

Petit résumé des Conditions Générales de Vente

Pour celles et ceux qui ne veulent pas tout lire mais quand même savoir dans quoi ils s'engagent !

En passant commande, le client :

- S'engage à être majeur
- Comprend que les caractéristiques essentielles des produits sont décrites sur les fiches produits mais, travaillant sur du mobilier chiné, Les Monomanies ne garantissent pas la similitude exacte des pièces d'une même série.
- S'engage à fournir des données exactes pour assurer le bon traitement de la commande (adresse de livraison...)
- A accès au droit de rétractation sous 14 jours ouvrés après réception (article L121-20-1 du code de la consommation) à ses frais.
- Devra précéder son renvoi d'un écrit lui donnant accès à un bon retour numéroté qui lui donnera la marche à suivre.
- Comprend que le droit d'échange et de remboursement ne s'applique que dans la mesure où le produit est renvoyé en parfait état de revente, emballé ou ré-emballé dans son emballage d'origine, ne présentant aucune trace de choc ou de trace manifeste d'utilisation.
- Comprend que les délais d'expédition donnés sont à titre indicatifs et n'engagent en aucun cas la responsabilité de Les Monomanies.
- Devra émarger un bon lors de la livraison par le transporteur. Les Monomanies recommandent au client d'ouvrir le colis en présence du transporteur afin de s'assurer du bon état du produit à l'intérieur afin de pouvoir le refuser en cas contraire.
- Accepte que le transporteur ne soit pas tenu de le livrer en étage.

Conditions Générales de Vente

1- PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales de vente sont conclues entre :

D'une part, Les Monomanies, société au capital de 1 000 euros, inscrite au RCS Rennes sous le numéro 838 802 232, et siégeant au 134 avenue du Général Leclers 92600 35700 Rennes, France,

Et d'autre part, les personnes, particulier ou non, souhaitant effectuer un achat via le site de vente en ligne (Internet) www.lesmonomanies.com, ci-après dénommés les « Clients » ou le « Client » à titre individuel.

LES MONOMANIES et Clients ensemble ci-après dénommés les « Parties » .

Le site www.lesmonomanies.com

2 – OBJET

Les présentes conditions générales visent à définir les modalités de vente entre LES MONOMANIES et ses Clients, de la commande à la livraison, en passant par l'utilisation des services mis à disposition par LES MONOMANIES et par le paiement. Elles règlent toutes les étapes nécessaires à la passation de la commande et assurent le suivi de cette commande entre les Parties.

Si les présentes devaient être différentes en fonction de la qualité du Client, particulier ou société, ces différences seraient mentionnées de manière claire.

3 – CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions régissent la vente des Produits se trouvant sur le Site de LES MONOMANIES au jour de la passation de la commande par le Client. Elles s'appliquent à tous les modes de passation de commandes proposés par LES MONOMANIES, que la commande ait été passée par Internet ou par courrier électronique.

Si les présentes Conditions devaient être différentes selon le mode de passation de la commande, ces différences seraient mentionnées de manière claire.

4- LA COMMANDE

Capacité à contracter

L'achat d'un produit se trouvant sur le site de la société LES MONOMANIES n'étant pas un acte de gestion de la vie quotidienne, au vu du respect de l'article 1124 du code civil, tout client de la société LES MONOMANIES déclare avoir la capacité de contracter aux conditions décrites ci-après, c'est-à-dire être mineur émancipé ou avoir la majorité légale et ne pas être protégé au sens de l'article 488 du Code Civil.

LES MONOMANIES se réserve le droit de refuser toute Commande d'un Client avec lequel existerait ou apparaîtrait en cours de traitement d'une Commande un litige, en particulier un litige de paiement.

Acceptation des Conditions par le Client

Les présentes Conditions peuvent être lues directement sur le Site de LES MONOMANIES. Sur simple demande du Client, elles peuvent également être envoyées par courrier électronique. Le fait pour le Client de cocher la case «J'ai pris connaissance des conditions générales de vente et je les accepte» avant de valider sa commande entraîne automatiquement l'acceptation expresse par celui-ci et sans restriction ni réserve des présentes Conditions. Le Client reconnaît par cet acte avoir lu et compris les présentes Conditions et les accepte. L'achat par courrier électronique, par téléphone, implique également l'acceptation des présentes Conditions qu'il reconnaît avoir préalablement lues, comprises et acceptées dans les conditions ci-dessus mentionnées. Les Conditions Générales de Ventes seront également jointes en PDF dans l'e-mail de confirmation de la commande.

Caractéristiques des produits

Conformément à l'article L 111-1 du code de la consommation, LES MONOMANIES s'efforce de présenter au mieux, sur les fiches techniques des Produits, les caractéristiques essentielles de ces derniers dont le Client doit prendre connaissance.

