

# Conditions Générales de Vente

## I - PREAMBULE

La boutique « TLHP » est un site de commerce électronique accessible par le réseau Internet à l'adresse

Il est édité par :

la Société TLHP

Nom commercial : TLHP

Société par actions simplifiée

Capital de 100 237,50 Euros

Registre du Commerce et des Sociétés de RENNES n°385 258 470

Siège social : 10 Rue du Passavent, Z.A. Val d'Orson, 35770 VERN SUR SEICHE

Email : info@tlhp.fr

Numéro de téléphone de suivi de commande : 0230962464

Numéro de TVA intracommunautaire : FR52385258470

Le site permet à la Société TLHP de proposer à la vente, tant aux particuliers qu'aux professionnels, des produits neufs et d'occasions, tels que des composants électroniques, composants électriques, composants électro-acoustiques, des pièces détachées pour les applications audio et des appareils électroniques, destinés aux matériels audio et multimédia.

## II - DISPOSITIONS GENERALES

Les Conditions Générales de Ventes sont applicables exclusivement aux contrats de vente en ligne des produits de la Société TLHP sur le site , aux clients, particuliers ou professionnels, et constituent, notamment avec le bon de commande, les documents contractuels opposables aux parties.

Les Conditions Générales de Ventes sont applicables aux produits livrés aux particuliers et aux professionnels, en France et dans les pays membres de l'Union Européenne.

Elles sont rédigées, au même titre que l'ensemble des informations contractuelles mentionnées sur le site en langue française.

Les Conditions Générales de Vente sont mises à la disposition des particuliers et des professionnels sur le site de la Société TLHP où elles sont directement consultables.

La validation de la commande par sa confirmation vaut adhésion par le client aux Conditions Générales de Vente en vigueur au jour de la commande et dont la conservation et la reproduction sont assurées par la Société TLHP conformément aux dispositions de l'article 1369-4 du Code civil. Les Conditions Générales de Ventes sont opposables à tout client qui reconnaît, en cochant la case prévu à cet effet, en avoir eu connaissance et les avoir acceptées avant de passer commande.

Le vendeur se réserve la faculté de modifier ses Conditions Générales de Ventes à tout moment et sans préavis, en fonction de l'évolution de la législation. Toutefois, en cas de modification des Conditions Générales de Ventes, celles applicables sont celles en vigueur à la date de la commande et un lien sur le site Internet restera ouvert aux clients pour y accéder.

Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation expresse, préalable et écrite de la Société TLHP, prévaloir sur les présentes Conditions Générales de Ventes. Toute condition contraire opposée par le client à la Société TLHP sera, à défaut d'acceptation expresse de cette dernière, inopposable au vendeur, et ce, quel que soit le moment ou les circonstances dans lesquelles elle aura pu être portée à sa connaissance.

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des Conditions Générales de Vente.

Le fait que la Société TLHP ne se prévale pas, de manière temporaire ou permanente d'une ou

plusieurs clauses des Conditions Générales de Vente ne saurait valoir renonciation de sa part aux clauses des Conditions Générales de Vente qui continuent de produire leurs effets.

### **III – LES PRODUITS – LA DISPONIBILITE**

Les produits sont vendus à l'unité, sauf indication contraire dans la fiche produit. Chaque article dispose d'une référence unique nommée SKU.

Les produits proposés à la vente sur le site font chacun l'objet d'un descriptif mentionnant leurs caractéristiques et éventuellement le mode d'utilisation. La fiche produit peut comporter un lien vers la fiche technique.

Certains produits sont proposés en kit et sont alors éventuellement accompagnés d'un plan de montage (fournit à la livraison), d'instructions et de conseils, ainsi que de photographies des étapes du montage si cela s'avère nécessairement pour la compréhension du montage. La Société TLHP délivre des préconisations de montage standard, en fonction des connaissances qu'elle a du matériel. La Société TLHP ne fournit pas la prestation de montage du matériel en kit. Les produits sont conformes aux prescriptions en vigueur relatives à la sécurité et la santé des personnes, à la loyauté des transactions commerciales et à la protection des consommateurs au moment de leur mise sur le marché. Pour la vente dans un pays membre de l'Union Européenne, les produits sont conformes aux prescriptions du droit français en vigueur au moment de leur mise sur le marché.

Compte tenu de la spécificité des produits proposés, la Société TLHP ne peut pas tous les stocker et fait le choix de stocker les produits les plus demandés. Le client est informé du statut du produit sur la fiche qu'il consulte. Les différents statuts sont les suivants :

- **EN STOCK** : le produit est en stock actuellement. Le niveau de stock est indiqué, par exemple 'En stock: 2' indique qu'il y a deux unités en stock chez nous sur ce produit. Il est possible qu'un produit soit en stock et qu'il soit également en cours d'approvisionnement, dans ce cas la mention "+ Quantité complémentaire en cours d'approvisionnement" est affichée en dessous du niveau de stock. Il faut consulter la Société TLHP pour avoir confirmation de la quantité exacte qui est en cours d'approvisionnement.
- **SUR COMMANDE** : le produit est disponible à l'achat mais il est approvisionné uniquement sur commande. Généralement les produits disponibles 'sur commande' sont rattachés à des délais d'approvisionnements assez importants. Le client peut consulter le délai moyen d'approvisionnement dans la page du produit dans la section "APPROVISIONNEMENT"

Lorsque le produit est indiqué 'disponible', 'sur commande', ou 'en stock' mais que la quantité en stock est insuffisante pour les besoins du client, le délai d'approvisionnement est indiqué sur la fiche produit.

### **IV – OFFRE**

Les offres de vente en ligne présentées sur le site sont réservées aux particuliers et aux professionnels résidant en France et/ou dans un pays membre de l'Union Européenne et pour des livraisons dans ces mêmes zones géographiques.

Les offres de vente en ligne présentées sur le site sont valables, à défaut d'indication de durée particulière, tant que les produits figurent dans le catalogue électronique et dans la limite des stocks disponibles tant chez la Société TLHP que chez ses fournisseurs.

L'acceptation de l'offre par le client est validée lorsqu'il coche la case après l'affichage des Conditions Générales de Ventes.

