# CONDITIONS GENERALES **DE VENTE** DU SITE **‘’ LES AMIS D’ABORD ‘’**

Dernière mise à jour : 25/04/2023

## *PREAMBULE Présentation et modalités de contact*

**Ce site est opéré par :**
La société OMEGA, ayant pour nom commercial pour cette activité, LES AMIS D’ABORD ; société anonyme inscrite au registre du commerce et des sociétés de Béziers, représentée par M. Yannick PONS, en qualité de Président, domiciliée 8 route de Béziers, 34410 SAUVIAN.

**Modalités de contact :**
**Pour toute information ou conseil**, vous pouvez contacter LES AMIS D’ABORD sur l’email info@vuvendu.fr

**Pour passer commande**, vous pouvez vous rendre directement sur le site www.lesamisdabord.fr et utiliser une application LES AMIS D’ABORD pour smartphones ou tablettes.

## *Article 1 : CHAMP D'APPLICATION*

### 1.1 Champ d’application
Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») s'appliquent à toute commande passée à distance par une personne physique disposant de la capacité juridique et agissant à titre personnel en qualité de consommateur auprès de LES AMIS D’ABORD, soit directement sur les sites Internet de LES AMIS D’ABORD accessible à l’adresse www.lesamisdabord.fr, soit par l’intermédiaire d'une application LES AMIS D’ABORD pour smartphones ou tablettes (ci-après, ensemble le « Site »).

### 1.2 Exclusions
Les CGV ne sont pas applicables :
- aux commandes passées sur la Marketplace LES AMIS D’ABORD auprès de vendeurs professionnels. Est considéré comme professionnel, toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel.

Les présentes CGV sont susceptibles d’être modifiées à tout moment par LES AMIS D’ABORD.
Il vous appartient de les consulter et de les accepter formellement avant toute commande. Les CGV applicables sont celles figurant sur le Site au moment de votre commande et jointes à l’email de confirmation de votre commande.

## *Article 2 : INFORMATION SUR LES PRIX*

### 2.1 Prix des produits et des services
Le prix des produits et des services (hors frais de livraison) est celui indiqué sur la fiche produit correspondante, accessible sur le Site. LES AMIS D’ABORD se réserve le droit de modifier le prix de ses produits et services à tout moment, dans le respect de la législation applicable. Les produits ou services que vous commandez vous seront facturés sur la base du prix en vigueur sur le Site au moment de la validation de votre commande.
LES AMIS D’ABORD ne procédant pas à la réservation de stock (sauf cas particulier de produits signalés en "précommande" ou équivalent sur la fiche produit), la mise au panier d'un produit ou d'un service ne permet pas de garantir la disponibilité dudit produit ou service ainsi que son prix. Pour les produits éligibles, le prix affiché sur la fiche produit inclus le montant de l’éco participation. Vous pouvez consulter le montant des frais de livraison applicables à votre commande lorsque vous sélectionnez le mode de livraison de votre commande.

### 2.2 Prix de référence

Le prix de référence d'un produit ou d'un service proposé sur le Site peut être :
- Le « *Prix conseillé par la marque/le fabricant en xx/xxxx* » : est le prix auquel le fabricant, la marque ou son représentant officiel (notamment l'importateur ou le distributeur des produits) nous propose/conseille de vendre le produit qu'il nous fournit.

## *Article 3 : COMMANDES*

### 3.1 Disponibilité des produits et services

Nos offres de produits et de services sont valables dans la limite des stocks disponibles. La disponibilité des produits et services est indiqués sur chaque fiche produit. Si malgré tous nos efforts, un produit ou un service devenait indisponible postérieurement à la validation de votre commande, LES AMIS D'ABORD vous en informera par email et vous remboursera le prix du produit ou du service initialement commandé ainsi que toute somme versée au titre de votre commande. Toutefois, si votre commande contient d'autres produits ou services disponibles, ceux-ci vous seront livrés et les frais de livraison ne vous seront pas remboursés.

