

Conditions Générales de Vente applicables aux Consommateurs (B to C pour Business to Customer)

Préambule

Les présentes conditions générales de vente concernent toutes les actions commerciales de la Société FRANCE LAMPES, à destination des particuliers, autrement appelés Consommateurs, c'est-à-dire, au sens du Code de la Consommation, toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Elles prévalent sur toute condition d'achat, sauf dérogation formelle et expresse de notre part.

Des conditions spécifiques à certains produits ou services peuvent compléter ces conditions générales de ventes.

Le client est responsable de la bonne saisie de ses coordonnées : email valide, adresse de livraison et de facturation, numéro de téléphone où il peut être joint ainsi que de sa qualité de « particulier » afin d'appliquer les règles du commerce B TO C.

Les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la validation de la commande.

1. Commande

1.1. Toute commande a un caractère ferme et définitif, à compter de sa validation par le client. Toute modification de celle-ci n'est possible qu'avec l'accord préalable de FRANCE LAMPES.

1.2. La commande validée et acceptée ne peut être annulée si la marchandise est en cours d'expédition ou sans accord préalable et dans ce cas, la Société FRANCE LAMPES se réserve le droit de débiter aux clients les frais et débours exposés.

1.3. La Société FRANCE LAMPES se réserve cependant le droit d'annuler toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

1.4. Une commande acceptée par FRANCE LAMPES reçoit un accusé réception envoyé sur l'adresse email ayant servi à la création de l'espace client sur notre site web. L'adresse email doit donc avoir une existence réelle afin de recevoir toute la correspondance liée à la commande.

1.5. Le contrat de vente est conclu au moment de l'envoi par le Consommateur de la confirmation de sa commande.

1.6. L'archivage des documents commerciaux et des communications est effectué sur un support fiable et durable. Ces documents et communications peuvent être produits à titre de preuve du contrat.

1.7. FRANCE LAMPES se réserve le droit de refuser toute commande pour des motifs légitimes et plus particulièrement si les quantités de produits commandés sont anormalement élevées pour des acheteurs ayant la qualité de Consommateurs.

1.8. La validation de la commande vaut adhésion aux présentes CGV par le Consommateur, celui-ci reconnaissant en avoir eu connaissance en cochant la case dédiée à cet effet sur notre site web, avant de passer commande.

2. Produits

2.1. Les informations se rapportant aux produits, telles que les caractéristiques ou données techniques, peuvent être modifiées à tout moment et communiquées au client avant la commande.

2.2. Tous les textes ou photographies illustrant les produits ou les offres sur notre site Internet proviennent de nos partenaires fournisseurs et/ou fabricants et ne sont pas contractuels. Ils ne sauraient, de ce fait, engager la responsabilité de FRANCE LAMPES.

2.3. Dans le cas d'utilisation ou d'envoi de produit hors de France, la responsabilité de FRANCE LAMPES ne saurait être engagée lors d'une importation ou d'une utilisation non-conforme aux normes du pays de destination. Il est du devoir du client de vérifier si le produit répond à la législation d'importation et aux normes locales.

Le Client doit se conformer à ces lois d'exportation et obtenir toute licence ou permis requis pour transférer, exporter, réexporter ou importer les produits. Le Client ne doit pas, directement ou indirectement, vendre, permettre de vendre, aliéner, exporter, réexporter ou fournir des produits à tout pays ou entité frappé d'une sanction ou d'un embargo administré par le Royaume-Uni, les États-Unis d'Amérique, l'Union Européenne ou un autre pays.

Le Client certifie que les produits achetés auprès de FRANCE LAMPES ne seront pas utilisés, vendus ou incorporés dans des produits utilisés directement ou indirectement dans la conception, le développement, la production ou l'utilisation d'armes chimiques, biologiques ou nucléaires, les véhicules de livraison et les systèmes de même nature ou dans le développement de toutes armes de destruction massive. Les produits vendus par FRANCE LAMPES ne sont pas recommandés ou autorisés à être utilisés dans des applications d'assistance respiratoire ou de vie artificielle, d'implantation chirurgicale, de nucléaire ou d'aéronef ou pour toute utilisation ou application dans laquelle l'échec d'un seul composant pourrait causer des dommages importants aux personnes ou à la propriété.

Les classifications du produit à des fins d'exportation, y compris les codes tarifaires harmonisés, sont effectuées uniquement pour l'usage interne par FRANCE LAMPES.