## **V - COMMANDE**

Avant toute commande, le Client doit créer un compte client sur le site marchand. Le Client qui crée un compte doit être âgé d'au moins 16 ans ; la Société TLHP refusera la création d'un compte à toute personne n'ayant pas l'âge requis . En créant ce compte et en souscrivant en conséquence aux présentes CGV, le Client reconnaît et déclare, sous sa seule responsabilité, que la date de naissance qu'il mentionne est conforme à son état civil.

Pour passer commande, le client après avoir rempli son panier virtuel en indiquant les produits sélectionnés et les quantités souhaitées, clique ensuite sur le bouton « Commander » et fournit les informations relatives à la livraison et au mode de paiement. Avant de cliquer sur le bouton « Je confirme ma commande », le client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total et de revenir aux pages précédentes pour corriger d'éventuelles erreurs ou éventuellement modifier sa commande. Pour être valable, la commande doit préciser la quantité des produits, le prix, le lieu de livraison ou d'enlèvement..

Il appartient au client de veiller au strict respect de la confidentialité de son mot de passe.

La confirmation de la commande entraîne acceptation des Conditions Générales de Vente.

Sous réserve que l'adresse mail communiquée par le client fonctionne, un courrier électronique accusant réception de la commande et de son paiement effectif est envoyé par le vendeur dans les meilleurs délais. Ce courrier électronique vaut acceptation par le vendeur de la commande reçue par le client.

Le client dispose d'un lien pour suivre l'avancement de sa commande.

Après l'enregistrement de la commande, le client reçoit un mail de confirmation de prise en compte de sa commande. La commande est automatiquement annulée si aucun règlement par carte bancaire ou chèque n'est parvenu dans les 16 jours de cette confirmation.

En cas de pénurie, de rupture de stock ou de difficulté quelconque d'approvisionnement, le tout lié à un arrêt du produit par le fabricant ou la suspension temporaire de sa fabrication, la résolution de la commande entraînera restitution des acomptes versés, sans délai, si ces difficultés n'étaient pas annoncées ou prévisibles.

Dans ces cas, la Société TLHP en informe immédiatement et par tout moyen le client et elle peut lui proposer un produit d'une qualité et d'un prix équivalent. En cas de désaccord, le client peut annuler la commande et il est remboursé dans les 14 jours de cette annulation de la commande prévue.

Toute modification de commande par le client, après confirmation de celle-ci, se fait uniquement par mail du client et reste soumise à l'acceptation de la Société TLHP. Le client est informé par mail également de la position de la Société TLHP

Toute annulation de la commande sans motif et la demande de remboursement conséquente doit être présentée par le client à la Société TLHP par lettre recommandée avec avis de réception postal exclusivement. Les demandes d'annulation de commande par email, par téléphone ou courrier simple ne seront pas traitées.

Le vendeur se réserve le droit d'apporter au produit commandé les modifications qui sont liées à l'évolution technique dans les conditions prévues à l'article R.132-2-1, V du Code de la consommation.

Le vendeur 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 clients ayant la qualité de consommateurs.

Le vendeur se réserve le droit d'annuler un ou plusieurs articles d'une commande, plus particulièrement, si le stock est insuffisant, la commande est expédiée sans cet article / ces articles, et le ou les produits annulés est / sont remboursés sans délai.

## **VI - CONTRAT**

Le contrat de vente est formé au moment de l'envoi par le client de la confirmation de sa

commande. La validation du bon de commande constitue la signature électronique qui a même valeur qu'une signature manuscrite et qui vaut preuve de la validation de l'intégralité de la commande et de l'exigibilité des sommes dues en exécution de la commande.

L'archivage des communications, des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à constituer une copie fidèle et durable. Ces communications, bons de commande et factures peuvent être produits à titre de preuve du contrat.

A compter de la réception des produits, le client consommateur non-professionnel dispose d'un délai légal de rétractation de quatorze jours francs pour renvoyer les produits livrés sans avoir à se justifier, ni à payer de pénalité, à l'aide du formulaire de retour produit accessible en ligne dans la section 'mon compte' et le lien 'RMA' du menu de navigation.

Rappel des textes applicables en cas de rétractation :

Article L121-21-2 : Le consommateur informe le professionnel de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai de 90 jours, le formulaire de rétractation mentionné au 2° du I de l'article L. 121-17 ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa du présent article. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les conditions prévues au présent article pèse sur le consommateur.

Article L121-21-3 : Le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article L. 121-21-2, à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens.

Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature.

La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, sous réserve que le professionnel ait informé le consommateur de son droit de rétractation, conformément au 2° du I de l'article L. 121-17.

Article L121-21-4 : Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Au-delà, les sommes dues sont de plein droit majorées du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard dix jours après l'expiration des délais fixés aux deux premiers alinéas, de 5 % si le retard est compris entre dix et vingt jours, de 10 % si le retard est compris entre vingt et trente jours, de 20 % si le retard est compris entre trente et soixante jours, de 50 % entre soixante et quatre-vingt-dix jours et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'au prix du produit, puis du taux d'intérêt légal.

Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui

utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel.

Article L121-21-5 : Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 121-21, le professionnel recueille sa demande expresse sur papier ou sur support durable.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa du présent article ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° du I de l'article L. 121-17.

Article L121-21-6 : Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel n'est redevable d'aucune somme si :

1° Le professionnel n'a pas recueilli son accord préalable exprès pour l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation ainsi que la preuve de son renoncement à son droit de rétractation ;

2° Le contrat ne reprend pas les mentions prévues au deuxième alinéa des articles L. 121-18-1 et L. 121-19-2.

Article L121-21-7 : L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties soit d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement, soit de le conclure lorsque le consommateur a fait une offre.

L'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal à distance ou hors établissement met automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus aux articles L. 121-21-3 à L. 121-21-5.

Article L121-21-8 : Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;

3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;

6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;

7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;

8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;

- 9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
- 10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- 11° Conclues lors d'une enchère publique ;
- 12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;
- 13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Les frais de retour sont à la charge du client et les produits devront être retournés à l'état neuf dans leur emballage et leur conditionnement d'origine accompagné de la copie du bon de commande ou de la facture. Les produits utilisés par le client ne sont jamais repris (voir la clause « RETOUR »).

