

CGV

1. Introduction

Les présentes conditions générales de vente (ci-après dénommées Conditions) sont conclues entre :

- D'une part, FAVEX SA, société au capital de 1 000 000 euros, inscrite au RCS Paris sous le numéro 312 381 114 et sise au Siège social 102 bis avenue du Président Kennedy 75016 PARIS avec pour numéro de téléphone le 01 55 74 74 10 et pour adresse mail : commerce@favex.fr,
- Et d'autre part, les personnes, particuliers ou non, souhaitant effectuer un achat via le site de vente en ligne www.favex-sav.fr ci-après dénommés les Clients ou le Client à titre individuel.

Favex et Clients ensemble ci-après dénommés les Parties.

Le site www.favex-sav.fr, ci-après géré et administré par Favex.

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

FAVEX est un distributeur de produits d'aménagement, de décoration et de confort pour la maison et la jardin.

Les produits distribués par FAVEX à sa propre marque ou à la marque du fabricant sont vendus en France et en Europe au travers d'un réseau de revendeurs (Grande Distribution, Magasins Spécialisés, Sites Internet...)

FAVEX assure le Service Après-Vente (SAV), sous garantie et hors garantie, des produits qu'elle distribue.

FAVEX a souhaité mettre en place un site internet dédié à son SAV en proposant des conseils d'utilisations, des accès aux notices de montage et la vente de pièces détachées et consommables.

FAVEX vend les pièces détachées de ses produits exclusivement à distance soit via le réseau Internet (site ou courrier électronique), soit par téléphone, soit par télécopie, soit par courrier postal. Favex ne possède pas de magasin de SAV en dehors de son site internet. Tous les produits vendus par Favex sont mentionnés sur le site Internet de la société (ci-après dénommés les Produits). Favex ne distribue pas de catalogue papier.

Les pièces détachées et les consommables proposés ne sont garanties que pour l'usage exclusif de produits FAVEX ou distribué par elle dans le respect des consignes de montage et de sécurité exposées dans la notice accompagnant le produit d'origine (appelé aussi Produit Mère)

2. Finalités

Les présentes conditions générales ont pour but de définir les modalités de vente entre Favex et ses Clients, de la commande à la livraison, en passant par l'utilisation des services mis à disposition par Favex et par le paiement. Elles règlent toutes les étapes nécessaires pour valider la commande et assurer le suivi de cette commande entre les Parties.

3. Domaine d'application

Les présentes Conditions s'appliquent à la vente des Produits existant sur le site de SAV Favex au jour de la passation de la commande par le Client.

Elles s'appliquent à tous les types de commandes de produit défini à l'article 1 proposés par Favex, que celle-ci ait eu lieu par Internet, par courrier électronique, par téléphone, par télécopie ou par voie postale.

Si les présentes Conditions devaient être différentes en fonction du type de commande passée, ces différences seraient clairement précisées.

4. Commande

Capacité à contracter

L'achat d'un produit existant sur le site de la société Favex n'étant pas un acte de gestion de la vie courante, en application de l'article 1124 du Code Civil, tout client de la société Favex déclare avoir la capacité de contracter aux conditions ci-après, à savoir être mineur émancipé ou majeur légal et ne pas être sous mesure de protection au sens de l'article 488 du Code Civil. Favex serait en droit de refuser toute Commande d'un Client avec lequel existerait ou apparaîtrait en cours de traitement de Commande un litige, en particulier un litige de paiement. Concernant le paiement, le client en cliquant sur le bouton "commander" confirme avoir compris que le service est payant.

Acceptation des Conditions par le Client

Les présentes Conditions sont disponibles directement sur le site de Favex. Elles peuvent également être envoyées par courrier électronique, par télécopie ou par voie postale sur simple demande du client. Le Client qui valide la case " J'ai pris connaissance des conditions générales de vente et je les accepte " avant d'enregistrer sa commande, implique automatiquement pour lui l'acceptation expresse, sans restriction ni réserve des présentes Conditions. Le Client reconnaît ainsi avoir lu, et accepté les présentes Conditions. L'achat par courriel, téléphone, télécopie ou voie postale entraîne également l'acceptation des présentes Conditions dont il reconnaît avoir pris connaissance et accepter tel que ci-dessus mentionnée.