Ces informations sont fournies de bonne foi en fonction des informations dont FRANCE LAMPES dispose au moment de la compilation. FRANCE LAMPES n'offre aucune garantie ni aucune déclaration selon laquelle ces informations sont à jour ou correctes et n'est pas responsable de toute forme de perte ou de dommage subi par le Client en raison de l'utilisation de ces informations. Le Client est responsable d'assurer le respect de toutes les lois d'exportation applicables, y compris la correcte détermination de la classification d'un objet au moment de toute exportation ultérieure.

2.4. Produits spécifiques

Les produits qui excèdent une longueur fixe de 95 cm ne sont pas éligible au franco de port.

Certains produits figurent sur le site www.francelampes.com car ils existent aux catalogues des fabricants. Ces produits, du fait de leur spécificités techniques ou usage particulier, sont destinés aux clients professionnels avertis et apparaissent avec la mention « Ni repris, ni échangé ».

Certains articles font partie des produits « sur mesure » et apparaissent également avec la mention « Ni repris, ni échangé ».

Certains produits ne sont pas destinés à être utilisés dans le cadre de l'illumination d'une pièce d'un ménage. Il s'agit de la réglementation domestique liée à la Directive 2005/32/CE, qui fixe les exigences en matière d'écoconception applicables aux produits consommateurs d'énergie (Source JO : [2005-32-CE](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A2005L0032)).

3. Prix

3.1. Tous nos prix s'entendent toutes taxes comprises et sont exprimés en euros, hors frais de transport, d'emballage, de livraison et administratifs.

Toute commande livrée hors de France métropolitaine pourra être soumise aux éventuelles taxes locales, droits de douane, octrois de mer et frais de dédouanement lors de la livraison. Leur acquittement est à la charge du client et relève de sa propre responsabilité. Le client se doit de se renseigner auprès des autorités compétentes du pays de livraison.

3.2. La contribution environnementale pour le recyclage des équipements électriques et électroniques (Eco-Contribution "DEEE") est indiquée sur l'ensemble de nos documents et fiches produits. Cette contribution est spécifique à chaque typologie de produits concernés et le montant inclus dans le prix de vente est indiqué sur notre site internet, de même qu'il apparaît unitairement sur votre facture.

3.3. Les prix indiqués sur nos documents ou catalogues sont garantis pendant la durée de validité de l'offre indiquée sur nos documents. Nos devis et factures proforma bénéficient de la même validité, sauf mention contraire. Les prix indiqués sur notre site Internet sont ceux indiqués au moment de la validation de votre commande.

3.4. La Société FRANCE LAMPES s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, elle s'engage à facturer les marchandises commandées aux prix indiqués lors de l'enregistrement de la commande. Néanmoins, un prix dérisoire affiché pourra justifier une annulation de la commande de la part de FRANCE LAMPES.

3.5. Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

3.6. Les frais de livraison ne sont pas compris dans les prix de vente indiqués. Ils viennent s'ajouter au montant total de votre commande. Ils figurent sur le récapitulatif de votre commande, avant l'enregistrement définitif. Ils sont calculés en fonction de chaque commande (suivant le poids, le volume, la région de destination et l'emballage).

3.7. Certaines commandes peuvent bénéficier du franco de port. Ces commandes sont passées sur notre site web et à livrer en France Métropolitaine en colis standard par nos transporteurs dans une limite de 30Kgs.

3.8. Frais de port et emballage à la charge du client

Pour une livraison en France Métropolitaine : ces frais sont calculés au réel suivant le département de destination, le poids et les dimensions des colis.

Colis Standard		Colis Hors Dimensions	
Poids maxi. : 30 Kg		Poids maxi. : 30 Kg dont 1 article sup. à 95cm	
Consommateur			
Franco non atteint	Frais réels	Livraison partielle possible, selon frais réels	Frais réels
Franco atteint	Offert à partir de 114€ TTC marchandises	Livraison partielle possible, forfait 9,60€ TTC	

Pour une livraison en dehors de France Métropolitaine : ces frais sont calculés au réel suivant la zone de destination, le poids et le volume.

3.9. Frais administratifs à la charge du client

FRANCE LAMPES n'impose aucun minimum de commande.

Toutefois, des frais administratifs sont comptabilisés pour toute commande dont le montant de marchandise est inférieur à 36,00€ TTC. Ils s'élèvent à 4,20€ TTC.

Les frais administratifs sont cumulables entre eux et à d'autres types de frais (frais de port, frais de transaction bancaire, etc...).

Des frais sont également comptabilisés :

- 30 euros en cas de transaction bancaire internationale (notamment si le client n'a pas spécifié à sa banque que les frais étaient à 100% à sa charge).