Si ces conditions sont remplies, la Société TLHP remboursera au client, par tout moyen et au plus tard dans les 14 jours suivant la réception des produits retournés, le prix des produits, le service livraison restant exclusivement à la charge du client. Dans le cas de produits techniques nécessitant un diagnostic préalable à l'acceptation, le délai pourra être poussé à 30 jours. La Société TLHP accorde à ses Clients un délai de rétractation supplémentaire de 15 jours consécutifs au délai légal ci-dessus rappelé, pendant lequel les Clients pourront retourner leurs produits mais seulement contre un avoir utilisable pendant une année sur le site dédié.

Les Clients professionnels disposent également d'un droit de rétractation de 90 jours, étant précisé que, durant tout ce délai, le retour du produit emportera création d'un avoir utilisable une année sur le site dédié. La Société TLHP se réserve le droit de refuser la demande d'un retour d'un Client professionnel, jugée abusive par exemple, ou accepter le retour mais avec des frais de gestion.

Le droit de rétractation ne peut être exercé, ni pour les produits réalisés sur mesure et à la demande du client, ni pour les enregistrements audio, vidéo ou les logiciels informatiques descellés par le client, ni pour les produits en déstockage, ni pour les produits approvisionnés spécifiquement pour le client. Les articles approvisionnés spécifiquement pour le client sont ceux dont la disponibilité est "Hors Stock" au moment de la validation du paiement de la commande. Le contrat peut être résolu par le client particulier en cas de :

- livraison d'un produit non conforme aux caractéristiques déclarées du produit dans son descriptif
- livraison dépassant la date limite fixée dans le bon de commande pour les produits dont la valeur est supérieure à 500 euros dans les conditions prévues à l'article IX des Conditions Générales de Ventes.

Dans ces cas, le client peut exiger le remboursement du prix versé, sous réserve de retourner le produit à la Société TLHP selon les modalités décrites dans le paragraphe « RETOUR ». La Société TLHP procédera au remboursement sous 1 mois à compter de la réception du colis en retour.

Si le client ne respecte pas ses obligations contractuelles, la Société TLHP peut décider de la résolution de la vente, tout en conservant le prix versé. La Société TLHP notifiera sa décision au client par courrier recommandé avec avis de réception postal.

## **VII - LE PRIX**

Le prix de vente du produit est celui en vigueur au jour de la commande. Le vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, tout en garantissant au client l'application du prix indiqué sur le site au jour de la commande, sous réserve d'erreur manifeste sur le prix.

Les prix de vente sont indiqués, pour chacun des produits en euros toutes taxes comprises, hors frais de livraison et de transport et autres droits et taxes.

Le montant de la TVA est toujours mentionné sur le bon de commande. Pour les professionnels, il est également porté sur la facture, après validation du numéro de TVA INTRACOMMUNAUTAIRE annoncé par le client.

Le taux de TVA applicable dépend du lieu de livraison des produits, tel que mentionné sur le bon de commande.

La TVA n'est pas applicable aux livraisons hors Europe, ce qui n'exclut pas l'application de frais et taxes spécifiques à la livraison.

Tout impôt, taxe, droit ou autre prestation à payer en application de la réglementation française ou celle d'un pays importateur ou d'un pays de transit sont à la charge du client et viennent s'ajouter au prix de vente. Le client a l'obligation de se renseigner auprès des autorités compétentes de son pays.

Par application du décret du 20 juillet 2005, une taxe relative à la récupération et l'élimination des déchets d'équipements électroniques et électriques est due et est incluse dans les prix annoncés.

Le client est informé des coûts de traitement de la commande et des frais de livraison et de transport, ainsi que des frais liés à son mode de paiement, lors de sa commande sur le site.

Le montant total dû est indiqué sur la page de confirmation de commande.

En cas de promotion sur les prix, le vendeur s'engage à appliquer le prix promotionnel indiqué sur le site à toute commande validée pendant la durée de la promotion, sous réserve d'erreur manifeste de prix.

## **VIII – MODALITES DE PAIEMENT – FACTURE**

Le paiement peut s'effectuer :

- par carte bancaire : Visa, MasterCard directement sur le Site en remplissant le bon de commande et en suivant les indications précises puis en payant par le site de transaction sécurisé. Le débit de la carte est effectué dès l'envoi de l'accusé de réception de la commande.
- par virement bancaire aux coordonnées bancaires indiquées dans l'email de confirmation de commande. Le libellé du virement doit comporter le numéro de commande.
- par chèque bancaire, au libellé et à l'adresse indiquée dans l'email de confirmation de commande. Le chèque doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine. L'encaissement du chèque est réalisé à la réception du chèque. Le chèque doit être signé par le client, si le chèque n'est pas signé il sera retourné à l'expéditeur. Dans le cas d'un chèque appartenant à une personne différente de celle des coordonnées de la commande, le client doit fournir une copie de la pièce d'identité jointe au chèque.
- par Bancontact (uniquement pour les clients Belgique) via Stripe : directement sur le Site en remplissant le bon de commande et en suivant les indications précises puis en payant par le site Bancontact. Le débit de la somme est effectué dès l'envoi de l'accusé de réception de la commande.
- par iDEAL (uniquement pour les clients Pays-Bas) via Stripe : directement sur le Site en remplissant le bon de commande et en suivant les indications précises puis en payant par le site iDEAL. Le débit de la somme est effectué dès l'envoi de l'accusé de réception de la commande.
- par Giropay (uniquement pour les clients Allemagne et Autriche) via Stripe : directement sur le Site en remplissant le bon de commande et en suivant les indications précises puis en payant par le site Giropay. Le débit de la somme est effectué dès l'envoi de l'accusé de réception de la commande.
- par Przelewy24 (uniquement pour les clients Pologne) via Stripe : directement sur le Site en remplissant le bon de commande et en suivant les indications précises puis en payant par le site Przelewy24. Le débit de la somme est effectué dès l'envoi de l'accusé de réception de la

commande.

- par Multibanco (uniquement pour les clients Portugal) via Stripe : directement sur le Site en remplissant le bon de commande et en suivant les indications précises puis en payant par le site Multibanco. Le débit de la somme est effectué dès l'envoi de l'accusé de réception de la commande.

- par SOFORT (uniquement pour les clients Allemagne, Belgique, Autriche, Royaume-Unis, Suisse) via Stripe : directement sur le Site en remplissant le bon de commande et en suivant les indications précises puis en payant par le site SOFORT. Le débit de la somme est effectué dès l'envoi de l'accusé de réception de la commande.

