

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Version N°5.12 du 18/02/2016

### Préambule

La boutique en ligne du site Iménager.com a été mise en place par la société IMENAGER Société par Actions Simplifiée au capital de 32 640€ ayant son siège social : 18 Avenue du Grand Cottignies à WASQUEHAL (59290) inscrite au RCS Roubaix au n°442 807 582, N° de TVA Intracommunautaire : FR95442807582, qui est l'exploitante de ce site.

Toute prise de commande au titre d'un produit figurant au sein de la boutique en ligne du site web [www.imenager.com](http://www.imenager.com) suppose la consultation et l'acceptation préalable des présentes conditions générales.

En conséquence, le consommateur reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des présentes conditions générales ne nécessite pas la signature manuscrite de ce document, dans la mesure où le client souhaite commander en ligne les produits présentés dans le cadre de la boutique du site web. La société Iménager conseille au consommateur de sauvegarder et/ou d'imprimer les présentes conditions générales de vente pour une conservation sûre et durable, lui permettant de pouvoir les invoquer à tout moment pendant l'exécution du contrat si besoin était. La boutique en ligne mise en place par la société Iménager dans le cadre du site web mentionne les informations suivantes :

- Mentions légales permettant une identification précise de la société Iménager;
- Présentation des caractéristiques essentielles des biens proposés;
- Indication, en monnaie française du prix des biens et/ou des prestations de service, ainsi que, le cas échéant, des frais de livraison ;
- Indication des modalités de paiement, de livraison, ou d'exécution;
- L'existence d'un droit de rétractation;
- La durée de validité de l'offre et du prix;

L'ensemble de ces informations sont présentées en langue française. Le consommateur déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales.

### **Article 1 : Intégralité**

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties. En ce sens, le consommateur est réputé accepter sans réserve l'intégralité des dispositions prévues dans ces conditions générales.

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions et notamment celles applicables sur le site.

### **Article 2 : Objet**

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de biens et services proposés par la société IMENAGER au consommateur.

### **Article 3 : La commande**

La commande est formée par les documents contractuels suivants, présentés par ordre hiérarchique croissant :

Le bon de commande/la facture

La confirmation de commande

Les présentes conditions générales

Les conditions de vente spécifiques

En cas de contradiction entre les différents documents, c'est le document de rang supérieur qui prévaudra.

### **Article 4 : Entrée en vigueur - durée**

Les présentes conditions générales entrent en vigueur à la date d'acceptation de la commande.

Les présentes conditions générales sont conclues pour la durée nécessaire à la fourniture des biens et services souscrits, jusqu'à l'extinction des garanties et obligations dues par la société IMENAGER.

La société IMENAGER se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier les présentes conditions générales de vente à tout moment. En ce cas, seules les conditions générales de vente en vigueur lors de la prise de commande seront alors applicables.

### **Article 5 : Enregistrement et validation de la commande**

Une fois le panier validé par "un clic" par le consommateur au titre de la confirmation de la commande, après les étapes d'identification, de livraison, de paiement, il devra accepter les Conditions Générales de Vente Iménager.com par une case à cocher, ce qui formalisera l'enregistrement et la validation de la commande.

### **Article 6 : Confirmation de commande**

Les informations contractuelles feront l'objet d'une confirmation par voie d'e-mail en temps utile et au plus tard au moment de la livraison/mise à disposition, à l'adresse indiquée par le consommateur au sein du bon de commande.

La société Iménager invite le consommateur à imprimer et/ou archiver sur un support fiable et durable cette confirmation de commande, et ce, à titre de preuve si besoin était.

### **Article 7 : Preuve de la transaction**

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de la société Iménager dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des factures par la société Iménager est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve pendant le temps des garanties commerciales des achats.

### **Article 8 : Informations sur les produits**

8-a : La société Iménager présente sur son site web les produits à vendre avec les caractéristiques nécessaires conformément à l'article L 111-1 du Code de la consommation, permettant au consommateur potentiel de connaître avant la prise de commande définitive les caractéristiques essentielles des produits qu'il souhaite acheter.

8-b : Les offres présentées par la société Iménager ne sont valables que dans la limite des stocks disponibles.

### **Article 9 : Prix**

Tous les prix des produits et services proposés à la vente sont exprimés en Euro. Ils ne tiennent pas compte des frais de livraison, facturés en supplément, et indiqués avant la validation de la commande.

Les prix tiennent compte de la T.V.A. applicable au jour de la commande. Tout changement du taux applicable T.V.A. sera automatiquement répercuté sur le prix des produits de la boutique en ligne.

Le paiement de la totalité du prix doit être réalisé lors de la commande. A aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes. Les prix publics et pictogrammes de réduction sont arrondis et donnés à titre purement indicatifs.

La société Iménager se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur lors de l'enregistrement de la commande sous réserve de la disponibilité des produits à cette date.