Caractéristiques des produits

Conformément à l'article L 111-1 du Code de la Consommation, Favex s'efforce de mettre le Client en mesure de connaître les caractéristiques essentielles des produits dont le Client doit prendre connaissance. Favex se réserve le droit de modifier l'assortiment des Produits en fonction notamment des contraintes de ses fournisseurs. Les caractéristiques essentielles du produit sont celles données par les fournisseurs. Les visuels présentés sur le site ou dans les courriels adressés par Favex n'ont qu'une valeur indicative et sont principalement ceux donnés par les fournisseurs. En particulier, la différence de perception des formes et des couleurs entre les visuels présentés et les Produits ne saurait engager la responsabilité de Favex. Favex s'efforcera à présenter sur son site des photographies les plus fidèles possible. La perception du Produit peut ne pas correspondre totalement au Produit réel. Le(s) Produit(s) peuvent être présentés en photographie avec d'autres Produit(s). Le descriptif mentionnera ce qui fait partie du Produit ou n'en fait pas. Sauf information contraire spécifiée sur le site de Favex, tous les Produits vendus par Favex sont neufs, et conformes à la législation en vigueur au sein de la communauté européenne et aux normes applicables en France.

Date de la commande

La Date de la commande est réputée être celle :

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

Cette date de validation est soumise aux conditions de contrôles anti-fraude mis en place par Favex. Dans l'hypothèse où des documents administratifs complémentaires sont demandés afin de s'assurer de l'identité de l'auteur de la commande, la Date de commande sera soit celle ci-dessus, soit celle de la réception des documents demandés, la Date de la commande étant alors la date la plus tardive des deux. Les délais visés sur le site de Favex ne courent qu'à partir de cette Date de commande ci-dessus décrite.

Contrôles pour éviter toute fraude

Afin de prévenir les utilisations frauduleuses de moyens de paiement, de comptes Clients, d'adresses de livraison, et afin de sécuriser au mieux les transactions des Clients, Favex effectue des contrôles sur les commandes de ses Clients. Dans le cadre de ces contrôles, Favex peut être amenée à demander au Client de transmettre des documents administratifs tels que : pièce d'identité et/ou justificatif de domicile (facture de téléphone fixe, quittance d'électricité, de gaz, d'eau, ...), et pour les sociétés : un extrait de K Bis de moins de 3 (trois) mois. Dans le cadre de ces contrôles, si Favex ne recevait pas les pièces justificatives ou si celles-ci ne permettaient pas de connaître de façon certaine l'identité de la personne physique ou morale qui commande et de la réalité de la domiciliation,

celle-ci ne serait pas en mesure de valider la commande qui serait alors annulée. Les remboursements correspondant à ces commandes procéderaient des mêmes vérifications de l'identification du Payeur de la commande. Ainsi, un paiement par carte bancaire sera remboursé sur le compte carte bancaire du client, un remboursement par chèque sera envoyé à l'adresse indiquée sur le chéquier à défaut de fourniture d'un justificatif de tout autre domicile.

Informations fournies sur la fiche produit avant passation de de commande

Favex s'engage à indiquer le délai de livraison, le prix du produit ainsi que toutes taxes liés à celui-ci selon l'article L-113-3-1 du Code de la consommation.

Informations fournies lors de la commande

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

Prix

Les prix des Produits sont en euros, toutes taxes comprises et hors frais de port. Ils tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande. Tout changement du taux applicable pourra être répercuté sur les prix des Produits à la date d'entrée en vigueur du nouveau taux. Le taux de TVA d'un montant de 20% s'applique en pourcentage sur la valeur des marchandises vendues hors taxes, pour une livraison en France Métropolitaine, Corse et Monaco. Les tarifs des éco-participations sont indiqués distinctement dans les fiches produits, conformément à la législation en vigueur. Les tarifs des fournisseurs de Favex étant susceptibles d'évoluer, les prix mentionnés sur le site sont susceptibles d'être modifiés à tout moment. Ils peuvent également être soumis à des variations pour des raisons de prix de lancement, de promotions ou de soldes. Le prix applicable est celui mentionné sur le site de Favex à la date d'enregistrement de la commande par le Client.

Frais de port

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

Pour l'année 2016, le barème est le suivant :

<0.25Kg = 5.38€, 0.25Kg<6.04€<0.50Kg, 0.50Kg<6.77€<0.75Kg, 0.75Kg<7.33€<1Kg, 1Kg<8.13<2Kg, 2Kg<8.93<3Kg, 3Kg<9.73€<4Kg, 4Kg<10.53€<5Kg, 5Kg<11.33€<6Kg, 6Kg<12.13€<8Kg, 8Kg>12.93€.