- par Alma en plusieurs fois : directement sur le Site en remplissant le bon de commande et en suivant les indications précises puis en payant par le site ALMA. Le débit de la somme est effectué dès l'envoi de l'accusé de réception de la commande.

Quel que soit le mode de règlement choisi, le Client est informé, au moment de sa commande, des frais éventuellement engendrés par ce mode de paiement, lesquels restent à la charge du Client.

Le prix est exigible en totalité après confirmation de la commande.

En cas de règlement par carte bancaire, chèque ou virement bancaire, la commande est automatiquement annulée si le règlement n'est pas parvenu à la Société TLHP dans les 16 jours de cette confirmation de commande.

Une facture est établie à l'expédition de la marchandise et conservée par la Société TLHP. Le client peut demander la facture par e-mail ou par courrier après l'expédition de sa commande en totalité.

La facturation et le paiement se font toujours en Euros.

À l'exclusion des sommes versées qui sont remboursées en cas d'indisponibilité du produit commandé dans les conditions prévues à l'article VI des Conditions Générales de Vente, toute somme versée produit des intérêts au taux de 0,04 % à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du versement jusqu'à la livraison du produit ou, à défaut, à la restitution par le vendeur de la somme versée à la commande.

Le paiement s'entend de l'encaissement effectif par le Vendeur des montants figurant sur la facture, augmentés le cas échéant de tous frais accessoires.

Le vendeur se réserve le droit, en l'absence de règlement du prix, d'en réclamer le paiement, de suspendre la livraison ou de résoudre de plein droit le contrat.

Toute somme non payée figurant sur la facture entraînera, de plein droit, l'application de pénalités calculées sur le montant TTC figurant sur ladite facture et correspondant à un montant égal à trois fois le taux de l'intérêt légal.

Le client prendra à sa charge tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues à la Société TLHP en ce compris les honoraires d'officiers ministériels, dès réception des justificatifs y afférents.

En aucun cas, le paiement ne peut être suspendu ni faire l'objet d'une compensation par le client sans l'accord préalable écrit de la Société TLHP.

En cas de remboursement d'une transaction payée via Stripe, la Société TLHP rembourse le Client du montant de la commande déduit :

- des frais de paiement (payés par la Société TLHP à Stripe) qui sont entre 2% et 6% du montant de la commande en fonction du type de carte bancaire et du pays du client.

- des frais de remboursement (payés par la Société TLHP à Stripe) qui sont entre 1% et 4% du montant de la commande en fonction du type de carte bancaire et du pays du client.

## **VIII - A – PAIEMENT EN PLUSIEURS FOIS AVEC ALMA**

Le paiement en plusieurs fois/différé est disponible via notre partenaire Alma. La sécurisation

des paiements est assurée par Alma et ses prestataires. Tous les paiements sont protégés par le 3D Secure.

Intitulé: P4X: Paiement en quatre mensualités

Service disponible uniquement pour les clients Allemagne, Autriche, Belgique, Espagne, France, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Portugal, République d'Irlande.

Montant des achats: P4X: Seuls les achats entre 50 € et 3 000 € sont éligibles au paiement avec Alma.

En payant en quatre mensualités avec Alma le Client paie 2.32% de frais par transaction, en sus du montant total de sa commande.

Alma est gestionnaire de télé-paiement et délivre un certificat électronique qui vaudra preuve du montant et de la date de la transaction conformément aux dispositions des articles 1316 et suivants du code civil.

En cas de remboursement d'une transaction payée par Alma, la Société TLHP rembourse le Client du montant de la commande déduit des frais de paiement s'élevant à 2.96%.

Résiliation: Toute résiliation des CGV qui lient le Vendeur et le client, entraîne la résiliation des CGU entre Alma et le client.

## **IX – LIVRAISON**

### **IX – 1 – Cas Général**

Le vendeur s'engage à livrer les produits dans un délai raisonnable après la date de validation du paiement. Toutefois, en fonction de l'état des stocks, le délai peut être plus ou moins long.

Si le produit est en stock au moment de la commande, le délai de livraison du prestataire (en fonction de celui choisi) et le délai de traitement (en moyen ½ journée hors week-end et jour férié) sont relativement brefs.

Si le produit n'est pas en stock, il faut prévoir un délai d'approvisionnement (en fonction des disponibilités du fournisseur et du temps de livraison) pour la Société TLHP auquel s'ajoute un délai de traitement et de livraison.

Si plusieurs clients commandent le même produit au même moment, ou si un produit est en stock mais en quantité insuffisante, il faut également prévoir un délai de réapprovisionnement du produit.

Si le vendeur et le client n'ont pas fixé de délai contractuel ou si le vendeur ne s'est pas engagé à exécuter dans un délai annoncé, la livraison intervient dans les 30 jours de la conclusion du contrat, conformément aux dispositions de l'article L138-1 nouveau de Code de la consommation.

En principe, le client choisit le mode de livraison qu'il souhaite. Toutefois, la Société TLHP peut décider de changer de mode de livraison sans avis préalable afin d'adapter le mode de livraison à la typologie des produits et aux contraintes de transport imposées par les sociétés de transport.

La livraison s'effectue conformément aux indications portées par le client sur le bon de commande, c'est à dire soit :

- livraison par la Société TLHP, sous Incoterm DAP : la commande expédiée possède un numéro de tracking (qui permet de suivre l'évolution de la livraison, sauf en ce qui concerne les envois par palette) communiqué au client à l'expédition de la commande. Le prestataire est proposé en fonction du matériel, de sa destination, de son poids, etc. La Société TLHP travaille habituellement avec LA POSTE-COLISSIMO, GLS, DPD, UPS, DHL, DACHSER, DB SCHENKER, HEPPNER, KUEHNE & NAGEL, GEODIS. Les livraisons s'effectuent à l'adresse de livraison indiquée par le client ou à défaut dans le point relais le plus proche de l'adresse de livraison. La société de transport est mandatée pour livrer devant la maison ou au pied de l'immeuble du client. La livraison ne se fait pas dans les étages ou en sous-sol. La commande peut être livrée sur palette, dans ce cas la solution de livraison précise cette contrainte. La palette est laissée au client avec le

contenu de sa commande et n'est pas consignée.