Les photographies et graphismes présentés sur les site ou dans les courriers électroniques envoyés par LES MONOMANIES ne sont donnés qu'à titre indicatif. En particulier, la différence de perception des formes et des couleurs entre les photographies ou graphismes présentés et les Produits ne peut engager la responsabilité de LES MONOMANIES. Les produits vendus par LES MONOMANIES étant du matériel chiné restauré, des différences peuvent être constatées au sein d'une même série. Ces différences dues au design original des objets restaurés ne peuvent engager la responsabilité de LES MONOMANIES.

Date de la commande

La Date de la commande est réputée être celle :

- de la date de validation de la commande par le Client et son paiement par carte bancaire en ligne en cas de paiement par carte bancaire;
- de la date d'encaissement du chèque d'acompte;
- de la date de réception du virement.

Néanmoins, cette date de validation est soumise aux conditions liées aux contrôles anti-fraude mis en place par LES MONOMANIES. Si des documents administratifs complémentaires sont demandés afin de nous assurer de l'identité de l'auteur de la commande (voir paragraphe « Contrôles pour éviter toute fraude » ci-après). Dans ce cas, 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 indiqués sur le Site de LES MONOMANIES ne courent qu'à partir de cette Date de commande ci-dessus décrite.

Contrôles pour éviter toute fraude

Dans le but de prévenir les utilisations frauduleuses de moyens de paiement, de comptes Clients, d'adresses de livraison, et afin de sécuriser plus encore les transactions des Clients, LES MONOMANIES effectue des contrôles sur les commandes passées par ses Clients.

Dans le cadre de ces contrôles, il peut être demandé au Client de transmettre des documents administratifs du type : Justificatif d'identité et/ou justificatif de domicile (facture de téléphone fixe, quittance d'électricité, de gaz, d'eau, ...), et pour les sociétés : extrait de KBIS de moins de 3 mois à LES MONOMANIES.

Dans le cadre de ces contrôles, si les pièces justificatives n'étaient pas adressées ou si les pièces adressées ne permettaient pas d'établir avec certitude l'identité de l'auteur de la commande et la réalité de la domiciliation, LES MONOMANIES ne pourraient valider la commande et celle-ci serait alors annulée.

Les remboursements correspondant à ces commandes ne pourraient alors être effectués sans un certain nombre de vérifications nécessaires à l'identification du Payeur de la commande. Ainsi, un paiement par carte bancaire sera remboursé uniquement et directement sur le compte carte bancaire du client.

Informations fournies lors de la commande

Le Client est responsable de l'exactitude et l'exhaustivité des informations de son compte Client et de sa commande pour assurer son bon traitement. Ainsi, en particulier, l'adresse du Client et l'adresse de livraison de la commande est sous son entière responsabilité. LES MONOMANIES ne pourra garantir les conséquences ou être tenue pour responsable de délais de livraison supplémentaires, ou de coûts de livraison supplémentaires. Les frais engagés par LES MONOMANIES consécutifs à des erreurs sur les informations fournies par le Client seront à la charge du Client, en particulier les frais de réexpédition de la commande.

Prix

Les prix des Produits sont indiqués 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 après la date d'entrée en vigueur du nouveau taux applicable.

Le prix applicable est celui indiqué sur le Site de LES MONOMANIES à la date d'enregistrement de la commande par le Client.

Frais de port

Les frais de port sont facturés au Client en fonction du poids du colis (emballages exclus), du lieu de livraison et du transporteur. Ils sont soumis à une TVA de 20%. Ils sont indiqués au Client avant l'enregistrement définitif de la commande.

Passation de commande

Le Client particulier peut passer sa commande auprès de LES MONOMANIES soit via le réseau Internet sur le Site de LES MONOMANIES, soit par courrier électronique, soit par téléphone.

Lorsque la commande est passée par courrier électronique, la passation de commande doit comporter les informations nécessaires au traitement de celle-ci dans de bonnes conditions.

Dans tous les cas, l'identification du Client permettant l'enregistrement de la commande doit contenir au minimum les informations suivantes :

- le Client doit s'identifier soit à l'aide de son numéro de Client, soit en mentionnant toutes les informations habituellement demandées pour une inscription en ligne ;
- Le Client doit clairement identifier les Produits sélectionnés avec les références indiquées sur le Site de LES MONOMANIES, références incluant les options de couleurs, tailles, etc... Dans le cas des Produits comportant des options, ces références précises apparaissent lorsque les bonnes options sont sélectionnées ;
- Le Client doit également indiquer les quantités demandées ;
- Le Client doit également clairement indiquer les informations nécessaires à la livraison. Cela concerne en particulier l'adresse précise de livraison ainsi que les éventuelles restrictions d'accessibilité du lieu de livraison (se référer au paragraphe concernant les livraisons) ;

- Le Client doit indiquer le mode de livraison choisi ;
- Enfin, le Client doit également indiquer le mode de paiement choisi.