Remises et cadeaux

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

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

Passation de commande

Avant toute confirmation de commande l'acheteur a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et de son prix total avant de s'engager. Le client sera informé des moyens de paiement acceptés au plus tard au début du processus de commande.

Le Client particulier peut passer sa commande auprès de Favex par Internet sur le site de Favex, par courriel, par téléphone, par télécopie, par voie postale. Toute commande faite par courriel, télécopie, voie postale doit comporter les informations permettant le traitement de celle-ci dans des conditions satisfaisantes. Dans tous les cas, le Client doit fournir les informations suivantes, permettant son identification et l'enregistrement de sa commande :

- le Client s'identifie en communiquant son numéro de Client, ou en mentionnant toutes les informations nécessaires pour une inscription en ligne
- Le Client mentionne clairement les Produits sélectionnés avec les références indiquées sur le site de Favex, incluant les options de couleurs, tailles, etc... Pour les Produits comportant des options, les références précises apparaissent les bonnes options étant sélectionnées
- Le Client indique les quantités demandées
- Le Client indique l'adresse précise de livraison et les éventuelles restrictions d'accès au lieu de livraison (cf paragraphe les livraisons)
- Le Client indique le mode de livraison choisi ○ Enfin, le Client indiquer le mode de paiement retenu. **Disponibilité**

des Produits

Favex travaille, en fonction des produits, en stock en flux tendu ou en commande directe chez ses fournisseurs. Les Produits sont disponibles dans la limite des stocks présents chez Favex ou sous réserve de ceux présents chez ses fournisseurs. Les Produits disponibles dans les stocks Favex pour une livraison rapide sont accompagnés de la mention "Expédié sous 24-48H". La disponibilité d'un Produit peut varier très vite en fonction des ventes. Favex effectue une mise à jour très fréquente des disponibilités, mais ne peut être tenue pour responsable si le stock n'est plus le même que celui indiqué. Des précisions complémentaires peuvent être communiquées au Client par téléphone, courriel ou télécopie. L'indisponibilité d'un Produit est précisée sur la page du Produit concerné. Les Produits pourront apparaître avec la mention d'un délai d'expédition du type "livré en 4 jours ouvrés", "livré entre 3 et 5 jours ouvrés", etc... . Le vendeur doit livrer le bien selon le délai indiqué sauf si les parties en ont convenu autrement. Cependant, lorsqu'un délai n'a pas été fixé la livraison du bien doit avoir lieu au plus tard 30 jours après la commande effectuée, sans quoi le client peut résoudre le contrat par LRAR après avoir enjoint un délai raisonnable pour effectuer la livraison selon l'article L.138-1 du code de la consommation. La disponibilité d'un Produit peut également varier dans une même journée en fonction du niveau des ventes. Les délais d'expédition mentionnés dans les fiches descriptives sont des délais indicatifs lorsque le/les Produit(s) ne sont pas disponible(s) dans les stocks Favex. Ils pourront donc subir des variations, le Client étant informé par Favex dans le suivi de la commande, en cas de léger retard ou par courriel en cas de retard prolongé. Si Favex ne peut obtenir un Produit commandé d'un de ses fournisseurs, elle prévient le client du retard prévisible par courriel. Ce dernier aura alors la faculté d'annuler sa commande eu égard à ces nouvelles informations sans aucune pénalité d'annulation. Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité d'annulation en dehors du remboursement intégral de la Commande. Favex s'engage à honorer les commandes reçues dans la limite de ses stocks disponibles ou de ceux disponibles chez ses fournisseurs. En cas d'indisponibilité d'un Produit, Favex s'engage à en informer au plus vite le Client. Dans le cas d'une indisponibilité, Favex pourra proposer au Client un Produit équivalent en qualité ou en prix. L'accord formel du Client sera demandé par Favex avant toute expédition.

Confirmation de commande

Un courriel est automatiquement envoyé au Client pour confirmer la prise de commande sous réserve que le client n'ait pas communiqué une adresse électronique erronée dans le formulaire d'inscription. Favex n'envoie pas de confirmation de commande par voie postale ou télécopie.

5. Rétractation, Annulation

La Loi prévoit la possibilité de se rétracter sous 14 jours ouvrés après réception.