- livraison par un transporteur choisi par le client, sous Incoterm EXW (Option activée sur demande uniquement) : le client choisit son propre transporteur qui est missionné par le Client pour venir enlever la commande dans les locaux de Société TLHP, quand cette dernière a prévenu le client par mail que sa commande était prête à l'enlèvement. Le mail comprend aussi toutes les informations pour permettre au client de gérer l'enlèvement (nombre de colis, poids, dimensions et adresse d'enlèvement). Le client gère seul la livraison directement avec le transporteur qu'il a choisi, sans que la Société TLHP ne puisse être responsable d'une quelconque difficulté dans la prestation de livraison. Seuls sont facturés par la Société TLHP les frais d'emballage de la commande.

Tout risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au consommateur au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui, et autre que le transporteur proposé par le professionnel, prend physiquement possession de ces biens.

Lorsque le consommateur confie la livraison du bien à un transporteur autre que celui proposé par le professionnel, le risque de perte ou d'endommagement du bien est transféré au consommateur à la remise du bien au transporteur.

A titre exceptionnel et seulement si les conditions sont remplies, le Client peut opter pour la livraison de sa commande directement par le transporteur du fournisseur de matériel ou le fabricant. Il convient alors de se rapporter aux conditions de vente et de livraison du transporteur, accessibles par un lien spécial au moment du choix du mode de livraison.

A l'exception des cas où le client choisit son transporteur et gère lui-même la livraison, auxquels cas la Société TLHP n'est nullement soumise aux obligations spécifiques qui suivent, la Société TLHP rappelle :

#### 1. Clauses particulières aux clients consommateurs

En cas de manquement du professionnel à son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévus ou, à défaut, au plus tard trente jours après la conclusion du contrat, le consommateur peut résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le professionnel d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le professionnel de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le professionnel ne se soit exécuté entre-temps. Néanmoins, le consommateur peut immédiatement résoudre le contrat lorsque le professionnel refuse de livrer le bien ou de fournir le service ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévu et que cette date ou ce délai constitue pour le consommateur une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du consommateur avant la conclusion du contrat.

Lorsque le contrat est résolu dans ces conditions, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé. La somme versée par le consommateur est de plein droit majorée de 10 % si le remboursement intervient au plus tard trente jours au-delà de ce terme, de 20 % jusqu'à soixante jours et de 50 % ultérieurement.

Toute réclamation d'erreur de livraison doit être formulée par le client au vendeur le jour même de la livraison ou le premier jour ouvré suivant la livraison au plus tard.

La livraison est effectuée par avis de mise à disposition.

En cas de livraison par voie postale, un bon de livraison doit être signé par le client qui doit vérifier à réception la conformité et l'état d'emballage du produit.

En cas de détérioration ou de perte partielle du produit, le client doit impérativement formuler à la réception des réserves sur le bon de livraison dont un double est adressé au vendeur et, dans les trois jours suivant cette réception, notifier ces réserves au transporteur et au vendeur par

lettre recommandée avec demande d'avis de réception conformément à l'article L. 133-3 du Code de commerce.

Si le produit n'est pas conforme à la commande, le client doit adresser, dans les 3 jours de la réception du produit, une réclamation au vendeur en vue d'obtenir le remplacement du produit ou éventuellement la résolution de la vente.

## 2. Clauses particulières aux clients professionnels

Le client professionnel s'engage à prendre livraison des produits et/ou des fournitures dans un délai de 10 jours ouvrés suivant l'avis de mise à disposition.

Les livraisons ne sont effectuées qu'en fonction des disponibilités et dans l'ordre d'arrivée des commandes. Le vendeur est autorisé à procéder à des livraisons de façon globale ou partielle.

Les délais de livraison sont indiqués aussi exactement que possible, mais restent soumis aux possibilités d'approvisionnement et de transport du vendeur, ce dont il tiendra informé le client en temps utile. En toute hypothèse, la livraison dans les délais ne peut intervenir que si le client est à jour de ses propres obligations envers le Vendeur et ce, quelle qu'en soit la cause.

Les dépassements de délai de livraison ne peuvent donner lieu à dommages-intérêts, à retenue ou à annulation des commandes en cours. Toutefois, si 10 jours calendaires après la date indicative de livraison, le(s) produit(s) et/ou les fournitures n'ont pas été livrés, pour toute autre raison qu'un cas de force majeure, le contrat pourra être résolu de plein droit à la demande de l'une ou l'autre partie et le client obtiendra restitution de son acompte, à l'exclusion de toute autre indemnité ou dommages-intérêts. Sont notamment considérés comme cas de force majeure déchargeant le vendeur de son obligation de livrer : l'émeute, l'insurrection, le fait du prince, la grève, le lock-out, les pannes ou coupures d'électricité de plus de 24 heures, les épidémies, l'incendie, les glissements de terrain, les inondations, les dégâts causés par la foudre, les accidents de circulation, l'impossibilité pour le vendeur d'être approvisionné, affectant tant les activités du vendeur, de ses fournisseurs, sous-traitants ou de tout autre personne physique ou morale ayant un rapport direct avec la vente, la fabrication, l'expédition ou la livraison des biens faisant l'objet de la vente.

Les biens faisant l'objet de la vente sont livrés au lieu convenu. Dans tous les cas, ils voyagent aux risques et périls du client, auquel il appartient, en cas d'avaries, de non-conformité des biens livrés par rapport à la commande, de perte ou de manquant, de faire toutes constatations nécessaires auprès du transporteur lors de la livraison et de confirmer ses réserves par acte extrajudiciaire ou par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception auprès du transporteur dans les trois jours qui suivent la réception des marchandises.

Sans préjudice des dispositions à prendre vis-à-vis du transporteur, les réclamations sur les vices apparents ou sur la non-conformité du produit livré au produit commandé, doivent être formulées par le client au vendeur par lettre recommandée avec avis de réception postal dans les trois jours calendaires de la réception dudit produit.

Le client fournira toute justification quant à la réalité des vices ou anomalies constatés. Il devra laisser, le cas échéant, au Vendeur toute facilité pour procéder à la constatation de ces vices et pour y remédier. Il s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin.