Disponibilité des Produits

LES MONOMANIES travaille, selon les produits, sur la base d'un stock de structures. De ce fait, selon les cas, les Produits sont disponibles dans la limite des stocks disponibles.

La disponibilité d'un Produit peut varier très vite en fonction des ventes. LES MONOMANIES 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 renseignements plus précis peuvent être donnés au Client par téléphone, courrier électronique.

Lorsqu'un Produit est mentionné « Disponible sous 6 à 8 semaines », vous pouvez néanmoins passer commande de celui-ci. Un mail vous sera envoyé ultérieurement pour vous informer de la disponibilité du produit et donc de sa livraison par notre transporteur.

Si LES MONOMANIES ne peut pas livrer son client dans le délai prévu initialement, elle notifiera au client le retard prévu par courrier électronique. Ce dernier pourra alors choisir d'annuler sa commande, sur la base de ces nouvelles informations. Conformément à la réglementation, aucune pénalité d'annulation ne sera appliquée pour une telle annulation de commande. Dans le cas d'une annulation, le remboursement sera effectué dans les meilleurs délais et au plus tard conformément à la réglementation sous 14 jours.

Aucune indemnité d'annulation (en dehors du remboursement intégral de la Commande) ne pourra également être demandée, une telle indisponibilité résultant du délai de mise à jour de ces indisponibilités.

Confirmation de commande

Toute validation de commande entraîne une obligation de paiement.

Un courrier électronique est automatiquement envoyé au Client afin de confirmer la prise de commande sous réserve que l'adresse électronique indiquée dans le formulaire d'inscription ne comporte pas d'erreur.

5- ANNULATION DE COMMANDE

La Loi garantit au Client 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 de sa Commande dans les 14 jours suivants sa livraison.

5.1 Règles communes au droit de rétractation et à l'annulation de commande

Conditions liées aux échanges et remboursements

Le droit ou la possibilité d'échange ou de remboursement ne s'applique que dans la mesure où le Produit est renvoyé en parfait état de revente, emballé (ou réemballé) dans son emballage d'origine, complet et ne présentant aucune trace de choc, de dysfonctionnement ou de trace manifeste d'utilisation. LES MONOMANIES se réserve le droit de refuser cet échange ou remboursement si les Produits reçus en retour ne respectent pas ces conditions. Le remboursement de la commande ne sera validé que lorsque LES MONOMANIES aura réceptionné le produit retourné et pourra observer le bon état général de ce dernier.

Cas de l'échange

La demande d'échange doit intervenir dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception du Produit concerné. Si la nouvelle référence Produit demandée en échange est d'un montant supérieur, le Client devra effectuer le paiement de la différence avant expédition du nouveau Produit. A l'inverse, si le montant est inférieur au montant initial, le compte du Client sur www.lesmonomanies.com sera crédité de cette différence.

L'expédition du nouveau Produit ne pourra être effectuée qu'après retour du Produit échangé. Si les frais d'expédition liés au Produit de remplacement étaient supérieurs aux frais d'expédition initiaux de la Commande, LES MONOMANIES pourra demander au client un complément de participation aux frais d'expédition.

Conditions de retour

Tout retour sans exception doit être précédé d'un écrit (courrier électronique, ou courrier postal) et de l'obtention automatique d'un numéro de retour auprès du service après-vente de LES MONOMANIES. Il ne s'agit nullement d'une demande d'autorisation, mais bien d'une garantie nécessaire pour assurer un retour en toute traçabilité et sécurité pour le Client. LES MONOMANIES indiquera alors au Client la démarche à suivre. Les frais de transport liés au retour seront à la charge du Client.

LES MONOMANIES se réserve le droit de refuser la réception d'un retour sur ses entrepôts qui ne lui aurait pas été notifié ou qui ne suivrait pas les instructions préalables. Un retour ne respectant pas cette procédure et pour lequel le ou les colis aurait (auraient) été égaré(s) pendant le transport ne pourrait être considéré par LES MONOMANIES. Aucune indemnité ou remboursement ne saurait alors être exigé 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.