Droit de rétractation au sens de l'article L121-20-1 du Code de la Consommation : Il s'exerce lorsque le Client a reçu sa commande et qu'il souhaite ne pas conserver un, plusieurs, ou la totalité des Produits commandés dans un délai de 14 jours suivants la livraison.

Périmètre et condition d'application des conditions de rétractation : Certains Produits et Services ne peuvent faire l'objet du droit de rétractation conformément à l'article L 121-20-2 du code de la consommation. En particulier : fourniture de

services dont l'exécution a commencé avec l'accord du consommateur avant la fin du délai de quatorze jours francs fourniture de Produits confectionnés selon les spécifications ou nettement personnalisés, ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement (cas des produits hors standards comme définis ci-dessus) Logiciels, enregistrements audio et vidéo descellés Journaux, périodiques ou magazines. Les anciens produits repris dans le cadre de ces services ne pourront également être restitués, faisant l'objet d'un retour par des filières spécialisées.

Conditions liées aux échanges et remboursements : Le droit ou la possibilité d'échange ou de remboursement ne s'applique que si le Produit est renvoyé en parfait état de revente, emballé (ou ré-emballé) dans son emballage d'origine en parfait état, complet et ne présentant aucune trace de choc, de dysfonctionnement ou de trace manifeste d'utilisation. Favex se réserve le droit de refuser l'échange ou le remboursement si les Produits reçus en retour ne respectent pas ces conditions. Conditions de retour : Pour tout retour, sans exception, le client doit remplir un formulaire de rétractation (envoyé directement par mail ou par voie postale) et l'envoyer par courrier, télécopie ou courriel dans un délai de 14 jours suivant la livraison sans oublier l'obtention automatique d'un numéro de retour. Il ne s'agit pas d'une demande d'autorisation, mais d'une garantie indispensable pour assurer un retour en toute traçabilité et sécurité pour le Client. Favex indiquera alors au Client la démarche à suivre. Favex se réserve le droit de refuser un retour sur ses entrepôts, si celui-ci ne lui a pas été notifié ou ne suit pas les instructions préalables. Un retour ne respectant pas cette procédure et dont le ou les colis seraient égaré(s) pendant le transport ne pourra être pris en compte par Favex. Aucune indemnité, ni remboursement ne saurait alors être demandé par le Client qui n'aurait pas suivi les instructions du service clients dans le cadre d'une annulation de commande et/ ou d'une rétractation (demande de formulaire de rétractation à [télécharger](#) ou à demander par mail à : commerce@favex.fr) La rétractation entre la date de réception de la commande et les 14 jours légaux est définie par la Loi. Cette rétractation peut être effectuée sans justification sur tout ou partie de la Commande du Client, sous réserve des conditions définies ci-dessus Dans ce cas : le Client doit contacter le service client de Favex afin de l'informer de cette annulation préalablement à toute réexpédition de Produit, en indiquant le ou les Produits concernés. Ce contact préalable permet de communiquer au Client la procédure à suivre pour le retour ainsi que les documents à joindre au colis afin d'assurer la traçabilité et ainsi un bon retour ; Les frais de retour sont à la charge du Client. Dans le cas d'une rétractation sur la totalité de la Commande, la participation aux frais de port est remboursée au Client. Dans le cas d'une annulation partielle, aucun remboursement de participation aux frais de port ne pourra être réclamé, cette participation étant forfaitaire pour l'ensemble de la Commande. Pour les Produits volumineux, après contact du service client, Favex pourra organiser ce retour sur rendez-vous fixé avec le transporteur désigné par Favex. Favex a 14 jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision de l'acheteur de se rétracter pour le rembourser.

6. Règlement de la commande – Sécurité des transactions

Moyens de paiement : Lorsqu'un Client est un particulier, il peut régler sa commande : En ligne sur le site de Favex par carte bancaire (carte bleue, carte Visa, Eurocard, Mastercard) ; Par virement bancaire (les coordonnées nécessaires au virement sont fournies sur le site sav.favex.fr au moment du choix du mode de paiement ou pourront être fournies au client pour les autres modes de commande ; Par chèque Libellé à l'ordre de Favex SA ; en utilisant les services de la société PAYPAL disponibles sur le site. Dans le cas d'une commande par courriel, compte tenu du faible niveau de sécurité de ce moyen de communication, Favex ne peut prendre en compte les paiements par carte bancaire pour des raisons de sécurité du paiement vis-à-vis de ses Clients. La commande par courriel implique un paiement par chèque ou par virement. Le Client garantit la société Favex qu'il dispose de toutes les autorisations requises pour utiliser le mode de paiement choisi par lui. Favex met tout en œuvre pour assurer la sécurité et la confidentialité des données transmises en ligne (paiement en ligne sur le site favex-sav.fr). Dans ce but, le site favex-sav.fr utilise un mode sécurisé de paiement SSL (Secure Socket Layer) ainsi que les services de la société de tiers de confiance OGONE. La transaction s'effectue via une banque de renom qui est la seule à disposer des informations bancaires mentionnées sur le site au moment du paiement.