### 3.2. Modalités de passation des commandes

Il est possible de passer commande auprès de LES AMIS D'ABORD :
- En ligne sur www.lesamisdabord.fr
- En ligne via les applications LES AMIS D'ABORD pour smartphones ou pour tablettes ;

Aucune commande adressée à LES AMIS D'ABORD par un autre moyen, y compris par courrier, par téléphone ou par fax, ne pourra être prise en compte. Lors de la passation de votre commande, vous devez confirmer celle-ci par la technique dite du « double-clic ». Après avoir sélectionné et ajouté des produits et/ou services à votre panier, vous devez contrôler votre panier et éventuellement corriger le contenu de celui-ci (exemple : identification et quantité de produits sélectionnés, prix correspondants, modalités et frais de livraison) ; valider votre panier ; accepter les CGV et votre obligation de paiement de la commande.
La vente de boissons alcooliques à des mineurs est interdite.

### 3.3 Enregistrement des commandes

Une fois votre commande passée conformément à l'article 3.2, LES AMIS D'ABORD en accusera réception en vous adressant un email de confirmation de commande comprenant :

- le récapitulatif de votre commande, son numéro, les présentes CGV.

**Cet email sera envoyé à l'adresse email que vous utilisez pour vous identifier dans votre Espace Client.**
Si vous ne recevez pas l'email mentionné ci-dessus, nous vous recommandons de prendre contact avec notre Service Client (info@vuvendu.fr).
LES AMIS D'ABORD se réserve le droit de ne pas valider votre commande pour tout motif légitime, notamment dans l'hypothèse où :
- votre commande ne serait pas conforme aux CGV ;
- les quantités de produits commandées ne correspondraient pas à un usage normal d'un client agissant en tant que particulier ;
- l'une de vos précédentes commandes n'aurait pas été intégralement payée à échéance ;
- un litige relatif au paiement d'une de vos précédentes commandes serait en cours de traitement ;
- plusieurs éléments graves et concordants feraient peser un soupçon de fraude sur votre commande.

### 3.4 Suspension/Clôture d'un compte client par LES AMIS D'ABORD

En cas d'activité anormale d'un client sur le Site constatée par LES AMIS D'ABORD sur la base d'indices graves et concordants qui feraient peser un soupçon de fraude sur ledit client, LES AMIS D'ABORD se réserve le droit de procéder à la suspension et/ou à la clôture du ou des compte(s) client concerné(s). Dans cette hypothèse, le client recevra un email d'information de la part de LES AMIS D'ABORD, l'informant de la clôture de son compte client. LES AMIS D'ABORD se réserve la faculté d'engager les procédures judiciaires idoines permettant réparation de tout préjudice qu'elle aurait pu subir du fait d'une activité frauduleuse avérée.

### 3.5 Pratiques frauduleuses et remises promotionnelles

Toute manœuvre répétée ou non du client ayant pour but de bénéficier à tort d'une remise promotionnelle (code promo, bon de réduction etc.), telle que des annulations partielles de commande en vue de conserver indument une remise promotionnelle, sera considérée comme frauduleuse.
A ce titre, LES AMIS D'ABORD se réserve le droit de ne pas valider la commande, d'en suspendre l'exécution ou encore de suspendre ou clore le compte client conformément à l'article 3, faisant perdre définitivement au client le bénéfice de la réduction promotionnelle associée (immédiate ou différée).

Nonobstant ce qui précède, LES AMIS D'ABORD se réserve le droit d'engager toute action de recouvrement à l'encontre du client ayant bénéficié à tort et/ou via des manœuvres frauduleuses, de remises promotionnelles, afin de recouvrer les sommes indument perçues sur le fondement de l'article 1302-1 du code civil.

## *Article 4 : MODALITES DE PAIEMENT*

### 4.1. Modes de paiement

Les modes de paiement listés ci-après peuvent être proposés par LES AMIS D'ABORD :
(i) Cartes bancaires : Visa, Mastercard.
(ii) Paiement en magasin : LES AMIS D'ABORD peut vous proposer de régler votre commande dans certains magasins, jusqu'à 3000 euros (dans la limite de 1000€ en espèces). Pour tout savoir sur ce mode de paiement, cliquez ici.
(iii) Paiement Flash : ce système vous permet, pour les paiements par carte bancaire, de ne plus saisir votre numéro de Carte de Paiement lors de vos prochaines commandes passées sur le Site et livrées à la ou les adresse(s) associée(s) à votre numéro de Carte de Paiement. A noter : votre numéro de Carte de Paiement est visible en totalité lors de la saisie de celui-ci, mais seuls les 4 derniers chiffres seront visibles dans votre Compte Client LES AMIS D'ABORD. Le service paiement flash est entièrement sécurisé.
(iv) Paiement différé : ce système permet d'étaler votre règlement en 3 fois sur une durée définie.