### IX - 2 - Cas particulier de l'absence de livraison du fait du Client

Le Client est toujours informé d'un retour de colis à l'expéditeur avec les raisons de l'échec de la livraison.

Dans l'hypothèse où la livraison n'a pu avoir lieu, du seul fait du Client, les frais de livraison, de transport, de stockage et de toute autre nature qui pourraient en découler, ainsi que les frais supplémentaires qui seraient engendrés par la nécessité d'une éventuelle nouvelle livraison, à la demande du Client, restent tous à la charge de ce dernier.

Dans l'hypothèse précise où le Client sollicite une nouvelle expédition, celle-ci ne sera mise en œuvre qu'après règlement de tous les frais nés de l'expédition, le retour et la réexpédition du/des colis.

### IX - 3 - Cas particulier de modification des conditions de livraison du fait du Client

Le Client a la possibilité pour certains modes de livraison à domicile, lorsqu'il est notifié par le transporteur d'une livraison imminente ou d'un échec de livraison, de choisir d'être livré dans un lieu sûr (abri de jardin, véranda... dans les environs de son adresse de livraison) dont il communique les détails précis au transporteur. Ce choix est fait par le Client et confirmé au transporteur par SMS ou sur la page web du transporteur. Dans ce cas de changement des conditions de livraison, le Client tient l'entière responsabilité en cas de colis perdu et/ou produits endommagés et/ou manquants. Aucune réclamation ne pourra être portée auprès du transporteur ou de la Société TLHP une fois que le colis aura été déposé par le transporteur au lieu indiqué par le client.

## **X - RETOUR**

La procédure de retour produit est gérée à l'aide d'un bon RMA, que ce soit pour un service après-vente, un échange, un remplacement, une restitution, un remboursement, etc. Tout retour de produit doit faire l'objet d'un accord formel entre la Société TLHP et le client ; à défaut, aucun avoir ou remboursement ne sera dû et la marchandise retournée sera refusée. Seul les clients particuliers peuvent demander un retour produit dans le cadre du droit de rétractation

Le client informe la Société TLHP de sa décision d'exercer son droit de rétractation à l'aide du formulaire automatisé en ligne accessible par l'onglet "RMA" du menu de navigation (dans la section "mon compte" en ligne). La Société TLHP informe le client par mail de sa décision. Dans le cas d'une acceptation du retour par la Société TLHP, le client imprime le bon RMA en ligne et suit la procédure indiquée sur le document RMA. Dès l'acceptation de retour de la Société TLHP, le client dispose de 14 jours pour retourner la marchandise à ses frais, tampon de Laposte ou du transporteur faisant foi.

Le produit est retourné à la Société TLHP dans en état neuf et complet (emballage d'origine, accessoires de montage, accessoire publicitaire, notice d'utilisation, bon de garantie...) permettant à nouveau sa commercialisation en état neuf. Le client s'engage à bien emballer les produits afin de minimiser les risques de casses pendant le transport et à vérifier (en secouant légèrement le colis) que le produit ne bouge pas de façon significative. Les cartons produits ne sont pas des cartons de transports, le client s'assure de retourner les marchandises dans un emballage adapté. L'envoi doit être fait par Laposte / Colissimo, Chronopost, DHL, Fedex, Calberson / France Express / Geodis, TNT, Schenker Joyau ou DDP, avec remise contre signature uniquement. Tout envoi sans assurance et sans remise contre signature est de la responsabilité du client. Le client est responsable des marchandises pendant le transport retour.

Une fois le produit retourné et jugé conforme par la Société TLHP, cette dernière rembourse le client par virement ou rejet du paiement par carte bancaire dans les 14 jours ouvrés suivant le retour du produit. La Société TLHP se réserve le droit de choisir le mode de paiement le mieux approprié pour le remboursement. Pour un remboursement par chèque, le courrier est envoyé à l'adresse de facturation indiquée sur le bon de commande. Dans le cas d'un produit nécessitant un contrôle technique particulier, le délai de remboursement peut être prolongé jusqu'à 30 jours. Liste des produits ne rentrant pas dans le cadre du droit de rétractation :

- produits dont le statut en ligne est affiché "Sur commande" ou "Sur demande" (couleur orange) ;
- les produits fabriqués sur mesure (filtre passif, câble au mètre, tissu à la coupe, câble sur mesure...);
- les haut-parleurs ayant subi un défaut physique ou une bobine brûlée ;
- articles de type pièce détachée (kit de réparation, diaphragme...).

En outre, les produits :

- retournés en mauvais état ou salis par le client ;
- retournés avec un emballage descellé ;

- retournés alors qu'ils ont été utilisés ;
  - retournés alors qu'ils comportent des traces de montage ;
  - retournés alors qu'ils ont été modifiés ;
  - retournés alors qu'ils ont été achetés chez un autre revendeur ;
  - ayant subi un défaut physique ou un défaut d'utilisation (par exemple haut-parleur avec une bobine brûlée...);
  - de type pièce détachée (kit de réparation, diaphragme...).
  - dont le statut en ligne est affiché "Sur commande" ou "Sur demande" (couleur orange) ;
  - fabriqués sur mesure (filtre passif, câble au mètre, tissu à la coupe, câble sur mesure...);
- ne sont ni repris ni échangés et restent à disposition du client dans les locaux de la Société TLHP. Le client récupère la marchandise par ses propres moyens, la Société TLHP peut proposer le service de réexpédition des marchandises chez le client, les frais engendrés restant à la charge du client.
- Si le produit ne remplit pas les conditions exposées ci-avant le client est tenu informé par courriel. La Société TLHP peut à sa propre initiative et après examen proposer au client une reprise avec une décote du prix.

## **XI - GARANTIES**

Tous les produits fournis par la Société TLHP bénéficient – au profit du client consommateur - de la garantie légale de conformité prévue aux articles L.211-4 à L.211-14 du Code de la consommation et de la garantie légale des vices cachés prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil.

### **1. Garantie légale de conformité**

Article L.211-4 Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

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

Article L.211-5 : Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- présenter les qualités qu'un client 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 L.211-7 : Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de 24 mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. Pour les biens vendus d'occasion, la durée mentionnée au premier alinéa du présent article est ramenée à 6 mois.

Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

Article L.211-8 : L'acheteur est en droit d'exiger la conformité du bien au contrat. Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il en va de même lorsque le défaut a son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis.