Facture : Le bon de commande est établi en ligne par le Client et la confirmation de commande est envoyée par courriel à celui-ci par Favex. Quel que soit le moyen de commande et de paiement adopté, le Client peut disposer de l'original de la facture par demande à Favex : commerce@favex.fr. Favex conserve un exemplaire électronique de chaque facture. Dans l'hypothèse d'une livraison à une adresse différente de l'adresse de facturation, la facture est uniquement disponible dans le suivi en ligne des commandes du compte du Client et n'est jamais jointe aux colis.

Date de paiement : En cas de paiement par carte bancaire ou par PAYPAL, en une seule fois, le compte du Client est débité du montant de ses achats au moment de la validation de son paiement. En cas de paiement par chèque, l'encaissement se fait à réception du chèque, et vaut validité de la commande du Client.

Retards de paiement : En cas de rejet de la part de la banque d'un débit carte bleue, d'un chèque ou de tout autre moyen de paiement, le client doit contacter le service client afin de payer sa commande par tout moyen de paiement. Transfert de propriété Favex demeure propriétaire des Produits livrés jusqu'à leur paiement parfait par le Client. Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle, dès la livraison des Produits, au transfert au Client des risques de perte ou de détérioration des Produits soumis à réserve de propriété ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner.

7. Expédition, Transport, Livraison

Délais d'expédition : Les commandes passées en ligne via le site sav.favex.fr sont relevées tous les matins du Lundi au Vendredi. Favex traite dans la journée toutes les commandes enregistrées la veille jusqu'à l'heure du relevé. La préparation d'une commande peut en principe, prendre jusqu'à deux jours ouvrés incluant en particulier son traitement, la préparation des Produits, l'emballage et la facturation avant l'expédition des Produits disponibles, ce délai prenant effet à la Date de Commande définie au « paragraphe 4 – Date de la Commande » Cependant, en fonction du mode de paiement adopté, ce délai peut être différent. Ainsi, Pour un paiement en ligne par carte bancaire, le délai est de deux jours ouvrés ; Pour un virement, ce délai est augmenté du temps de traitement et de validation par la banque (environ 5 jours ouvrés) ; Pour un paiement par chèque, le délai de deux jours ouvrés commence à la date de réception du paiement par Favex. Il est précisé que ces délais ne comprennent pas les samedis, dimanches et jours fériés. Les délais mentionnés ci-dessus, à titre d'exemples, ne tiennent pas compte des éventuels contrôles pour éviter la fraude mentionnée au « paragraphe 4 – Contrôles pour éviter la fraude. Les délais d'expéditions prennent toujours effet à la Date de la Commande susmentionnée En cas d'indisponibilité partielle des Produits, Favex pourra scinder les expéditions. Les Produits disponibles seront envoyés dans un premier temps, le solde de la commande étant expédiés, une fois les autres Produits disponibles, sans coût supplémentaire pour le Client. Un courriel est automatiquement envoyé au Client à l'expédition des Produits, sous réserve que l'adresse électronique indiquée dans le formulaire d'inscription ne comporte pas d'erreur.

Délais de transport : Les délais de transport sont ceux de La Poste, service Colissimo. Favex prévient, à titre indicatif, les Clients des délais mentionnés par le transporteur choisi. Cette information indicative a lieu au moment de la validation du panier par le client, au début du processus de commande en ligne et avant validation de la commande. Il est précisé que les délais annoncés ne comprennent pas les dimanches et jours fériés.

Les délais de transports peuvent être consultés sur le site de Favex à la rubrique " frais de port ".