5.2 Règles d'applications spécifiques à la possibilité d'annulation de commande (hors droit de rétractation)

Annulation de commande avant expédition ou avant réception par le Client

Avant expédition par LES MONOMANIES ou avant réception par le Client, LES MONOMANIES offre à ses Clients la possibilité d'annuler leurs commandes à tout moment. Cette possibilité étend les conditions légales de rétractation prévues par la loi après réception par le Client. Plusieurs cas se présentent :

- La commande n'a pas été expédiée : l'annulation est alors prise en compte immédiatement par LES MONOMANIES sans autre procédure
- La commande a déjà été expédiée complètement ou partiellement. LES MONOMANIES prend en compte l'annulation sur les Produits non expédiés.

Dans ces deux cas : le Client doit contacter le service client de LES MONOMANIES afin de signifier cette annulation. Une confirmation écrite sera demandée au Client, soit par courrier électronique, soit par courrier postal, afin d'éviter toute annulation par une autre personne que le Client.

La participation aux frais de port est à la charge du 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.

Si la Commande est annulée entièrement et qu'aucun colis n'a été expédié, la participation aux frais de port sera alors intégralement remboursée au Client.

Le remboursement intervient au plus tard dans les 14 jours suivant l'exercice du droit d'annulation si la commande n'a pas été expédiée, et au plus tard dans les 14 jours suivant le retour du colis dans nos entrepôts si la commande a été expédiée.

5.3- Règles d'applications spécifiques au droit de rétractation légal

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 au paragraphe 5.1

Dans ce cas : le Client doit contacter le service client de LES MONOMANIES afin de signifier cette annulation au préalable à toute réexpédition de Produit, en indiquant le ou les Produits concernés. Une confirmation écrite sera

demandée au Client, soit par courrier électronique, soit par courrier postal, afin d'éviter toute annulation par une autre personne que le Client. Ce contact préalable est destiné à communiquer au Client la procédure de retour ainsi que les documents à joindre au colis retour pour en permettre la traçabilité et en assurer ainsi un bon retour.

Les frais de retour sont à la charge du 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, sur contact du service client, LES MONOMANIES pourra organiser ce retour sur rendez-vous fixé avec le transporteur désigné par LES MONOMANIES. Les frais occasionnés par un tel retour sont à la charge du Client.

Le remboursement intervient dans les 14 jours suivant l'exercice du droit de rétractation, la réexpédition des colis ayant pu avoir lieu auparavant. Cependant, compte tenu du caractère technique de certains produits vendus, ce délai pourra être étendu à 45 jours, en particulier lorsque le produit a besoin d'une vérification technique par le SAV de LES MONOMANIES (ces produits devant être testés au préalable).

6- LE PAIEMENT

Moyens de paiement

Lorsqu'un Client est un particulier, il peut régler sa commande :

- En ligne sur le Site de LES MONOMANIES par carte bancaire ou de crédit (carte bleue, carte Visa, Eurocard, Mastercard) ;
- Par virement bancaire (les données nécessaires au virement pourront être fournies au client pour les autres modes de commande) ;

Le Client garantit la société LES MONOMANIES qu'il dispose des autorisations éventuelles nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui. La société LES MONOMANIES se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement.

La société LES MONOMANIES se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un consommateur qui n'aurait pas réglé totalement ou que partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration. La société LES MONOMANIES a mis en place une procédure de vérification des commandes destinée à s'assurer qu'aucune personne n'utilise les coordonnées bancaires d'une autre personne à son insu. Toutefois, le consommateur reste avisé que LES MONOMANIES ne saurait être tenue pour responsable de toutes malversations ou utilisations frauduleuses d'un quelconque moyen de paiement qui n'aurait pas été détecté par la procédure de vérification. Dans le cadre de cette vérification, il pourra être demandé au client d'adresser par mail à la société LES MONOMANIES une copie d'une pièce d'identité ainsi qu'un justificatif de domicile. La commande ne sera validée qu'après réception et vérification par nos services des pièces envoyées. A défaut de réception de ces pièces dans un délai de 14 jours suivants la passation de commande, cette dernière sera réputée annulée de plein droit. LES MONOMANIES conserve la propriété pleine et entière des produits vendus jusqu'à parfait encaissement de toutes les sommes dues par le consommateur dans le cadre de sa commande, frais et taxes compris.

Facture

Le bon de commande que le Client établit en ligne ou la confirmation de commande envoyée par courrier électronique au Client par LES MONOMANIES ne fait pas office de facture. Quel que soit le moyen de commande et de paiement adopté, le Client pourra disposer de l'original de la facture en la demandant par courrier électronique sur eshop@lesmonomanies.com .

Date de paiement

Dans le cas d'un paiement par carte bancaire en une seule fois, le compte du Client sera débité du montant de ses achats au moment de la validation de son paiement.