Article L.211-9 : En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.

Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

Article L211-10 : Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est ouverte :

1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 211-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;

2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

Article L211-11 : L'application des dispositions des articles L. 211-9 et L. 211-10 a lieu sans aucun frais pour l'acheteur.

Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts.

Article L211-12 : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L211-13 : Les dispositions de la présente section ne privent pas l'acheteur du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi.

Article L211-14 : L'action récursoire peut être exercée par le vendeur final à l'encontre des vendeurs ou intermédiaires successifs et du producteur du bien meuble corporel, selon les principes du code civil.

## 2. Garantie des Vices Cachés

Article 1641 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 le client ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1642 : Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même.

Article 1642-1 : Le vendeur d'un immeuble à construire ne peut être déchargé, ni avant la réception des travaux, ni avant l'expiration d'un délai d'un mois après la prise de possession par l'acquéreur, des vices de construction ou des défauts de conformité alors apparents.

Il n'y aura pas lieu à résolution du contrat ou à diminution du prix si le vendeur s'oblige à réparer.

Article 1643 : Il est tenu des vices cachés, quand même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie.

Article 1644 : Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix, telle qu'elle sera arbitrée par experts.

Article 1645 : Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur.

Article 1646 : Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente.

Article 1646-1 : Le vendeur d'un immeuble à construire est tenu, à compter de la réception des travaux, des obligations dont les architectes, entrepreneurs et autres personnes liées au maître de l'ouvrage par un contrat de louage d'ouvrage sont eux-mêmes tenus en application des articles 1792, 1792-1, 1792-2 et 1792-3 du présent code.

Ces garanties bénéficient aux propriétaires successifs de l'immeuble.

Il n'y aura pas lieu à résolution de la vente ou à diminution du prix si le vendeur s'oblige à réparer

les dommages définis aux articles 1792, 1792-1 et 1792-2 du présent code et à assumer la garantie prévue à l'article 1792-3.

Article 1647 : Si la chose qui avait des vices a péri par suite de sa mauvaise qualité, la perte est pour le vendeur, qui sera tenu envers l'acheteur à la restitution du prix et aux autres dédommagements expliqués dans les deux articles précédents.

Mais la perte arrivée par cas fortuit sera pour le compte de l'acheteur.

Article 1648 Code civil : 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.

Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents.

Au titre de ces garanties, le vendeur s'engage, au choix du client, à lui rembourser ou à lui échanger les produits défectueux ou ne correspondant pas à sa commande.

### 3. Garantie commerciale facultative des fabricants

Les produits achetés sur le site peuvent être couverts par une garantie commerciale du fabricant. Pour faire jouer cette garantie, il appartient au client de s'adresser directement au service consommateur du fabricant, dont les coordonnées pourront être transmises sur demandes écrites par la Société TLHP

Elle ne pourra jouer que sous condition que le client conserve la facture du produit, l'emballage d'origine et tous les accessoires du produit.

## **XII – RESPONSABILITE**

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur au jour de la commande et aux normes applicables en FRANCE.

La responsabilité du vendeur ne peut pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat due, soit au fait du client, soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat, soit à la force majeure.

En cas de contrat dans le marché européen, la responsabilité du vendeur ne peut être engagée pour non-conformité du produit à la législation du pays du client, auquel il appartient de vérifier si le produit n'est pas interdit à la vente dans son pays.

En cas de dommage causé par un défaut de sécurité du produit, le client doit rechercher la responsabilité du fabricant identifiable à partir des informations mentionnées sur l'emballage du produit.

Dans tous les cas d'inexécution de ses obligations par le client, le prix et ses annexes versé à la commande reste acquis au vendeur à titre d'indemnité.

## **XII – CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE**

LE VENDEUR SE RESERVE LA PROPRIETE DES PRODUITS ET/OU FOURNITURES LIVRES JUSQU'A COMPLET ENCAISSEMENT DE L'INTEGRALITE DU PRIX ET DE SES ACCESSOIRES.

Pendant la durée de la réserve de propriété, le client, qui assume le risque des produits et/ou fournitures dès la remise de ceux-ci au transporteur, et ce même en cas de force majeure ou de cas fortuit, est seul responsable des dommages que ceux-ci pourrait subir ou causer et doit souscrire une police d'assurance couvrant les dommages subis ou causés par les produits et/ou fournitures. Cette police d'assurance devra mentionner que le vendeur reste propriétaire des produits et/ou fournitures.

En cas de non-paiement total ou partiel du prix, pour quelle que cause que ce soit, le vendeur pourra exiger, de plein droit et sans formalité, la restitution des produits et/ou fournitures aux frais, risques et périls du client. Les sommes déjà versées resteront alors acquis au vendeur à titre de premiers dommages et intérêts sous réserve de tous autres. En cas de saisie ou de toute

autre intervention d'un tiers, le client doit en aviser immédiatement le vendeur, de même qu'en cas de cession ou de nantissement de son fonds de commerce.

### **XIII - PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Les éléments reproduits sur le présent site, qui sont la propriété exclusive de l'éditeur, sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques et le droit des brevets.

Toute reproduction et toute diffusion de ces éléments, sans autorisation écrite préalable de l'éditeur, exposent les contrevenants à des poursuites judiciaires.

### **XIV – DONNEES PERSONNELLES**

La Société TLHP met en œuvre des traitements de données à caractère personnel. Elle tient un registre du traitement des données personnelles qu'elle tient à disposition de ses Clients. Pour toute question relative au traitement des données personnelles, les Clientes peuvent contacter Monsieur Timotée DENOUAL, Délégué à la protection des données personnelles de la Société TLHP.

Elle collecte les données nécessaires à la gestion des demandes de devis et des commandes. Leur utilisation au titre du traitement des commandes et de la constitution de fichiers clientèle et leur diffusion à des tiers chargés de l'exécution et du paiement des commandes, est subordonnée au consentement de la personne concernée.

L'adhésion aux présentes CGV par les Clients emporte consentement de leur part à l'utilisation de leurs données personnelles dans le cadre de leurs relations commerciales avec la Société SON LUMIERE CONCEPT.