Délai de livraison : Les délais affichés sur les fiches Produits sont des délais indicatifs. Les délais de livraisons peuvent être les suivants : Lorsque les Produits sont disponibles, le délai de livraison est égal au délai d'expédition (paragraphe délais d'expédition) additionné au délai de transport (paragraphe délais de transport) ; Lorsque les Produits ne sont pas disponibles, s'ajoutent aux délais d'expédition et de transports, les délais de livraison des fournisseurs de Favex. Les délais de livraison des fournisseurs sont inclus dans ceux d'expédition affichés sur les fiches Produits des Sites de Favex. Si un délai d'expédition ne pouvait être tenu, un nouveau délai serait alors communiqué au Client, en fonction des données connues par Favex. Dans ce cas, une proposition d'annulation sera également faite au Client. Si le paiement était déjà enregistré pour certains modes de paiement, une offre de remboursement serait également envoyée au Client avec la proposition d'annulation.

Conditionnement : Les produits sont conditionnés selon les normes de transport en vigueur, et de manière à assurer leur protection optimale durant la livraison. Le Client doit respecter ces mêmes normes lors d'un retour de produit que ce soit dans le cadre du service après-vente, ou d'un retour pour convenance. Toute détérioration d'un produit constatée au retour, due à un conditionnement ou un emballage non conforme, pourra donner lieu à un remboursement partiel ou à aucun remboursement du produit, si la revente en l'état est impossible ou si le problème technique est aggravé.

Retards de livraison liés au transporteur LA POSTE : En cas de retard de livraison par rapport aux délais annoncés par les transporteurs, le Client doit contacter en son bureau de distribution pour La Poste. En cas de retards importants, le Client doit informer Favex afin d'ouvrir un dossier de litige ou d'enquête et faire une recherche du colis. Des colis peuvent être égarés par les transporteurs. Le Client doit impérativement déclarer la perte dans les 10 jours suivant la réception de l'avis d'expédition de Favex. Favex se charge d'effectuer les réclamations auprès du transporteur concerné. Si le colis n'est pas retrouvé, Favex effectue une nouvelle livraison du Produit (dans les délais de disponibilité) ou propose le remboursement au Client. Colis endommagés Le Client doit contrôler devant le transporteur l'état du colis et faire les réserves sur le bordereau de livraison en cas de détérioration partielle ou totale. En l'absence de réserve, la marchandise est réputée acceptée par le Client et ne pourra faire l'objet de contestation concernant sa livraison. Le Client doit après émission de ces réserves, informer le service client sous 48h par courriel, afin de permettre à Favex de prendre les mesures nécessaires pour un retour du produit dans ses entrepôts ou une nouvelle livraison. A défaut, Favex dégage toute responsabilité d'un délai long de prise en charge de la nouvelle livraison.

Responsabilité : Favex est libérée de ses obligations de livraison en cas de force majeure. Suivi de la commande : Le Client peut à tout moment consulter l'état de sa commande sur le site de Favex en consultant son compte. Ce suivi permet au Client de connaître l'état de traitement de sa commande, mais aussi l'état d'expédition ou de livraison de ses colis. Le suivi de livraison est effectué en interface avec les moyens Internet de suivi des transporteurs. Favex ne pourra donc être tenu responsable des indisponibilités, ou erreurs pouvant affecter les informations fournies par ses transporteurs. Favex s'efforce de rendre cette information la plus claire possible et de fiabiliser au mieux le transport avec ses transporteurs. Le Client peut à tout moment prendre contact avec le service client de Favex afin d'être informé du suivi de sa commande. Favex-sav.fr propose au Client d'appeler le 01 55 74 74 10 (prix d'une communication locale), ce service n'est pas surtaxé. Services de livraison Favex met à la disposition de ses Clients plusieurs modes de livraison ou transporteurs. Ceux-ci peuvent être consultés plus précisément sur le site de Favex dans la rubrique " frais de port ". Favex rappelle toutefois à ses clients que : L'adresse de livraison

(qui peut être différente de l'adresse de facturation) doit être exacte et précise ; Le Client doit communiquer un numéro de téléphone fixe et/ou de portable auquel il est facilement joignable ; Le Client est tenu de s'assurer des conditions d'accessibilité du lieu et d'en informer Favex. Si la livraison ne peut être effectuée pour des raisons d'accessibilité, Favex ne saurait en être tenue pour responsable. Une erreur d'adresse, de lieu de livraison, d'accessibilité du lieu, de numéro de téléphone, ou tout autre problème impliquant une nouvelle livraison pourra faire l'objet d'une facturation aux frais réels de la nouvelle livraison, son paiement conditionnant la nouvelle livraison. Favex rappelle que le Client doit inspecter ses colis à réception, en présence du livreur et notifier toute anomalie (choc, endommagement du colis, date de livraison non conforme aux délais normaux du service de livraison, ...). Si de tels mentions n'étaient pas portées sur le bordereau de livraison présenté au Client par le transporteur, aucune réclamation afférente à l'état du ou des colis ne pourrait être prise en compte a posteriori par Favex.