4. Codes promotionnels

4.1. Les codes promotionnels sont personnels, non cumulables entre eux et réservés à l'utilisation unique du client professionnel à qui ils ont été envoyés. Ils sont incessibles. Leur utilisation est soumise à certaines conditions :

- un code est utilisable une seule fois (sauf mention contraire)
- afin de bénéficier de l'avantage proposé par le code, celui-ci doit impérativement être communiqué lors du passage de la commande. En cas d'oubli de la part du client, nous ne pourrions ni annuler la commande, ni la renouveler pour tenir compte de cette promotion.
- les codes promotionnels sont valables pour les périodes précisées sur les documents les détaillant.
- Les cadeaux associés à ces codes promotionnels sont envoyés dans la limite des stocks disponibles et peuvent être remplacés par un cadeau de valeur équivalente à celui initialement prévu ou par un bon d'achat en cas d'indisponibilité.

4.2. Les codes provenant de sources ou de tiers autre que FRANCE LAMPES (notamment les sites de codes de réduction, les blogs, ...) ne pourront pas être pris en compte et validés par nos services.

5. Disponibilité

5.1. Les indications sur la disponibilité des produits sont fournies, pour chaque article, sur chaque fiche de notre site web :

- « Disponible immédiatement » suivi d'un nombre signifie que le produit est EN STOCK dans nos entrepôts (stock en temps réel).
- « Disponible sous x jours » suivi d'un nombre signifie que le produit est en stock chez notre ou nos fournisseurs, sous réserve de vente intermédiaire (stock remis à jour sous 24 h)
- « Commander pour réapprovisionner » indique que le produit n'est pas en stock et qu'il faut que le client effectue une commande pour en recevoir, et que le stock du/des fournisseur(s) n'est pas connu.

Les délais habituels de disponibilité d'articles hors « Disponible immédiatement » sont habituellement de 8 à 10 jours ouvrés (soit d'une quinzaine de jours ouvrables) hors jours fériés.

Au-delà de ce délai, un email est envoyé au client afin de lui faire part des délais indiqués par le fournisseur. En aucun cas, le dépassement n'entraînera l'annulation de la commande par le client, ou de prétendre à des dommages et intérêts ou indemnités quels qu'ils soient. La société FRANCE LAMPES se réserve le droit d'effectuer dans certains cas des livraisons globales ou partielles et s'engage à ne demander aucun frais en sus.

La société FRANCE LAMPES décline toute responsabilité en cas de retard ou de restriction de livraison en raison des variations de disponibilités chez ses propres fournisseurs.

Toutes les informations relatives au nombre de pièces en stock chez nos fournisseurs proviennent de nos partenaires fournisseurs et/ou fabricants et ne sont pas contractuelles. Elles ne sauraient, de ce fait, engager la responsabilité de FRANCE LAMPES.

5.2. Si le client demande la livraison des articles immédiatement disponibles, la société FRANCE LAMPES demandera au client de s'acquitter de ces frais supplémentaires (cf. section Prix)

5.3. Si lors de la commande, certains produits étaient indisponibles temporairement, dû à une rupture de stock des fournisseurs ou des fabricants, FRANCE LAMPES s'engage à communiquer au client cette information dès qu'elle est connue. Le client sera invité à prendre contact auprès de FRANCE LAMPES et aura le choix de modifier sa commande si le produit peut être remplacé ou si d'autres articles peuvent s'y substituer, ou obtenir le remboursement partiel ou total des articles indisponibles, suivant les cas.

Le remboursement pourra s'effectuer sous la forme d'un coupon de réduction à valoir sur le site web www.francelampes.com lors d'une prochaine commande (formalisé par un avoir lors de ladite commande), soit par un moyen de paiement conventionnel (chèque, virement,...).

6. Conditions et délais de livraison

6.1. Nous assurons un partenariat concernant la livraison en France et à l'international. La liste des pays disponibles en livraison est accessible sur notre site web, à partir du panier.

6.2. La livraison est effectuée à l'adresse de livraison fournie par le client lors de sa commande, et ce sous sa responsabilité. A défaut de précision, la livraison sera effectuée à l'adresse indiquée pour la facturation de la commande.

6.3. Le client doit indiquer clairement toutes les informations relatives à la livraison, en particulier l'adresse exacte de livraison (pas de boîte postale pour les transporteurs différents de La Poste), ainsi que tout éventuel code d'accès nécessaire à la livraison. Toute erreur non imputable à nos services pourra faire l'objet de frais supplémentaires, notamment en cas d'une nouvelle présentation du colis ou réexpédition.

6.4. Les livraisons sont effectuées dans les délais indiqués à compter de l'acceptation de la commande et du paiement par notre service comptabilité. En cas de dépassement de ces délais, le client pourra annuler sa commande ou d'accepter un nouveau délai, sans qu'il puisse exiger une remise de prix ou le paiement de dommages intérêts.