### Généralités

LES AMIS D'ABORD se réserve le droit de ne pas proposer un ou plusieurs des modes de paiements ci-dessus, pour tout motif légitime, notamment dans l'hypothèse où :
- le partenaire de paiement ne propose plus le service considéré ;
- l'une de vos précédentes commandes n'aurait pas été intégralement payée à l'échéance ou un litige relatif au paiement d'une de vos précédentes serait en cours de traitement ;
- plusieurs éléments graves et concordants feraient peser un soupçon de fraude sur votre commande.

Dans le cas où vous utilisez les coordonnées bancaires d'un tiers sur le Site, vous garantissez à Cdiscount que vous disposez des droits nécessaires pour utiliser la carte de paiement dont vous n'êtes pas le titulaire.

Dans le cas où le client aurait reçu un remboursement indu de la part de Cdiscount (par exemple, un retour non conforme dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation, etc.) alors Cdiscount se réserve le droit de récupérer les sommes qui lui sont dues, par tous moyens, au titre du paiement initial de la commande concernée.

### 4.2. Factures

En passant commande sur le Site, vous acceptez que votre facture d'achat vous soit transmise sous format électronique. Elle est accessible sur votre Espace Client au plus tard au moment de la livraison de votre commande.

## *Article 5 : SECURISATION DES PAIEMENTS ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE*

Les paiements en ligne sur le Site de LES AMIS D'ABORD sont réalisés via une plateforme de paiement sécurisée, complétée par des mesures de contrôle spécifiques à chaque moyen de paiement, afin de garantir la sécurité des achats effectués sur le Site et de lutter contre la fraude. Les coordonnées bancaires communiquées lors de votre commande sont cryptées grâce au protocole Secure Socket Layer (SSL).

## *Article 6 : EXPEDITION ET LIVRAISON*

LES AMIS D'ABORD peut vous proposer, au moment de la passation de votre commande, différents modes de livraison en fonction notamment de la taille de votre colis et de votre adresse de livraison. LES AMIS D'ABORD n'assure pas de livraison à destination : des bases militaires, des armées, des casernes. Les conditions, frais et délais de livraison diffèrent en fonction du mode de livraison que vous choisissez.
Vous serez informé, au moment de la passation de votre commande, du (des) modes de livraison disponibles ainsi que du (des) délais et tarifs applicables.
Pour les besoins du présent article :

- les produits de petit gabarit sont les produits de moins de 30 kg et produits dont la somme de la largeur, la hauteur et la longueur est inférieure à 2m. Toutefois, LES AMIS D'ABORD se réserve la possibilité de qualifier différemment un produit pour en assurer une meilleure qualité de livraison.
- les produits de gros gabarit sont les produits de plus de 30 kg et produits dont la somme de la largeur, la hauteur et la longueur est supérieure à 2m. Toutefois, LES AMIS D'ABORD se réserve la possibilité de qualifier différemment un produit pour en assurer une meilleure qualité de livraison.

## 6.1 Modes et frais de livraison

LES AMIS D'ABORD peut vous proposer différents modes de livraison. La livraison de certains produits ou dans certaines zones peut donner lieu à une facturation complémentaire. Dans tels cas, cette information est clairement indiquée sur la page d'information dédiée à la livraison. Le montant total des frais de livraison de votre commande est indiqué lors de la passation de celle-ci.

6.1.1 Produits de petit gabarit

*LIVRAISON A L'ADRESSE DE VOTRE CHOIX*

Pour la livraison de vos produits de petit gabarit à l'adresse de votre choix, LES AMIS D'ABORD peut vous proposer un ou plusieurs des modes de livraison suivants (selon le pays de livraison) :

- *Livraison domicile standard* :
  La livraison des produits commandés s'effectue à l'adresse de livraison indiquée lors de votre commande.