8. Responsabilité et garanties de FAVEX

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

Certains Produits vendus sur le site de Favex sont garantis de manière contractuelle par leurs fabricants respectifs. La durée de garantie d'un matériel est indiquée dans sa fiche Produit. Le contrat de garantie est conclu entre le Client et le fabricant par l'acte d'achat, la facture d'achat faisant foi. La durée de cette garantie contractuelle et ses conditions d'applications varient en fonction des fabricants. La durée de garantie et les restrictions afférentes sont indiquées dans la fiche de présentation du Produit sur le site de Favex. Favex peut parfois proposer des garanties complémentaires. Une souscription spécifique est alors proposée au Client lors de la commande. Le Client qui souhaite exercer sa garantie sur un Produit doit préalablement contacter le service commercial de Favex qui lui indiquera la procédure à suivre. Le Client devra alors contacter le service après-vente de la marque concernée pour faire prendre en charge son service après-vente Le Client doit conserver la facture d'achat mise à disposition par Favex au travers de son compte Client en téléchargement. Garantie légale Outre les garanties spécifiques, les Clients disposent, sur tous les Produits, de la garantie légale des vices cachés, en application de l'article L211-1 du Code de la consommation, lequel reprend les articles 1641 à 1648 du Code Civil. Grace à cette garantie, le Client qui prouve l'existence de vice caché, peut obtenir au choix, le remboursement du prix contre la restitution du Produit ou le remboursement seulement d'une partie du prix sans restitution du Produit.

Favex décline toute responsabilité quant à l'utilisation impropre ou non conforme à leur destination des produits que le client a commandés. L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits notamment pour cause d'incompatibilité de matériel ne peut donner lieu à un dédommagement, un remboursement ou une mise en cause de la responsabilité de Favex. Les sites reliés directement ou indirectement à ceux de Favex ne sont pas sous le contrôle de cette dernière. En conséquence, la société n'est pas responsable des informations publiées sur ces sites. Les liens avec des sites tiers ne sont fournis qu'à titre indicatif et Favex ne contrôle pas leur contenu. Ne sont pas couverts par la garantie : Les dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive ; Les frais d'entretien et la réparation des dommages consécutifs à un mauvais entretien, à une utilisation ou à une installation non conforme aux prescriptions du fabricant ; La main d'œuvre afférente aux pièces non couvertes par ce contrat ; Le contenu des appareils (barbecue, plancha...) ; Le remplacement des pièces d'usure telles que : joints de porte ou de hublot, filtres, roulettes, résistances, bougies d'allumage, batteries, tuyau de vidange, ampoule d'éclairage, batteries ou piles, plaques catalytiques, chargeurs de batteries ; Les accessoires tels que câble d'alimentation, les pièces de caoutchouc, en verre ou en plastique, manchettes, chapeau de brûleur, et les pièces de présentation et esthétiques n'entravant pas le bon fonctionnement de l'appareil ; Les parties extérieures : vernis, émail, laque, peinture ; Les coups, chocs, éraflures, accidents du fumeur ou oxydation ; Les erreurs de branchement ou de mise en service ; Les évolutions machines non signalées lors de la prise en charge ; Les dommages ayant pour origine : les actes de malveillance ou une cause externe à l'appareil (choc, chute, vol, virus, sabotage) ; l'accident du fumeur ; l'utilisation d'énergie, d'emploi ou d'installation non conforme aux prescriptions du fabricant ; la foudre, incendie, dégâts des eaux, variation climatique, surtension, ou tous risques couverts par l'assurance multirisques habitation ; la mauvaise utilisation, l'erreur de manipulation ; l'humidité provoquant une corrosion ou oxydation. Les dommages consécutifs à l'utilisation de consommables non conformes aux spécifications du fabricant ; Les dommages esthétiques n'altérant pas le bon fonctionnement de l'appareil, sauf si lesdits dommages sont consécutifs à un événement garanti par le contrat. Le remplacement de certaines pièces nécessite le savoir-faire d'un professionnel pour garantir non seulement le fonctionnement de l'appareil mais également, sa sécurité et celle de ses utilisateurs. Par conséquent, Favex recommande à ses clients de faire installer

ces pièces (mise en garde figurant notamment sur le bon de commande / livraison de chacune des pièces concernées) par un prestataire professionnel. Elle propose à cet effet, à la demande du client, d'assurer elle-même cette prestation par son personnel.