6.5. Les livraisons sont effectuées selon la disponibilité des produits (Cf. section Disponibilité) et les délais d'acheminement de chaque transporteur. A titre indicatif, selon nos contrats passés avec ces partenaires : Géodis, MTM et La Poste livrent sous 24/48 H et Fedex TNT sous 24 H.

6.6. Une nouvelle présentation du colis effectuée par Géodis sera facturée 12€ TTC.

6.7. De plus, si par l'effet de la force majeure, le transport n'est pas effectué dans le délai convenu, le client n'aura pas lieu de prétendre à une indemnité de la part du transporteur selon l'article 133-2 du Code de Commerce, ni de la part de la société FRANCE LAMPES.

7. Conditions et délais de paiement

7.1. Les différents moyens de paiement sont :

- par carte bancaire via le portail web du Crédit Mutuel
- par carte bancaire via notre service Commercial par téléphone
- par chèque
- par virement bancaire
- par PayPal

7.2. Sauf convention particulière préalable, le paiement s'effectue immédiatement à la commande.

Aucune transaction par CB ne pourra être re-créditée par ce biais au client au-delà de 24H.

Tous les frais bancaires inhérents aux transactions sont à la charge du client.

7.3. Les échéances de paiement pour les frais supplémentaires dûs entre autre à une nouvelle présentation de colis sont exigibles à réception de facture.

7.4. Le non-paiement de tout ou partie de la dette à l'échéance, entraîne de plein droit l'exigibilité intégrale et immédiate de toutes les sommes dues et la possibilité de surseoir à l'exécution de nouveaux ordres et commandes.

8. Service Clients

8.1. Le standard téléphonique de notre service Clients est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h30.

8.2. Pour contacter le service Clients par écrit : à partir de votre messagerie à info@francelampes.com, via notre site internet sur le chat ou dans la rubrique « Nous contacter ».

8.3. Pour toute déclaration de litige, le client se reportera à la section « Réclamations et retours ».

8.4. Tous les avis et questions déposés par les utilisateurs de notre site web sont surveillés et modérés par l'équipe FRANCE LAMPES. Dès lors que les propos seraient de nature à enfreindre la loi et l'éthique (publicité abusive, propos diffamatoires, insultes, commentaires hors contexte, ...) FRANCE LAMPES se réserve le droit de modifier ou supprimer l'avis concerné.

9. Réception de commande

9.1. Attention, si la réception de la commande est confiée à un tiers (hôtesse d'accueil sur le lieu de travail, gardien, voisin,...), celui-ci reçoit le colis en votre nom et pour votre compte.

Il est responsable de la réception de votre colis et à ce titre, vous devez donc lui demander d'être vigilant sur le suivi des précautions d'usage et lui rappeler d'apporter à la chose reçue le même soin que s'il en était personnellement destinataire.

9.2. Il incombe à l'acquéreur de vérifier, ou faire vérifier par le mandataire qui reçoit, au moment de la réception, l'état apparent et la quantité des produits :

- en procédant au besoin, en présence du livreur, à l'ouverture de tout colis dont l'aspect serait douteux ;

- de formuler, en cas d'avarie ou de manquant, des réserves sur l'émargement de transport en spécifiant la nature et l'importance des dégâts (colis endommagé extérieurement, bruits de casse, boîtes endommagées, mouillures, colis manquants, produit manquant par rapport au bon de livraison, etc.) ;

- de confirmer ces réserves, par écrit, dans les 48 heures

9.3. Pour être recevables, les réserves doivent être manuscrites et circonstanciées, c'est-à-dire, formulées au moment de la livraison et décrivant les anomalies de livraison et les dommages subis par la marchandise (et non exclusivement par l'emballage).

Elles constituent des moyens de preuve de l'existence et de l'importance du dommage subi. Par conséquent, elles doivent être précises et complètes dans leur rédaction (la simple mention « sous réserve de déballage » est considérée trop générale et imprécise).

9.4. Seuls les dommages mentionnés dans les réserves seront retenus comme existants au moment de la livraison.

Conformément à la législation du transport, en l'absence de réserve formulée avec ces précisions, l'envoi est considéré livré en conformité.

Les réclamations concernant la livraison au-delà du délai de 48h ne pourront être prises en compte au titre de « SAV - Articles endommagés à la livraison » lors du transport.

10. Réclamations et retours

10.1. Aucune marchandise ne pourra être retournée chez la Société FRANCE LAMPES sans un accord préalable. Par conséquent, les retours spontanés (sans n° de SAV et donc sans accord) ne seront pas instruits.