- *Livraison en point de retrait standard* :
  La livraison des produits commandés s'effectue chez un commerçant proche de chez vous ou de votre lieu de travail.

6.1.2 Produits de gros gabarit (uniquement en France et en Belgique)

*LIVRAISON A L'ADRESSE DE VOTRE CHOIX*

La livraison de produits de gros gabarit s'effectue sur prise de rendez-vous à l'adresse de votre choix.
La prise de rendez-vous s'effectue par notre transporteur, dans les 48h – 72h suivant la validation de votre commande. Vous êtes contactés 30 minutes avant l'arrivée du ou des livreurs. Lors de la livraison, une pièce d'identité sera demandée par les livreurs. Selon le mode de livraison sélectionné et en cas de produits exceptionnellement lourds et volumineux, nous vous invitons à vérifier la possibilité et la facilité de livraison (par exemple, vérifiez au préalable les dimensions de votre cage d'escalier ou de votre ascenseur). Pour être prises en compte, les conditions d'accès au domicile devront être renseignées sur le questionnaire transmis lors de la validation du rendez-vous par mail, ou reprécisées par téléphone auprès du transporteur (exemples : restrictions horaires, centre-ville, escalier colimaçon, etc.).

*Livraison en consigne :*

En cas d'absence un avis de passage vous sera laissé pour vous inviter à planifier un nouveau rendez-vous. Si vous êtes en France et que vous souhaitez faire reprendre votre ancien appareil (uniquement les déchets électriques et électroniques - DEEE), merci de le préciser lors de la confirmation du rendez-vous. Le cas échéant, votre ancien produit doit être débranché, vidangé ou dégivré au préalable, sans quoi il ne sera pas repris. Pour + de renseignements sur les modalités et conditions de reprise, consultez l'article 10 de nos CGV.

**LIVRAISON EN POINT RETRAIT (uniquement en France)**

La livraison des produits commandés s'effectue dans un lieu proche de chez vous ou de votre lieu de travail. Lorsque vous sélectionnez ce mode de livraison, vous êtes informé du fait que votre colis est mis à disposition sur le Point Retrait pour une durée limitée de 15 jours calendaires. Au-delà de ce délai, le colis sera retourné chez LES AMIS D'ABORD et vos produits remboursés. Votre colis vous sera alors remis en main propre. Pour le retirer, pensez à vous munir d'une pièce d'identité. En cas d'empêchement, une personne de votre choix pourra retirer votre colis sous réserve de présenter votre pièce d'identité ainsi que la sienne.
Nous vous invitons à bien vérifier que votre véhicule peut accueillir votre colis. Vous trouverez les caractéristiques de votre colis sur la fiche produit.
Nous vous invitons à vérifier l'état de l'emballage de votre colis avant de l'accepter en apposant votre signature sur le bordereau de livraison papier ou électronique. Vous n'êtes pas autorisé à déballer le produit sur le point retrait. Si vous constatez des avaries sur l'emballage, mais que vous souhaitez malgré tout récupérer le colis, nous vous invitons à formuler des réserves précises sur le bordereau de livraison.
Si vous souhaitez faire reprendre votre ancien appareil (uniquement les déchets électriques et électroniques - DEEE), les modalités et conditions de reprise sont accessibles à l'article 10 de nos CGV.

### 6.2 Livraison

6.2.1 Date de livraison

La date de livraison des produits est indiquée sur la fiche produit de chaque produit et peut varier selon le mode de livraison sélectionné. La date de livraison est confirmée à la page "Choix du mode de livraison". Si votre commande contient plusieurs produits avec des délais de livraison différents, le délai de livraison de votre commande sera le délai de livraison le plus long.

6.2.2 Territoires desservis

LES AMIS D'ABORD livre les commandes en France Métropolitaine, Corse comprise, en Belgique, en Italie, en Allemagne et en Espagne, sauf exclusions particulières. Certains produits ne peuvent être livrés en Corse ou à l'étranger. Vous serez informé de l'éligibilité de votre produit pour une livraison en Corse lors de votre commande.