9. Protection des données, Propriété intellectuelle

Données nominatives et personnelles

Lors de l'inscription d'un visiteur ou d'une commande d'un Client, ou dans le cadre d'autres opérations particulières sur le site sav.favex.fr, et en application de la loi " informatique et libertés " du 6 Janvier 1978, renforcée et complétée par le RGPD (règlement général sur la protection des données) entré en vigueur le 25 mai 2018, Favex est amené à recueillir des données à caractère personnel, permettant d'identifier l'individu, notamment ses prénom, nom, adresse électronique, numéro de téléphone, date de naissance, adresse postale.

Favex propose également à ses visiteurs ou Clients lors de l'inscription ou de la création d'un compte client de recevoir des offres promotionnelles de ses partenaires. Favex se réserve le droit de collecter des données sur le Client y compris par l'utilisation de cookies. Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires de Favex chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, renforcée et complétée par le RGPD entré en vigueur le 25 mai 2018, les visiteurs ou Clients du ou des Sites de Favex disposent à tout moment d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui les concernent.

Le visiteur ou Client peut à tout moment, modifier son abonnement au travers du lien hypertexte figurant en bas des offres reçues par courriel.

Favex s'engage à prendre en compte de façon effective les modifications d'abonnement et de désabonnement partiel ou total aux courriels commerciaux diffusés par ses soins pour le compte de ses sites ou de ses partenaires dans les meilleurs délais.

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

Le Client dispose également d'un droit d'opposition au traitement de ses données pour des motifs légitimes ainsi qu'un droit d'opposition à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de la société Favex par courrier accompagné d'une copie d'un titre d'identité comportant une signature à adresser à :

« FAVEX

102 bis avenue du Président Kennedy

75016 Paris ».

Les Clients utilisateurs du site internet « sav.favex.fr » sont tenus de respecter les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dont la violation est passible de sanctions pénales.

Ils doivent notamment s'abstenir, s'agissant des informations à caractère personnel auxquelles ils accèdent ou pourraient accéder, de toute collecte, de toute utilisation détournée d'une manière générale, de tout acte susceptible de porter atteinte à la vie privée ou à la réputation des personnes.

Propriété intellectuelle

Tous les éléments des Sites de Favex, qu'ils soient visuels, graphiques, vidéos ou sonores, y compris les technologies sous-jacentes utilisées, sont protégés par le droit d'auteur, des marques ou des brevets. Ils sont la propriété exclusive de la société Favex.

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

A ce titre et conformément aux dispositions du Code la Propriété Intellectuelle, seule l'utilisation pour un usage privé, sous réserve de dispositions différentes, voire plus restrictives du Code de la Propriété Intellectuelle, est autorisée.

Toute reproduction ou représentation totale ou partielle des sites de la Société Favex ou de tout ou partie des éléments se trouvant sur les sites de la société Favex est strictement interdite, et susceptible d'être poursuivi pour contrefaçon.

Intégralité des Conditions

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

Durée et application

Les présentes Conditions s'appliquent à tout achat effectué sur le site de Favex tant que le magasin sav.favex.fr est en ligne.

Les présentes Conditions, précisément datées, sont modifiables à tout moment par Favex. Les Conditions applicables sont celles en vigueur à la date de l'enregistrement de la commande. La dernière date de modification des présentes Conditions Générales de Vente figure en bas des présentes conditions

Territorialité et loi applicable

Les Clients qui commandent via le site de Favex, exclusivement en langue française, sont réputés acheter en France et sont soumis à la Loi française. Dans le cas où le Client est un professionnel effectuant sa commande dans le cadre de son activité professionnelle, l'attribution de compétence en cas de litige, et à défaut d'accord amiable entre les Parties, sera donnée aux tribunaux compétents de Paris.

1. Article L.211-4 :

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

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

2. Article L.211-5 :

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1. 1) être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle, présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage
2. 2) ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

3. Article L.211-12 :

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.