La Société TLHP n'utilise pas les données collectées pour adresser des "Newsletters". En revanche, la Société TLHP est susceptible d'adresser des emails à ses Clients au sujet du compte client, des alertes de stock produit si le Client en a fait la demande, de relances sur panier abandonné (après 30 minutes d'inactivité d'un panier contenant des produits), du suivi de la commande et des devis.

La Société SON LUMIERE CONCEPT ne conserve les données que pour la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées ainsi que dans le respect de la réglementation en vigueur. A cet égard, les données des clients sont conservées pendant la durée des relations contractuelles augmentée de 3 ans.

Les données traitées sont destinées aux personnes habilitées de la Société TLHP ainsi qu'à ses prestataires.

Conformément à la Loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978 et au Règlement européen n°2016/679 dit RGPD, les personnes physiques disposent d'un droit d'accès aux données les concernant, de rectification, d'interrogation, de limitation, de portabilité, d'effacement.

Les personnes concernées par les traitements mis en œuvre disposent également d'un droit de s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à leur situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel ainsi que d'un droit d'opposition à la prospection commerciale.

Les personnes concernées disposent du droit d'introduire une réclamation auprès de la Cnil.

### **XV – MEDIATION**

Conformément à l'article L133-4 nouveau du Code de la consommation, en cas de réclamation ou de contestation, le client peut soumettre son différend à la Commission de médiation de la consommation, aux fins de trouver un accord amiable au règlement de celles-ci. Dans ce cas, les parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

Le client consommateur peut choisir de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, afin de privilégier un règlement amiable du litige qui l'opposerait à la Société SON LUMIERE CONCEPT. Cette médiation ne s'applique pas aux cas prévus par l'article nouveau L151-3 du Code de la consommation, savoir :

- les litiges entre professionnels
- les réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle
- les négociations directes engagées entre le consommateur et le professionnel
- les tentatives de conciliation ou médiation ordonnées par un Tribunal
- les procédures engagées par le professionnel contre le consommateur.

Pour que le litige soit examiné par le médiateur de la consommation, plusieurs conditions doivent être remplies conformément à l'article nouveau L152-2 du Code de la consommation :

- justifier d'avoir tenté au préalable de résoudre le litige directement avec le professionnel, conformément aux modalités contenues dans le contrat
- ne pas présenter une demande manifestement infondée ou abusive
- le litige n'a pas déjà été examiné ou n'est pas en cours d'examen par un médiateur ou un tribunal
- un délai de plus d'un an s'est écoulé entre sa réclamation écrite auprès du professionnel et le dépôt de sa demande
- le litige relève de sa compétence.

La médiation est régie par les articles L151-1 et suivants et R152-1 et suivants du Code de la consommation.

Le consommateur, s'il le souhaite, a le choix de saisir :

- le Centre de Médiation de RENNES

6 rue Hoche, 35000 RENNES

Tel 07 80 32 64 75

Mél info@mediation35.fr

Site <http://www.mediation35.fr/>

étant précisé que le Centre de Médiation de RENNES dépend de la Fédération des Centres de Médiation du Grand Ouest dont le site internet est : [//mediateurs-du-grand-ouest.fr/](http://mediateurs-du-grand-ouest.fr/)

- un médiateur de la consommation de son choix, en se connectant sur le site : [//www.mediation-conso.fr/](http://www.mediation-conso.fr/), qui met à sa disposition toutes les informations utiles à la mise en place d'une mesure de médiation, ainsi qu'une liste de médiateurs et leur domaine de compétence
- [//ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/), qui met à sa disposition la liste des médiateurs français mais également des autres pays membres.

#### **XVI- REGLEMENT DES LITIGES ET S.A.V.**

Lorsqu'il passe une commande et que son paiement est validé, le consommateur reçoit un mail de confirmation de commande qui comporte un numéro de téléphone non surtaxé, mis à sa disposition pour obtenir des informations sur le suivi de sa commande ou pour présenter des réclamations dans le cadre du Service Après Vente.

Par ailleurs, toute réclamation peut être adressée par courrier ou mail au service

Consommateurs :

Société TLHP

Service Consommateurs

10 Rue du Passavent

Z.A. Val d'Orson

35770 VERN SUR SEICHE

Email : [info@tlhp.fr](mailto:info@tlhp.fr)

Pour la résolution amiable des litiges transfrontaliers, la Commission européenne a publié un

formulaire européen de réclamation pour les clients consommateurs disponible sur le site des centres européens des consommateurs EEJ-NET.

Lorsqu'un litige est porté à la connaissance d'un Centre européen des consommateurs, cet organisme le transmet au Centre européen des consommateurs de l'État d'établissement du professionnel qui traite le dossier.

Si la phase amiable n'est pas envisagée ou n'aboutit pas, le litige est porté devant la juridiction compétente, conformément aux dispositions des articles 42 et 46 du Code de procédure civile, ainsi qu'à l'article L.141-5 du Code de la consommation, rappelés ci-dessous :

Article 42 du Code de procédure civile :

La juridiction territorialement compétente est, sauf disposition contraire, celle du lieu où demeure le défendeur.

S'il y a plusieurs défendeurs, le demandeur saisit, à son choix, la juridiction du lieu où demeure l'un d'eux.

Si le défendeur n'a ni domicile ni résidence connus, le demandeur peut saisir la juridiction du lieu où il demeure ou celle de son choix s'il demeure à l'étranger.

Article 46 du Code de procédure civile :

Le demandeur peut saisir à son choix, outre la juridiction du lieu où demeure le défendeur :

- en matière contractuelle, la juridiction du lieu de la livraison effective de la chose ou du lieu de l'exécution de la prestation de service
- en matière délictuelle, la juridiction du lieu du fait dommageable ou celle dans le ressort de laquelle le dommage a été subi
- en matière mixte, la juridiction du lieu où est situé l'immeuble
- en matière d'aliments ou de contribution aux charges du mariage, la juridiction du lieu où demeure le créancier.

Article L141-5 du Code de la consommation :

« Le consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable. »

## **XVI – DROIT APPLICABLE**

Le présent contrat et les Conditions Générales de Vente le régissant sont soumis à la loi française.

L'application de la loi du pays du vendeur pourra être néanmoins écartée au profit de celle de la loi du pays du client non professionnel dans les conditions prévues à l'article 6-2 du règlement n°593/2008 du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles qui est repris par l'article 17 de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique au bénéfice du consommateur français.