Au moindre problème à la réception, il est indispensable que le client conserve les éléments dans l'état dans lequel ils ont été livrés (accessoires, notices, emballage(s) et suremballage(s) compris).

10.2. Les réclamations doivent être déclarées dans les 2 jours ouvrés suivant la réception, à notre service SAV, accompagnées de toutes les pièces justificatives que le client jugera nécessaires à l'instruction de son dossier (photos du Bon de livraison, de l'état du colis extérieur, l'état de l'emballage et du calage, les articles cassés, ...).

Toute réclamation doit parvenir par écrit à l'adresse suivante : sav@francelampes.com en mentionnant dans l'objet « SAV Commande #xxx », ainsi que le motif de SAV, selon la description décrite ci-dessous.

10.3. Les 3 motifs de déclaration d'un SAV à la Réception :

Colis non reçu malgré un état « Livré »

Si le transporteur a déclaré le colis « livré » mais que le client conteste cette livraison, FRANCE LAMPES demandera au client une contestation formelle et manuscrite (attestation sur l'honneur de non réception du colis) ainsi que la copie de sa carte d'identité ou passeport, et ce, uniquement si la réception du colis est prévue contre signature.

Livraison non conforme :

- Articles manquants au colis et erreur de préparation
- Articles endommagés à la livraison (avec réserves et sans réserves sur le bon d'émargement du transporteur – Cf. section Réception de commandes)
- Articles ne fonctionnant pas à la mise en place

En cas de livraison non conforme avérée : FRANCE LAMPES se réserve le droit de récupérer ou non la marchandise, soit par l'envoi d'une étiquette prépayée (voir modalités ci-après) ou soit en faisant reprendre directement la marchandise à l'adresse du client par un transporteur.

Livraison conforme mais erreur d'articles commandés par le client :

Le Consommateur peut exercer son droit de rétractation (Cf. section Droit de Rétractation) dans les 14 jours à compter de la réception du bien (attention : certains produits n'offrant pas lieu à une reprise).

10.4. Certains produits n'offrent pas lieu à une reprise/un SAV à la Réception. Il s'agit : des produits réalisés à la demande spécifique du client, des produits sur-mesure, des produits déballés dont le sceau a été brisé, des articles particuliers et spécifiés « Ni repris, ni échangé » qui ne s'adressent pas aux Consommateurs.

Dans certains cas de reprise de marchandise, notamment pour des erreurs d'articles commandés par le client hors rétractation, l'avoir sera établi sur la base de 85% du montant de marchandise facturée initialement.

10.5. Les frais de retour de marchandises :

- Dans le cas où la livraison est non conforme et qu'un retour de marchandise est demandé, les frais de retour sont à charge du vendeur. Une étiquette prépayée pourra être adressée au client par email, afin d'effectuer le renvoi de marchandise, ou le vendeur conviendra avec le client des modalités de la reprise des produits par son transporteur, directement à son adresse.
- Dans le cas de livraison conforme mais erreur d'articles commandés par le client : après accord de la Société FRANCE LAMPES, les retours de marchandises sont à charge du client, y compris dans les cas de rétractation.

10.6. Tous les retours convenus sont à adresser (sous 14 jours) à notre service après-vente avec leur emballage d'origine, complets en bon état, avec une mention apparente du numéro de retour sur le colis et le bon de retour glissé à l'intérieur.

Le remboursement ou l'échange suppose que le client n'ait pas endommagé le produit, ou qu'il ne l'ait pas renvoyé incomplet. Par conséquent, dans tous les cas, le client veillera à choisir un emballage adapté pour le retour, voire à sur-emballer les produits et à choisir un envoi contre signature. A défaut, la Société FRANCE LAMPES se réserve le droit de ne pas rembourser les produits retournés (en tout ou partie).

10.7. Selon les cas de SAV : après réception, vérification de la conformité des articles retournés et la constatation de l'état des produits, le client sera remboursé soit par un coupon de réduction à valoir sur le site web www.francelampes.com lors d'une prochaine commande (formalisé par un avoir lors de ladite commande), soit par un moyen de paiement conventionnel (chèque, virement, PayPal,...). FRANCE LAMPES n'enregistrant pas les numéros/dates d'expiration/cryptogrammes des cartes bancaires utilisées pour les règlements des commandes, il ne pourra pas être possible de re-créditer le client par ce biais.

Les coupons de réduction sont envoyés à partir de l'adresse email info@francelampes.com (attention aux anti-spams). Le client doit veiller à la bonne réception de son coupon de réduction.

