandes précédentes.

La facture est remise lors du retrait de la commande.

ARTICLE 9 : TICKETS E.LECLERC

Les détenteurs de la Carte E.Leclerc peuvent cumuler des bons d'achats Tickets E.Leclerc en fonction des produits achetés et des offres promotionnelles en cours (dans la limite des règles et modalités précisées sur le site dans la rubrique « Conditions promotionnelles »). Ces Tickets E.Leclerc sont automatiquement crédités sur le compte du Client et sont utilisables dès le lendemain en Magasin ou sur toute nouvelle commande.

ARTICLE 10 : DROIT DE RETRACTATION

Conformément aux dispositions des articles L221-18 à L.221-28 du Code de la Consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours francs pour communiquer sa volonté de se rétracter à compter du jour du retrait de sa commande et ainsi retourner au plus tard dans les 14 jours suivant la communication de sa décision de se rétracter tout produit au Magasin pour remboursement, sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités.

Lorsque le délai expire un jour non ouvré, il est prorogé au premier jour ouvré suivant.

La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation repose sur le Client.

Les frais d'envoi ou de retour sont à la charge du Client.

Ce droit de rétractation ne peut s'appliquer aux produits ayant fait l'objet d'une personnalisation, aux livres/journaux/périodiques/magazines et aux enregistrements audio ou vidéo ou logiciels informatiques lorsqu'ils ont été scellés par le Client.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client peut se rendre à l'accueil du Magasin ou contacter le service client du Magasin afin de connaître les modalités de retour des marchandises. Le ou les produits complets dans leur emballage d'origine non ouvert sont à retourner dans le délai imparti de 14 jours avec le Bon de Commande, au lieu indiqué par le Service Client. Les frais de retours demeurent à la charge du Client.

Le Magasin effectue le remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale sauf accord express du Client pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement

n'occasionne pas de frais pour le Client. Ce remboursement intervient au plus tard dans les 14 jours suivant le jour où le professionnel est informé de la décision du Client de se rétracter.

ARTICLE 11 : SERVICE CLIENT

Pour toute question ou information, le Client peut contacter le service client du Magasin dont les coordonnées se trouvent sur la fiche Magasin sur le site www.e.leclerc.

ARTICLE 12 : RECLAMATION & MEDIATION

En cas de réclamation, le Client pourra s'adresser en premier recours au Service Client du Magasin dont les coordonnées se trouvent sur la fiche Magasin sur le site www.e.leclerc.

Pour toute réclamation sur un produit, il est recommandé au Client de joindre des photos des produits qui lui ont été effectivement livrés. Le Client devra les transmettre dans les 72h maximum et conserver les produits livrés tels quels et dans l'emballage d'origine jusqu'à la clôture du dossier de réclamation.

Le Service Client s'engage à apporter une réponse à toutes réclamations dans un délai de 48 heures ouvrées à compter de la réception de ladite réclamation.

En second recours, s'il n'a pas obtenu une réponse satisfaisante de la part du Service Client du Magasin, le Client peut s'adresser au Médiateur du Commerce Coopératif et Associé (FCA) sur Internet (www.mcca-mediation.fr). Le Médiateur peut être saisi via un formulaire en ligne à l'adresse suivante : <http://mcca-mediation.fr/votre-reclamation>

Le formulaire devra être envoyé par courrier à l'adresse suivante : Médiation du Commerce Coopératif et Associé FCA 77 rue de Lourmel 75015 Paris.

Le Client devra justifier avoir contacté une première fois le Service Client. Le Médiateur de la FCA traitera la demande du client si elle est recevable.

ARTICLE 13 : RESPONSABILITE

La responsabilité du Magasin ne pourra être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations résulte d'un cas de force majeure. Par ailleurs, la responsabilité du Magasin ne saurait être engagée pour tout inconvénient ou dommage inhérent à l'utilisation du réseau Internet ou du réseau de communication téléphonique, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

ARTICLE 14 : GARANTIE

Conformément aux articles L217-4 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'une garantie légale contre les défauts de conformité de deux ans à compter de la date de délivrance pour les produits physiques.

Cette garantie couvre les frais de pièces et de main d'œuvre afin de résoudre le défaut de conformité du produit.