6.2.3 Retard livraison

En cas de retard dans la livraison, LES AMIS D'ABORD s'attachera à vous en informer. Vous pouvez également nous signaler vous-même le retard de livraison via votre Espace Client ou en contactant notre Service Client. LES AMIS D'ABORD s'engage à faire le nécessaire pour déterminer la cause du retard et trouver une solution adéquate en vue de la livraison effective des produits commandés dans les meilleurs délais.

6.2.4. Contact

Pour le suivi de votre commande et le service après-vente, vous pouvez nous contacter sur info@vuvendu.fr

Afin d'optimiser le traitement de vos demandes, pensez à indiquer dans toutes vos correspondances, quel que soit le canal utilisé : votre nom, prénom, email avec lequel vous avez passé votre commande et le numéro de la commande concernée.

## *Article 7 : RECEPTION*

### 7.1 Accessoire et/ou pièce manquant

Lors de la réception ou du retrait de votre commande, vous devez vérifier que votre produit est complet (y compris ses accessoires). Si vous constatez que certains accessoires du produit commandé sont manquants dans votre colis, veuillez prendre contact avec le Service Client de LES AMIS D'ABORD (info@vuvendu.fr) au plus tard dans les trois (3) jours calendaires après réception de votre commande afin que nous puissions traiter votre réclamation.

### 7.2 Produits livrés abîmés

Lors de la réception ou du retrait de votre commande, vous devez vérifier l'état du (des) colis reçus et signaler toute non-conformité sur le bon de livraison ou refuser la livraison. Dans le cas où, après acceptation du colis, vous constateriez que le produit commandé est abîmé, vous pouvez nous le signaler, en contactant le Service Client (info@Les Amis d'Abord.fr) et ce, au plus tard dans les trois (3) jours calendaires après réception de votre commande.

## *Article 8 : RETRACTATION*

### 8.1 Principe

Conformément aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la Consommation, vous disposez d'un délai de quatorze (14) jours ouvrés courant à compter du lendemain de la réception du dernier produit de votre commande pour exercer votre droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Si le délai de quatorze (14) jours ouvrés expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le retour des produits se fait sous votre responsabilité et à vos frais. Tout dommage subi par les produits à cette occasion est de nature à faire échec à l'exercice de votre droit de rétractation.

### 8.2 Modalités d'exercice du droit de rétractation

Pour exercer votre droit de rétraction, vous devez nous notifier votre décision de vous rétracter de votre commande dans le délai indiqué à l'article 8.1.

Cette notification doit être effectuée par écrit, par tout moyen et notamment **en nous retournant, à l'adresse postale indiquée, le formulaire suivant complété et signé**. A réception de votre demande de rétractation et si celle-ci est conforme aux CGV, LES AMIS D'ABORD vous demandera de retourner le produit concerné par vos soins.

En toute hypothèse, nous vous adresserons un accord de retour contenant un numéro de retour et précisant les modalités de retour de votre colis. Nous vous recommandons d'imprimer et de coller ce numéro de retour sur le

colis afin de permettre un traitement plus rapide de votre demande. Vous vous engagez à retourner à LES AMIS D'ABORD les produits faisant l'objet d'une rétractation dans les 14 jours calendaires suivants l'envoi de la notification de votre décision de vous rétracter.

Si une même commande contient plusieurs produits, livrés par colis distincts, alors le retour des produits concernés par une demande de rétractation se fait de manière dissociée selon les modalités prévues au paragraphe 8.2.
Pour un meilleur traitement des demandes de rétractation, chaque produit d'une même commande qui fait l'objet d'une demande de rétractation, doit faire l'objet d'un retour dans un colis distinct.
En cas d'exercice d'un droit de rétractation sur un produit ayant bénéficié d'une prestation de service de montage pleinement exécutée, dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du client et renoncement exprès à son droit de rétractation ; vous serez remboursé de toutes les sommes versées à l'exception de celles correspondant à la prestation de service de montage pleinement exécutée et de toute dépréciation financière du produit qui pourrait vous être imputée dans les conditions ci-dessous.