10.8. Les colis refusés, non distribués ou non réclamés retournés à FRANCE LAMPES ne font pas l'objet d'un SAV et ne seront pas automatiquement instruits. Il incombe au client de suivre l'état de sa commande et notamment sa livraison, à l'aide du numéro d'acheminement de colis envoyé par email le jour de l'expédition.

10.9. Une « non distribution » de colis ne représente jamais une rétractation ou une annulation de commande.

Les motifs de non distribution non imputables à la Société FRANCE LAMPES tels que : Colis non réclamé, adresse incomplète ou erronée, mauvais numéro de téléphone et mauvaise adresse email (dans le cas où le transporteur ou le vendeur ont tenté de joindre le client au sujet de la livraison du colis) impliquent que les colis retournés sont acheminés vers le vendeur aux frais et sous la responsabilité de l'acheteur / Client.

10.10. Les frais de retour des colis non distribués seront déduits d'un éventuel remboursement. Ils correspondront aux frais de port inscrits à la commande, et en cas de franco de port un forfait pourra être appliqué à 12 euros TTC.

Aucun frais administratif ne sera remboursé.

La Société FRANCE LAMPES proposera de réexpédier les colis non distribués / non réclamés sous réserve du paiement des frais de port (frais réels) et confirmation de l'adresse complète du destinataire et des horaires d'ouverture pour livraison.

10.11. Dans le cas d'un colis non reçu, soit il s'agit d'un colis expédié et actuellement en transit, soit il s'agit d'une commande en attente. Le client doit contacter le service Clients (Cf. section Service Clients) en indiquant son numéro de commande et/ou son numéro de client.

11. Droit de Rétractation

11.1 Conformément aux dispositions légales en vigueur, et notamment celles liées aux articles L221-18 et suivants, le Consommateur dispose d'un droit de rétractation en cas de changement d'avis sur son achat. Le client en est avisé par les présentes CGV, et reconnaît en avoir eu connaissance en ayant coché la case dédiée à cet effet avant sa confirmation de commande.

11.2. Le Consommateur peut exercer son droit de rétractation auprès du vendeur, afin d'obtenir un échange ou un remboursement dans un délai de 14 jours à compter de la réception du produit, grâce au formulaire prévu à cet effet ([Formulaire de rétractation France Lampes](#)).

Dans ce cas, les produits doivent être retournés à nos entrepôts : dans leur emballage d'origine et en parfait état (en conformité avec leur re-commercialisation), dans les 14 jours suivant la notification à FRANCE LAMPES de la décision de rétractation.

S'agissant des produits, les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) leur permettant d'être commercialisés de nouveau à l'état neuf.

Les produits endommagés, salis, utilisés ou incomplets ne sont pas repris, ou selon le cas, pourront engager la responsabilité du Consommateur et donner lieu à une décote appliquée sur le montant à rembourser en cas de dépréciation résultant de manipulations autres que celles qui sont nécessaires pour vérifier la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du produit livré.

11.3. En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix du ou des produits achetés sont remboursés, les frais de retour restant à la charge du Consommateur.

Pour les produits ne pouvant pas être retournés par la poste en raison de leur taille et/ou de leur poids, le client pourra soit consulter FRANCE LAMPES afin de connaître le prix de l'enlèvement de marchandise qui lui sera facturé, soit recourir au transporteur de son choix.

L'échange (sous réserve de disponibilité) ou le remboursement sera effectué dans un délai maximal de 14 jours suivant le jour de la notification de l'exercice du droit de rétractation. Néanmoins, FRANCE LAMPES peut différer le remboursement jusqu'au retour de la marchandise.

Aucun retour ou reprise ne peut se faire sans l'accord préalable de la Société FRANCE LAMPES même en cas d'exercice de la rétractation, afin de les distinguer des colis en retour spontané.

11.4. De par leur nature, certains produits n'offrent pas lieu à droit de rétractation. Il s'agit des produits réalisés à la demande spécifique du client, ou « sur-mesure », des produits déballés dont le sceau a été brisé, des produits d'un usage spécifique réservés aux Professionnels. Ceux-ci figurent avec la mention « Ni repris – Ni échangé ».

12. Garantie

12.1. Outre la garantie légale contre les vices cachés résultant des articles 1641 et suivants du Code Civil, les produits vendus bénéficient d'une garantie légale de conformité (article L.217-4 et suivants du Code de la Consommation et parfois d'une garantie commerciale.

12.2. Garantie légale de conformité :

La notion de conformité signifie que le produit doit « être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable », autrement dit qu'il doit fonctionner correctement.

Le client choisira entre le remplacement et la réparation. Toutefois, le vendeur peut refuser ce choix et avoir le dernier mot si la formule choisie a un coût disproportionné par rapport à l'autre possibilité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut.