Retards de paiement

En cas de refus de la part de la banque d'un débit carte bleue ou autre moyen de paiement, il appartient au client de contacter le service client afin de régler sa commande par tout moyen de paiement.

Transfert de propriété

LES MONOMANIES reste propriétaire des Produits livrés jusqu'à leur paiement complet 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- LA LIVRAISON

Délais d'expédition

Les commandes passées en ligne via le site www.lesmonomanies.com sont relevées tous les matins du Lundi au Vendredi. LES MONOMANIES traite dans la journée toutes les commandes enregistrées la veille jusqu'à l'heure du relevé.

La fabrication de la commande prend généralement 2 semaines ouvrées. LES MONOMANIES se réserve la possibilité d'un retard qui pourrait être entraîné par un délai de livraison supérieur à la normale de matière première par un tiers. LES MONOMANIES s'engage à en tenir informé le client.

LES MONOMANIES informe ses Clients que ces délais ne comprennent pas les dimanches et jours fériés.

Les délais d'expédition prennent toujours effet à la Date de la Commande susmentionnée. Ils sont donnés à titre indicatif et ne représentent en aucun cas un engagement de la part de LES MONOMANIES.

En cas d'indisponibilité partielle des Produits, LES MONOMANIES pourra être conduite à scinder les expéditions. Ainsi, les Produits disponibles pourront être expédiés dans un premier temps, le solde de la commande étant expédié lorsque les autres Produits sont disponibles, sans générer de coût supplémentaire pour le Client.

Un courrier électronique est envoyé au Client au moment de 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 MONOMANIES informe à titre indicatif les Clients des délais qui lui sont annoncés par le transporteur choisi. Cependant, LES MONOMANIES informe ses Clients que les délais annoncés ne comprennent pas les dimanches et jours fériés.

Conditionnement

Les produits sont conditionnés de manière à respecter les normes de transport en vigueur, et pour assurer une protection optimale des Produits pendant leur livraison. Il est demandé au Client de respecter ces mêmes normes lors d'un retour de produit que ce soit lors d'un service après-vente, ou lors d'un retour pour convenance. Tout endommagement constaté d'un produit au retour du à un problème de niveau d'emballage non respecté pourra entraîner un remboursement partiel ou un non remboursement du produit en cas d'impossibilité de revente en l'état ou en cas d'aggravement du problème technique indiqué.

Suivi de la commande

Le Client peut à tout moment contacter le service client de LES MONMANIES afin d'être informé du suivi de sa commande.

Montage de meubles à domicile

Les transporteurs ne sont pas tenus de vous livrer à l'intérieur de votre domicile et sont en droit de vous laisser votre colis à l'entrée de l'immeuble, ou à la porte de votre maison. Nous vous conseillons donc, dans la mesure du possible, de prévoir l'aide d'un proche le jour de la livraison, au cas où le chauffeur ne puisse prendre le temps de vous aider à entrer votre colis à l'intérieur du domicile.

Il vous est demandé d'émarger le bon de livraison ; si à la réception du colis vous constatez qu'il est défectueux, rédigez les réserves d'usage sur le bon de livraison en inscrivant que le colis est abîmé (sous réserve de déballage). Nous vous invitons à ouvrir le colis afin de constater en présence du transporteur l'état des produits à l'intérieur.

Prévenez immédiatement notre Service Client au (+33)2 21 07 65 56 ou à eshop@lesmonomanies.fr .

Pour les envois hors de France métropolitaine, merci de nous contacter à l'adresse suivante : eshop@lesmonomanies.fr ou au (+33)2 21 07 65 56

Retours & recevabilité des réserves

Avant de procéder au renvoi de votre produit, quel qu'en soit le motif, veuillez prendre contact avec notre Service Client : eshop@lesmonomanies.fr ou au (+33)2 21 07 65 56

Pour le mobilier volumineux

S'il est avéré que le motif de retour provient d'une erreur de notre part ou du transporteur, nous pourrions récupérer à nos frais le mobilier en question.

Au moment de l'achat de vos meubles, vous devez vous assurer de la possibilité de les livrer par ascenseur ou escalier intérieur. Dans le cas contraire, le livreur déposera la marchandise au rez-de-chaussée.

Vous devez vérifier l'accès à votre domicile (voie, stationnement...) de sorte que la livraison ne requière pas l'intervention d'un véhicule léger de type fourgonnette. Dans le cas contraire, le livreur vous proposera une seconde livraison ou une livraison à un endroit proche et plus facile d'accès. Si une seconde livraison devait avoir lieu, elle vous serait facturée.

Merci de nous signaler tout problème spécifique d'accès (rue étroite, accès en étage, rue piétonne...) lors de votre commande.