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-23 du Code de la consommation, vous êtes responsable de la manipulation des biens et de la dépréciation de leur valeur au cours du délai de rétractation. A ce titre, LES AMIS D'ABORD se réserve la faculté d'engager votre responsabilité en cas de dépréciation des produits retournés dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation, résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces produits. Toute trace visible sur tout produit préalablement monté et assemblé, par vous-même ou à l'issue d'une prestation de montage, puis démonté par vos soins ou toute autre personne extérieure à LES AMIS D'ABORD, telle que des traces de vis, clous, des rayure(s) ou une partie du produit arrachée (sans que cette liste soit limitative) sera considérée comme une dépréciation du produit, devenu alors impropre à la vente, et LES AMIS D'ABORD se réservera le droit d'imputer au client le coût financier relatif à cette dépréciation.

Seuls les produits retournés dans un état permettant leur remise en vente par LES AMIS D'ABORD (ceci supposant qu'ils soient retournés dans leur emballage d'origine ou dans un emballage permettant une protection équivalente desdits produits au cours de leur transport retour) seront acceptés au titre de la rétractation et remboursés conformément aux CGV. En conséquence, les produits retournés incomplets, abîmés, endommagés ou salis ne seront pas repris au titre d'une rétractation.

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat).

À l'attention de : LES AMIS D'ABORD – Service consommateur - 8 route de Béziers, 34410 SAUVIAN.

Les Z'Amis D'abord

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien/service (*) ci-dessous [Indiquez le ou les produits/services pour lesquels vous vous rétractez]

……
……
……

— Commandé le (*)/reçu le

……
……

— N° de commande

……
……

— Nom du (des) consommateur(s)

……
……

— Adresse du (des) consommateur(s)

……
……
……

— Signature du (des) consommateur(s)
*(Uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)*

— Date……

*(*) Rayez la mention inutile*

### 8.3 Exceptions

Conformément à l'article L221-28 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour

- Les services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation de quatorze jours avec votre accord préalable exprès, et renoncement exprès à votre droit de rétractation
- Les biens confectionnés selon vos spécifications ou nettement personnalisés.
- Les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.
  *C'est par exemple le cas pour les produits assortis d'un compteur kilométrique et dont tout kilomètre effectué emporterait une dépréciation substantielle immédiate de leur valeur.*
- Les biens qui ont été descellés après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.
  *C'est par exemple le cas des articles textiles livrés avec des scellés d'hygiène (sous-vêtements, maillots de bain, etc.) lorsque ceux-ci auront été retirés, les vêtements qui auront été visiblement portés et/ou lavés, les produits du rayon Bijoux tels que les piercings et boucles d'oreilles, etc...*
- Les biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- Les enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur.
  *C'est par exemple le cas pour les produits livrés avec un logiciel lorsque vous avez descellé et/ou installé ce logiciel - La fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines ;*
- Les téléchargements de contenus numériques non fournis sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- La vente de voyages et d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée *(ex. tickets de concert).*

Conformément à l'article L221-25 du Code de la consommation : « Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat. »

### 8.4 Remboursement dans le cadre d'une rétractation

A la suite de votre demande de rétractation, LES AMIS D'ABORD, conformément aux dispositions légales, procédera à votre remboursement dans un délai de 14 jours suivant la notification de votre demande de rétractation.
En l'absence de réception de votre produit ou d'une preuve d'expédition de votre produit dans ce délai, LES AMIS D'ABORD se réserve le droit de reporter votre remboursement jusqu'au jour de la réception de votre produit.
LES AMIS D'ABORD procédera à votre remboursement via le même moyen de paiement que celui utilisé au jour de votre commande, sauf dans le cas où le moyen de paiement utilisé ne le permettrait pas.

## *Article 9 : GARANTIES*

### 9.1 Les Garanties Légales

Pour les produits directement vendus par LES AMIS D'ABORD (à l'exclusion des produits vendus par les vendeurs inscrits sur la Marketplace de LES AMIS D'ABORD), LES AMIS D'ABORD est tenue des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L. 211-4 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil. S'agissant de la garantie des vices cachés, le consommateur peut décider de mettre en œuvre cette garantie au sens de l'article 1641 du code civil et, dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

**Attention, pour les produits achetés auprès d'un vendeur de la Marketplace, vous devez vous rapprocher du vendeur concerné pour exercer vos droits,**
**LES AMIS D'ABORD ne pouvant se substituer au vendeur.**

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

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut : les défauts sont donc présumés exister au moment de la délivrance à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du produit ou du défaut invoqué.