Si ces deux solutions se montrent irréalisables (le modèle n'existe plus ou l'option proposée présente un inconvénient important), ou si elles ne sont pas mises en œuvre dans le mois qui suit la réclamation, le client pourra alors demander l'annulation de la vente et le remboursement de l'appareil.

12.3. Garantie légale contre les vices cachés :

La garantie des vices cachés permet aux consommateurs de demander l'annulation de la vente ou la diminution du prix du produit (notamment par la prise en charge des frais de réparation) en cas d'apparition d'un défaut non visible au moment de l'achat (articles 1641 et suivants du code civil).

Deux conditions doivent être remplies : ce défaut doit diminuer fortement l'usage du produit ou le rendre totalement inutilisable, et il ne doit pas être apparent (sa découverte nécessite une expertise, un démontage...).

Cette garantie doit être mise en œuvre dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice dans la limite de 5 ans à compter de l'achat. C'est au Consommateur de prouver que le vice caché existe, notamment en produisant différentes attestations, des expertises contradictoires, etc...

Attention : l'existence d'un vice caché sera difficile à prouver si le client a préalablement démonté le produit ou tenté de le réparer lui-même...

12.4. Garantie commerciale :

Certains produits peuvent bénéficier d'une garantie commerciale, prévue par les fabricants de 24 mois (sauf dispositions particulières précisées sur les catalogues ou sur le site Internet).

12.5. Le client est expressément informé que FRANCE LAMPES n'est pas le fabricant des produits présentés sur le site www.francelampes.com et que FRANCE LAMPES décline toute responsabilité pour les produits défectueux.

Par conséquent, en cas de dommage à une personne ou un produit par défaut du produit, seul le consommateur, sur la base des informations sur l'emballage du produit, peut rechercher la responsabilité du fabricant de celui-ci. Nos produits sont garantis dans des conditions normales d'utilisation et soumises à une installation électrique conforme réalisée par un professionnel agréé.

12.6. La Société FRANCE LAMPES se réserve le droit de réparer ou de remplacer tout ou partie du produit défectueux par un matériel avec des fonctionnalités au moins équivalentes. Sauf mention particulière, les frais d'emballage et de transport quant au retour et à la réexpédition du matériel sont à la charge du client.

12.7. La facture tient lieu de bon de garantie.

12.8. La garantie conventionnelle est exclue dans les hypothèses suivantes :

- si le matériel est assorti d'une date limitée d'utilisation / de consommation ;
- en cas d'utilisation anormale ou non conforme du matériel au regard des spécifications qui lui sont propres ;
- dans le cas de négligence de l'acheteur dans le stockage/entretien du matériel ;
- s'il s'agit d'une usure normale du matériel, d'une transformation du matériel ou d'une incompatibilité avec d'autres matériels.
- s'il s'agit de dommages dus à une cause externe au matériel (accident, choc, foudre, ...)

12.9. FRANCE LAMPES ne saurait en aucun cas être responsable s'agissant de tout dommage indirects (tels que notamment perte de revenus, perte de profits, perte de chance, atteinte à la réputation...) qui pourrait résulter, ou bien d'une manière ou d'une autre, être lié au contrat passé entre FRANCE LAMPES et le client, ou bien découlant de produit défectueux, ou d'une atteinte à un droit de propriété intellectuelle, ou de l'exécution des présentes conditions générales de vente.

12.10. Les cadeaux offerts peuvent bénéficier uniquement de la garantie fabricant, le client devra contacter directement les services de la marque concernée, sauf dispositions particulières précisées sur l'offre cadeaux.

13. Force Majeure

13.1. Constitue un cas de force majeure, tout événement hors du contrôle de chacune des parties, en particulier : grèves, troubles sociaux, pénuries des matières premières, énergie, transport, etc.

Les parties n'encourent aucune responsabilité pour les manquements dus à un cas de force majeure, l'exécution des obligations est retardée jusqu'au retour à la situation normale.

14. Réserve de propriété

14.1. Les marchandises livrées à l'acheteur restent la propriété de la Société FRANCE LAMPES jusqu'au paiement intégral du prix de vente, en application des dispositions de la loi 80.335 du 12 mai 1980.

14.2. Toutefois l'acheteur est autorisé à procéder à la revente avant paiement intégral, à condition que la revente soit effectuée par l'acheteur avec clause de réserve de propriété.

14.3. Nonobstant toute clause contraire, en cas de non-respect par l'acheteur d'une des échéances de paiement, FRANCE LAMPES pourra obtenir, sans préjudice de ses autres droits, par lettre recommandée, la restitution du matériel aux frais de l'acheteur jusqu'à exécution par ce dernier de la totalité de ses engagements.