Dès réception et validation de votre retour, nous procéderons au remboursement du paiement sur la carte bancaire émettrice dans un délai maximum de 15 jours. Si vous possédez une carte à débit différé, le remboursement aura lieu à la fin du mois en cours. Dans l'éventualité où ce remboursement serait plus long, nous vous conseillons de prendre contact avec votre banque.

Si le motif du retour ne provient pas d'une erreur de notre part, veuillez-vous rendre à l'article droit de rétractation

LES RESERVES

Pour permettre la mise en cause de la responsabilité du transporteur, le destinataire doit, au moment de la livraison prendre des réserves écrites sur le titre de transport (lettre de voiture, bon de livraison, support électronique ou à défaut tout autre document).

Ces réserves doivent être motivées, significatives et complètes c'est-à-dire faire apparaître avec netteté l'étendue et l'importance du dommage. Elles doivent être précises quant à la nature de l'avarie et quant à la quantité de matériels concernés.

Les réserves doivent constituer l'équivalent d'une photographie de la marchandise.

Toute réserve générale, non motivée ou incomplète ne permettra pas la mise en oeuvre de la présomption de responsabilité du transporteur mais entraînera au contraire une présomption de réception conforme à l'égard du destinataire.

Par application du droit commun de la preuve, le destinataire devra alors prouver que les dommages existaient déjà au moment de la livraison pour les imputer au transporteur.

Les mentions « sous réserve de déballage » ou « de comptage » sont dépourvues de toute portée, tout comme les mentions incomplètes comme « carton déchiré ».

La possibilité d'émettre des réserves induit le droit de vérification que possède le destinataire. Le transporteur ne peut sous aucun prétexte faire obstacle à l'exercice du droit de vérification du destinataire, élément substantiel d'une livraison régulière, également valable pour la livraison en relais.

S'il s'y oppose, le destinataire sera fondé à refuser de réceptionner ainsi la marchandise et à en requérir la vérification au moyen d'une expertise judiciaire, dont les frais devront en tout état de cause demeurer à la charge du transporteur, même si aucun dommage n'est constaté, tout comme les conséquences du retard à la livraison découlant de la mise en oeuvre de cette mesure.

De même, le transporteur ne peut subordonner la vérification ni au paiement du prix de transport ni à l'émargement préalable du document de transport, voire à la délivrance d'une attestation constatant que l'expédition est en bon état extérieur.

Dans le cas où de telles mentions n'auraient pas été portées sur le bordereau de livraison présenté au Client par le transporteur, aucune réclamation afférente à l'état du produit ou des colis ne pourrait être acceptée a posteriori par LES MONOMANIES.

Attention :

Spontanément ou à l'instigation du transporteur, il peut arriver que le destinataire mette en cause l'expéditeur, dans ses réserves, en critiquant, par exemple, l'emballage ou la qualité intrinsèque de la marchandise.

Ce type de réserve est à proscrire car il risque de faire perdre au destinataire son recours contre le transporteur puisqu'il caractérise une faute de l'expéditeur exportatrice de responsabilité, sans pour autant lui garantir une responsabilité de l'expéditeur qui opposera le caractère unilatéral de l'allégation mentionnée par le destinataire hors sa présence.

LA LETTRE DE PROTESTATION ET DE CONFIRMATION DES RESERVES

Les réserves formulées par le destinataire manifestent l'existence de dommages à la livraison et elles déclenchent le mécanisme de la présomption de responsabilité du transporteur.

Le droit français impose encore l'accomplissement d'une formalité supplémentaire : la notification au transporteur d'une protestation motivée dans un délai très bref et dans des conditions très précises ; l'observation de cette formalité conditionnant la recevabilité de l'action ultérieure contre le transporteur pour perte partielle ou avarie.

L'article L. 133-3 du Code de commerce dispose :

« La réception des objets transportés éteint toute action contre le voiturier pour avarie ou perte partielle si dans les trois jours, non compris les jours fériés, qui suivent celui de cette réception, le destinataire n'a pas notifié au voiturier, par acte extrajudiciaire ou par lettre recommandée, sa protestation motivée. Si, dans le délai ci-dessus prévu, il est formé une demande d'expertise en application de l'article L. 133-4, cette demande vaut protestation sans qu'il soit nécessaire de procéder comme il est dit au premier alinéa. Toutes stipulations contraires sont nulles et de nul effet. Cette dernière disposition n'est pas applicable aux transports internationaux. »

La contestation doit être formulée par le destinataire.

L'efficacité de cette protestation est soumise à 2 conditions :

1) La forme et le délai

La protestation doit être notifiée au transporteur par acte extrajudiciaire ou par lettre recommandée dans les 3 jours non compris les jours fériés qui suivent la livraison. Le délai de 3 jours part donc du lendemain de la livraison mais la protestation envoyée le jour même est valable.