**Pour les produits commandés avant le 01/01/2022**
- si le produit est neuf : au cours des 24 mois suivant la réception du produit.
- si le produit est d'occasion (en ce inclus les biens identifiés comme étant des "spécificités web déstockage") : au cours des 6 mois suivant la réception du produit.

**Pour les produits commandés après le 01/01/2022**
- si le produit est neuf : au cours des 24 mois suivant la réception du produit.
- si le produit est d'occasion (en ce inclus les biens identifiés comme étant des "spécificités web déstockage") : au cours des 12 mois suivant la réception du produit.
- tout produit réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de 6 mois.
- dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé.
- toute période d'immobilisation du bien pendant la période de garantie suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en conformité.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant couvrir votre produit.
Pour bénéficier de la garantie légale de conformité ou de la garantie des vices cachés pour un produit directement vendu par LES AMIS D'ABORD, contactez notre Service Client par courrier : LES AMIS D'ABORD – Service consommateur – 8 roue de Béziers, 34410 SAUVIAN.
Afin d'optimiser le traitement de vos demandes, pensez à d'indiquer dans votre courrier votre nom, prénom, email avec lequel vous avez passé votre commande et le numéro de la commande concernée.
Dans le cadre de la mise en œuvre de ces garanties, les conditions de prise en charge de votre produit peuvent varier en fonction des accords conclus entre LES AMIS D'ABORD et ses fournisseurs ou les fabricants de votre produit.
Ainsi, vous pourrez être amenés :
- Soit à nous retourner directement votre produit en panne ;
- Soit à appliquer la procédure qui vous sera directement communiquée par le fabricant du produit.

Dans tous les cas, à défaut de panne constatée ou en cas d'utilisation anormale de votre produit (notamment, sans que cette liste soit exhaustive : produit cassé, oxydation, utilisation non conforme aux recommandations du fabricant ou à la destination du produit), nous ne procèderons ni à la réparation, ni à l'échange du produit ; nous serons en outre susceptibles de vous facturer les frais de déplacement et de main d'œuvre occasionnés).

**Reproduction des dispositions légales :**

**Article L217-4 du Code de la Consommation**

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existants 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 L217-5 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, 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 L217-12 du Code de la Consommation**

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par 2 ans à compter de la délivrance du bien.

**Article L217-16 du Code de la Consommation**

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

**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 alinéa 1er du Code Civil**

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acheteur dans un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice.

### 9.2 Les Garanties contractuelles

9.2.1 Les garanties commerciales LES AMIS D'ABORD

Lors de l'achat de certains produits, LES AMIS D'ABORD offre la possibilité aux clients, personnes physiques résidant en France Métropolitaine, de souscrire à une garantie.

Les conditions et tarifs des garanties commerciales proposées par LES AMIS D'ABORD diffèrent selon la nature du produit que vous achetez.

Vous trouverez ci-dessous la liste des garanties proposées :

Garantie Panne + Casse ; Garantie Panne + Assistance ; Garantie Casse / Casse Vol *(Téléphones, Tablettes, Ordinateurs portables, Bijoux, Matériel Transport enfant, Cycle, Matériel Fitness)* ; Garantie Tache & Déchirure *(Textile, Canapé / Siège)* ; Garantie Erreur de Montage

**IL EST RAPPELÉ QUE LA SOUSCRIPTION A L'UNE DES GARANTIES COMMERCIALES LES AMIS D'ABORD LISTÉES CI-DESSUS NE FAIT PAS OBSTACLE A L'APPLICATION DES DISPOSITIONS LÉGALES RELATIVES A LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ TELLES QUE FIGURANT AUX ARTICLES L217-4 À L217-13 DU CODE DE LA CONSOMMATION ET A LA GARANTIE DES VICES CACHES TELLES QUE FIGURANT AUX ARTICLES 1641 À 1648 DU CODE CIVIL AINSI QU'A L'ARTICLE 2232 DU MÊME CODE ET REPRODUITES A L'ARTICLE**

9.2.2 La Garantie Fabricant

Certains produits en vente sur le Site bénéficient d'une garantie contractuelle dite « Garantie Fabricant » accordée par le fournisseur ou le fabricant du produit, et à laquelle LES AMIS D'ABORD n'est pas partie.