14.4. Les risques des dommages que le matériel pourrait subir (perte, détérioration, destruction, ...) ou occasionner sont exclusivement supportés par le client.

14.5. Le client ne devra en aucun cas altérer ou supprimer les moyens d'identification des produits.

15. Propriété intellectuelle

15.1. Tous les textes, photos, illustrations et images, reproduits sur le site www.francelampes.com, ainsi que sur l'ensemble des supports papiers (catalogues, documents, bons de commande,...) sont protégés au titre du droit d'auteur, droit des marques, droit des brevets et droit à l'image. Ils sont la propriété pleine et entière de FRANCE LAMPES et de ses partenaires.

15.2. Vous pourrez éventuellement être amené à recevoir des offres commerciales d'autres sociétés partenaires de notre Société, seulement si vous l'avez préalablement accepté.

Pour plus d'information, nous vous invitons à consulter notre politique de données personnelles et cookies présente sur notre site web www.francelampes.com.

15.3. Pour rappel, notre site étant à destination des professionnels, les mineurs n'ont pas la possibilité de contracter. Toute collecte de données auprès de mineurs doit faire l'objet d'une information de l'autorité parentale, qui a la capacité de s'opposer à la conservation desdites données ou à leur transmission par des tiers.

15.4. Toute reproduction totale ou partielle du site web, de son contenu et de tous type de documents FRANCE LAMPES est strictement interdite. Toute représentation, en tout ou partie, est constitutive de contrefaçon pouvant engager la responsabilité civile et pénale de son auteur.

15.5. Pour information, la dénomination FRANCE LAMPES a été déposée à l'Institut National de la Propriété Industrielle.

16. Attribution de juridiction et Médiation

16.1. Ces conditions générales sont soumises à la loi française. En cas de contestation ou de litige, le client s'adressera d'abord à FRANCE LAMPES afin de trouver une solution amiable.

16.2. En cas de contestation et litige sans résolution amiable, selon l'article R.631-3 du Code de la Consommation : « Le consommateur peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable ».

16.3. Conformément à l'article L. 612-1 du code de la consommation, vous pouvez recourir gratuitement au service de médiation MEDICYS dont FRANCE LAMPES relève par voie électronique : <https://medicys-consommation.fr/> ou par voie postale: MEDICYS – 73 Boulevard de Clichy – 75009 PARIS ou courriel contact@medicys.fr

17. Données personnelles et cookies

17.1. La Société FRANCE LAMPES apporte une grande importance à la protection et la confidentialité de vos données personnelles et veille au quotidien au respect de la réglementation actuellement applicable et, en particulier, au Règlement général sur la protection des données («RGPD»).

17.2. En tant que site marchand, FRANCE LAMPES recueille un certain nombre d'informations nécessaires au bon traitement des commandes. La Société FRANCE LAMPES traite toutes ces informations avec la plus grande confidentialité. Par conséquent, FRANCE LAMPES s'engage à ne pas louer ou ne pas vendre les données recueillies dans le cadre de son activité.

17.3. Politique de confidentialité des données à caractère personnel – Consultez la rubrique

17.4. Politique « cookies » – Consultez la rubrique

18. Modification et interruption d'accès au site

18.1 FRANCE LAMPES se réserve le droit, à tout moment, d'interrompre de manière temporaire l'accès à toute ou partie du site pour des raisons techniques, de modification des conditions contractuelles ou de mise en conformité du site avec les dispositions légales ou réglementaires et ce, sans avoir à en informer préalablement le client.

Mentions légales

Le site internet disponible à l'adresse www.francelampes.com est la propriété de FRANCE LAMPES, SARL au capital de 7622,45 euros, inscrite au Registre du Commerce et des sociétés de Montauban sous le numéro 412 223 349, gérée par E. Menin.

N° TVA : FR84412223349

Contact : info@francelampes.com

Siège social :

202 route de Langles – Poux Grand
82300 SAINT-CIRQ

Bureaux et Entrepôts :

115 impasse des Néfliers – ZA Nafine
82800 NEGREPELISSE

Hébergement :

Ce site est hébergé par la société OVH

SAS au capital de 10 069 020 € - RCS Lille Métropole 424 761 419 00045 - Code APE 2620Z

N° TVA : FR 22 424 761 419

Siège social : 2 rue Kellermann - 59100 Roubaix - France

OVH SAS est une filiale de la société OVH Groupe SAS, société immatriculée au RCS de Lille sous le numéro

537 407 926 sise 2, rue Kellermann, 59100 Roubaix.