Les exigences de l'article L. 133-3 du Code de commerce sont satisfaites dès lors que la lettre recommandée est mise à la poste dans le délai légal de 3 jours peu important qu'elle parvienne au transporteur après ce délai ou qu'il refuse de la recevoir.

Lorsque le transport d'un lot de marchandises fait l'objet d'un contrat unique, bien que fractionné dans son exécution, le point de départ du délai de trois jours est le jour de la dernière livraison constituant le solde du lot faisant l'objet du contrat de transport.

Le samedi compte pour le calcul du délai, dont ne sont exclus que les dimanches et jours fériés.

La disposition de l'article 642 du Code de procédure civile aux termes de laquelle « le délai qui expirerait normalement un samedi... est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant » est inapplicable au délai de trois jours de l'article L. 133-3 du Code de commerce qui n'est pas un délai de procédure mais un délai préfixe prescrit à peine de déchéance.

2) La motivation

La protestation doit être motivée c'est-à-dire contenir, avec toutes précisions utiles, l'énoncé des griefs du destinataire. Cette motivation ne doit pas être vague ou générale et au moins susceptible d'éclairer sur le genre et sur l'envvergure des avaries ou des pertes découvertes (énumération des avaries subies par le matériel transporté).

A défaut d'envoi d'une protestation motivée dans le délai requis, l'action contre le transporteur n'est plus possible.

Par exception, la jurisprudence refuse la forclusion de l'action contre le transporteur en présence de l'acceptation par le transporteur des réserves formulées par le destinataire au moment même de la livraison.

Le fait pour le conducteur de ne pas contester ou contredire les réserves apposées en sa présence constitue une acceptation non équivoque de ces réserves et dispense donc du respect de la formalité de l'article L 133-3 du Code de commerce.

En d'autres termes, le destinataire n'est donc plus forclos s'il s'abstient d'adresser une lettre recommandée dans les trois jours après avoir formulé de « bonnes réserves » à la livraison en présence du conducteur si celui-ci ne les a pas refusées ou n'a pas pris de réserves contraires.

ATTENTION : lorsque vous signez le bon de livraison du transporteur, vous reconnaissez avoir reçu la marchandise en bon état. Vous déchargez donc le transporteur de toute responsabilité. Tout dommage identifié par la suite pourra être considéré avoir été causé par vous.

De plus, les réserves sur le bon de livraison du transporteur ne sont pas suffisantes : il faut les confirmer par *lettre recommandée dans un délai de 3 jours*.

Un contrôle lors de la livraison

Lors de la livraison d'un colis, il faut impérativement demander à contrôler le colis, tant l'extérieur que le contenu afin de notifier des réserves si le produit commandé est manquant, incomplet ou dégradé.

Attention, les mentions de réserves générales de type « sous réserve de déballage » n'ont aucune valeur légale.

Il faudra donc émettre des réserves précises, définir les produits manquants ou les dégradations sur le bon de livraison et dans les 3 jours de la livraison, confirmer ses réserves auprès du transporteur par lettre recommandée avec accusé de réception tout en informant le vendeur en parallèle.

Quelques exemples de réserves inopérantes/non caractérisées

Colis ouvert, défoncé, écrasé, abîmé, carton abîmé, colis abîmé, sans décrire une avarie consécutive sur les marchandises.

Trace de chocs

Palette cassée ou tombée du camion; manque X pièces, sans mentionner que l'emballage n'est plus sécurisé.

sont les réserves à indiquer sur le bon de livraison ?

« Colis abîmé » et « produit abîmé ».

Que faire si l'on vous refuse le contrôle du colis ?

Très régulièrement le livreur (ou le dépositaire) n'accepte pas que vous ouvriez le colis avant de valider la réception ou ne veut pas attendre.

Or il en a pourtant l'obligation comme l'ont rappelé à différentes reprises les tribunaux et plus particulièrement la cour de cassation notamment dans deux arrêts :

Ainsi « le destinataire a le droit d'exiger, avant de prendre la livraison, la vérification tant intérieure qu'extérieure des colis » (cass civ 22/11/1933). Si le transporteur a refusé ce droit au destinataire en l'empêchant ainsi de vérifier les marchandises, le voiturier ne peut invoquer l'absence de réserve et de confirmation par LRAR (cass 27/04/1921).

Dès lors, il faut impérativement indiquer que l'on vous a refusé la possibilité de vérifier le contenu du colis sur le bon de réception que vous allez signer et informer le transporteur des dégradations relevées après contrôle du colis par lettre recommandée.