Pour être conforme à la commande, le produit doit correspondre à la description donnée sur le catalogue et être retourné avec l'ensemble des éléments (accessoires, notices...)

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

- Le consommateur bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir vis-à-vis de son vendeur ;
- Le consommateur peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation ;
- Le consommateur est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à 24 mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.

Il est aussi rappelé que la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir le bien et que le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil, les deux actions pouvant se cumuler conformément à l'article L217-13 du Code de la consommation.

Dans cette hypothèse, le consommateur pourra choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

Dans le cas d'un défaut de conformité, le Client peut signaler ce défaut auprès du service client du Magasin.

Si le défaut de conformité est confirmé par notre service client, et si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, le Client peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

En cas de défaut de conformité mineur, l'annulation de la vente avec restitution du prix n'est pas obligatoire.

Les dispositions relatives à la garantie légale contre les défauts de conformité ne privent pas l'acheteur du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi.

Indépendamment de la garantie commerciale, le vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L.217-4 à L.217-13 du code de la consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 du code civil.

ARTICLE 15 : DECHETS D'EQUIPEMENTS ELECTRIQUES ET ELECTRONIQUES

Conformément au décret n°2005-829 du 20 juillet 2005 relatif à la composition des équipements électriques et électroniques (EEE) et à l'élimination des déchets issus de ces équipements, le Magasin reprend gratuitement, ou fait reprendre gratuitement pour son compte, les EEE usagés que lui cède le Client, dans la limite de la quantité et du type d'équipement vendu par le Magasin à ce dernier.

En outre, le Client pourra également opter entre les différents systèmes de collectes existants tels que les collectes municipales, les déchetteries, les acteurs de l'économie sociale.

Les déchets d'EEE ne doivent pas être jetés avec les déchets municipaux non triés.

Les prix comprennent le cas échéant le coût de l'éco-participation à la charge du Client et instituée par la réglementation en vigueur pour contribuer à l'élimination des déchets électriques et électroniques.

ARTICLE 16 : DROIT APPLICABLE

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

ARTICLE 17 : TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les informations recueillies sur le bon de réservation font l'objet d'un traitement, dont le responsable est le Magasin. Le renseignement des données à caractère personnel du Client est obligatoire pour que le Magasin puisse fournir le service de vente à distance par correspondance.

Les données à caractère personnel sont collectées aux fins de :

- traitement de la commande et de la vente, de toute éventuelle rétractation ou réclamation, et du service après-vente sur la base de l'exécution du contrat de vente à distance par correspondance ;
- gestion des fraudes, notamment fraude aux moyens de paiement et incidents de paiement sur la base de l'intérêt légitime du Magasin. En fonction des résultats du contrôle de risque de fraude effectué sur les commandes, il sera possible de prendre des mesures de sécurisation, d'annuler des commandes ou d'empêcher des commandes ;
- évaluation de la satisfaction client sur l'expérience d'achat, sur la base de l'intérêt légitime du Magasin.

Les données à caractère personnel collectées sont destinées dans la limite de leurs attributions (i) aux services internes du Magasin et (ii) à ses sous-traitants. Si le Client présente sa Carte E.Leclerc lors du paiement de la commande, ses données seront communiquées aux destinataires mentionnés dans les Conditions Générales de la Carte E.Leclerc.

Les données du Client ne feront l'objet de communications extérieures éventuelles autres que celles prévues ci-dessus que pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires du Magasin, notamment en cas de demande d'une administration ou d'une autorité judiciaire.

Les données à caractère personnel du Client sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités décrites précédemment et notamment :

- 6 ans pour les documents fiscaux
- 10 ans pour les pièces comptables
- le cas échéant, toute la durée des contentieux et jusqu'à épuisement des voies de recours

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dispose de droits (accès, rectification, effacement, opposition, limitation, portabilité, définition des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données après le décès) sur les données à caractère personnel le concernant.

Ces droits peuvent être directement exercés à l'accueil du Magasin. Le Client peut aussi faire sa demande par courrier électronique via le formulaire Allô E.Leclerc accessible à l'adresse : www.donneespersonnelles.leclerc.

Le Magasin apporte la plus grande attention à la protection des données personnelles. Néanmoins, si le Client considère que leur traitement porte atteinte à ses droits ou que sa demande n'a pas été satisfaite, il dispose de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).