L'existence de cette Garantie Fabricant est signalée dans la fiche produit figurant sur le Site.

Si vous souhaitez faire jouer la Garantie Fabricant, nous vous remercions de nous le signaler lors de la prise de contact avec notre Service Client. Pour faire jouer votre Garantie Fabricant, il vous appartient de consulter les modalités d'application de la Garantie Fabricant généralement présentes dans la boite contenant le produit.

**IL EST RAPPELÉ QUE LE BÉNÉFICE DE LA GARANTIE FABRICANT NE FAIT PAS OBSTACLE A L'APPLICATION DES DISPOSITIONS LÉGALES RELATIVES A LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ TELLES QUE FIGURANT AUX ARTICLES L217-4 À L217-13 DU CODE DE LA CONSOMMATION ET A LA GARANTIE DES VICES CACHES TELLES QUE FIGURANT AUX ARTICLES 1641 À 1648 DU CODE CIVIL AINSI QU'A L'ARTICLE 2232 DU MÊME CODE ET REPRODUITES A L'ARTICLE 9.1.**

## *Article 10 : ECO-PARTICIPATIONS ET REPRISE DE VOS DECHETS D'EQUIPEMENT ELECTRIQUES ET ELECTRONIQUES (DEEE) ET REDEVANCE POUR COPIE PRIVEE*

### 10.1 Eco-participations

Comme tout distributeur, LES AMIS D'ABORD a l'obligation auprès de ses clients de collecter une éco-participation qu'elle reverse aux différentes éco-organismes aux fins de financer les filières de collecte, de recyclage et de valorisation des déchets. Le montant de l'éco-participation est indiqué sur la fiche produit des produits relevant de cette obligation.

### 10.2 Reprise 1 pour 1

Conformément aux articles L. 541-10-8 et R. 541-161 et suivants du Code de l'Environnement, vous pouvez bénéficier d'une reprise gratuite de vos anciens produits pour les filières suivantes - DEEE, DEA, Contenus et contenants des produits chimiques, Cartouches de gaz combustibles à usage unique. La demande de reprise de votre ancien produit doit respecter le principe du « 1 pour 1 » : LES AMIS D'ABORD reprend votre ancien produit pour tout produit neuf de même type acheté sur le Site.

## *Article 11 : FORCE MAJEURE*

LES AMIS D'ABORD ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution d'une de ses obligations issues du contrat de vente dès lors que cette inexécution est liée à la survenance d'un événement de force majeure.

## *Article 12 : DONNEES PERSONNELLES*

La politique de protection de vos données personnelles est accessible sur le site.

## *Article 13 : CODE DE BONNE CONDUITE*

LES AMIS D'ABORD ou toutes autres entités s'y substituant adhère au Code Déontologique de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance). Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site de la FEVAD.

## *Article 14 : LITIGE, MEDIATION et DROIT APPLICABLE*

**14.1** Pour toute réclamation, notre Service Client est à votre disposition.

**14.2** LES AMIS D'ABORD ou toutes autres entités s'y substituant, adhère à la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) et au service de médiation du e-commerce (60 rue la Boétie – 75008 PARIS – relationconso@fevad.com). Le Médiateur peut être saisi de tout litige commercial lié à la vente d'un produit ou un service acheté à distance, sous réserve du respect des conditions de recevabilité de votre dossier. Pour les services, le Médiateur du E-commerce interviendra uniquement en l'absence de partenariats avec les Médiateurs sectoriels, déjà existant, compétents, à qui il pourra transmettre votre dossier tout en en assurant un suivi.

**14.3** La Commission européenne a mis en place une plateforme de résolution des litiges destinée à recueillir les éventuelles réclamations de consommateurs faisant suite à un achat en ligne afin de les transmettre ensuite aux médiateurs nationaux compétents.

**14.4** Sauf dispositions impératives contraires telles que découlant du Règlement CE n°593/2008 du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I), les présentes CGV sont soumises à la législation française. Dans l'hypothèse où une ou plusieurs clauses des présentes CGV deviendraient nulles suite à un changement de législation ou par décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité des autres clauses, qui elles resteraient applicables.