8- LES GARANTIES

Défauts à la livraison

Retards de livraison liés au transporteur

Dans tous les cas de retards importants, le Client doit contacter LES MONOMANIES afin d'ouvrir un dossier de litige ou d'enquête pour effectuer une recherche du colis.

Il arrive que des colis soient égarés par les transporteurs. Dans ces conditions, LES MONOMANIES se charge d'effectuer les réclamations nécessaires auprès du transporteur concerné.

Dans le cas où le colis n'était pas retrouvé, LES MONOMANIES effectuerait une nouvelle livraison du même Produit (dans les délais de disponibilité) ou en proposerait le remboursement au Client.

Colis endommagés

Le Client se doit de contrôler devant le transporteur l'état du colis et d'émettre les réserves nécessaires 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 devra après émission de ces réserves notifier le service client sous 48h par courrier électronique afin que LES MONOMANIES puisse prendre les mesures nécessaires au plus vite, tant du point de vue du retour du produit dans ses entrepôts que du point de vue d'une nouvelle livraison. En cas d'absence de notification, LES MONOMANIES ne pourra être tenue responsable d'un délai long de prise en charge de la nouvelle livraison.

Garantie légale

Nonobstant les garanties spécifiques et contractuelles, LES MONOMANIES informe ses Clients qu'ils disposent sur tous les Produits de la garantie légale de conformité du Produit au contrat de vente dans les conditions prévues aux articles L.211-1 et suivants du Code de la Consommation et des vices rédhibitoires dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code Civil.

Dans le cas où une solution amiable était recherchée préalablement à toute action en justice, nous rappelons que cette recherche n'interrompt pas les délais prévus pour intenter une action concernant cette garantie légale, ni de plus la durée des garanties spécifiques et contractuelles.

Article L211-4 du Code de la consommation :

« 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. »

Article L211-5 du Code de la consommation :

« Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1°/ Etre 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°/ 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. »

Article L211-12 du Code de la consommation :

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

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, alinéa 1 :

« 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. »

Responsabilité

LES MONOMANIES est libérée de ses obligations de livraison en cas de force majeure.

LES MONOMANIES décline toute responsabilité quant à l'utilisation détournée ou la mauvaise utilisation 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 aucun dédommagement ou remboursement ou mise en cause de la responsabilité de LES MONOMANIES;

9. SIGNATURE, PROTECTION DES DONNÉES, SÉCURITÉ DES PAIEMENTS

Données nominatives et personnelles

Les visiteurs ou Clients du Site de LES MONOMANIES disposent à tout moment d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui les concernent en application de l'article 34 de la loi « informatique et libertés » du 6 Janvier 1978.

Lors de l'inscription d'un visiteur ou d'une commande d'un Client, ou dans le cadre d'autres opérations spécifiques sur le site www.lesmonomanies.com, LES MONOMANIES est amené à recueillir des données à caractère personnel, c'est-à-dire des informations permettant d'identifier l'individu, notamment ses prénom, nom, adresse électronique, numéro de téléphone, date de naissance, adresse postale. Lorsque le Visiteur ou le Client décide de communiquer ces données personnelles sur www.lesmonomanies.com, il donne expressément son consentement pour la collecte et l'utilisation de ces données conformément à la législation. Le visiteur ou Client peut à tout moment modifier son abonnement en envoyant par mail sa demande: eshop@lesmonomanies.fr. LES MONOMANIES se réserve le droit de collecter des données sur le Client y compris par l'utilisation de cookies. LES MONOMANIES peut à des fins commerciales transmettre à des partenaires commerciaux l'identité et les coordonnées de ses visiteurs ou Clients. LES MONOMANIES s'engage à prendre en compte de façon effective les modifications d'abonnement et de désabonnement partiel ou total aux courriers électroniques commerciaux diffusés par ses soins pour le compte de son Site dans les meilleurs délais en fonction des traitements nécessaires.

Propriété intellectuelle

Tous les éléments du Site de LES MONOMANIES, 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 LES MONOMANIES.

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 considérée comme régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance dont les sociétés ont siège en France.

Durée et application

Les présentes Conditions s'appliquent à tout achat effectué sur le Site de LES MONOMANIES tant que le magasin www.lesmonomanies.com est en ligne. Les présentes Conditions sont modifiables à tout moment par LES MONOMANIES. Les Conditions applicables sont celles en vigueur à la date de l'enregistrement de la commande.

Territorialité et loi applicable

Les Clients qui commandent via le Site de LES MONOMANIES exclusivement en langue française, sont réputés acheter en France et sont donc 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.

En cochant la case «j'ai lu et j'accepte les termes et conditions générales de vente», le client s'engage à respecter les conditions ci-dessus.