### **Article 10 : Mode de paiement**

Pour régler sa commande, le consommateur dispose, à son choix, de l'ensemble des modes de paiement présentés lors de la confirmation de commande (page livraison et paiement). Le consommateur garantit la société Iménager qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la commande. La société Iménager se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement. La société Iménager se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un consommateur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

La société Iménager a mis en place une procédure de vérification des commandes destinée à assurer qu'aucune personne n'utilise les coordonnées bancaires d'une autre personne à son insu. Dans le cadre de cette vérification, il sera demandé au client d'adresser par fax à la société Iménager une copie d'une pièce d'identité en cours de validité ainsi qu'un justificatif de domicile de moins de 3 mois et ce, aussi bien pour le client ayant passé la commande que pour la personne indiquée comme destinataire de la livraison (Pour les personnes morales, il sera demandé un extrait KBIS de moins de 3 mois). La commande ne sera validée qu'après réception et vérification par les services de la société Iménager des pièces envoyées.

- PAIEMENT A CREDIT

**Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.**

Pour tout achat de 150€ à 16000€, simulez les mensualités de votre crédit sur les fiches produit. Choisissez Cetelem Presto sur la page de paiement de votre commande sur [www.imenager.com](http://www.imenager.com).

Cliquez sur le crédit le mieux adapté à vos envies et à votre budget : en 5 mois à crédit à partir de 150€, en 10 mois sans frais à partir de 150€ et en 20 mois à crédit à partir de 300€.

Exemple hors assurance facultative : pour un achat et un crédit accessoire à une vente de 500€ sur 10 mois au **Taux Annuel Effectif Global fixe de 0%**, vous remboursez 10 **mensualités de 50.00€, montant total dû (par l'emprunteur) : 500.00€**. Le coût du crédit (TAEG fixe 9.90%, taux débiteur fixe 9,48%, intérêts 20.00€) est pris en charge par votre site marchand. Le coût mensuel de l'assurance facultative (Décès, Perte Totale et Irréversible d'Autonomie, Maladie-Accident), souscrite auprès de Cardif Assurance Vie et Cardif Assurances Risques Divers, est de 1€ et s'ajoute au montant de la mensualité de l'exemple ci-dessus. Le coût total de cette assurance facultative sera de 10€ pour 500€ empruntés. Le taux annuel effectif de cette assurance sera de 4,72%.

Complétez votre demande de crédit accessoire à une vente en ligne et recevez immédiatement une réponse de principe. Signez en ligne une offre de facilité de paiement en 2 fois (sous réserve de l'éligibilité de votre dossier) et votre commande sera confirmée immédiatement. A réception de votre contrat de crédit accessoire à une vente renvoyez le signé, accompagné des pièces justificatives, sous 15 jours.

A défaut, ou en cas de refus de votre demande de crédit accessoire à une vente après étude définitive, votre commande sera réglée par prélèvement en deux fois sur votre compte bancaire. Dans ce dernier cas, une participation forfaitaire sera prélevée sur le premier des 2 prélèvements à hauteur de : 0,30€ pour un achat à crédit compris entre 150 à 299,99€, 0,70€ pour un achat à crédit compris entre 300 à 599.99€, 1,40€ pour un achat à crédit compris entre 600 et 999.99€ et 2,40€ pour un achat compris entre 1000 et 1500€.

Sous réserve d'étude et d'acceptation du dossier par BNP Paribas Personal Finance. Vous disposez d'un droit de rétractation. Cetelem est une marque de BNP Paribas Personal Finance, 1 boulevard Haussmann 75009 Paris, Société Anonyme au capital de 529 548 810€, 542 097 902 RCS Paris. N° ORIAS : 07 023 128 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

Publicité diffusée par IMENAGER RCS Lille Metropole B 442 807 582, siège social 18 avenue du Grand Cottignies - 59290 WASQUEHAL, N° ORIAS : 15003670 en qualité d'intermédiaire en opérations de banques immatriculé dans la catégorie mandataire non exclusif de BNP Paribas Personal Finance. Cet intermédiaire apporte son concours à la réalisation d'opérations de crédit sans agir en qualité de prêteur.

**Offre en 10 mois sans frais valable jusqu'au 18 mai 2016 (inclus).**

- Paiement de votre commande en 3X ou 4X par CB à partir de 100€ d'achats avec FACILY PAY :

Notre partenaire Oney Banque Accord vous propose une solution de financement dénommée Facility Pay, qui permet de payer vos achats de 100€ à 2000€ en trois fois et de 100€ à 2000€ en quatre fois avec votre carte bancaire.

Cette offre est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant en France et titulaires d'une carte bancaire Visa et MasterCard possédant une date de validité supérieure à la durée du financement choisie.

Les cartes à autorisation systématique notamment de type Electron, Maestro, Nickel etc... ainsi que les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées.

Après avoir terminé votre commande, il vous suffit de cliquer sur le « bouton paiement en 3 ou 4 fois par carte bancaire ».

Vous êtes alors redirigé vers la page internet Facility Pay de notre partenaire affichant le récapitulatif détaillé de votre commande et la demande de financement personnalisée, que vous devez ensuite valider.

Vous saisissez vos informations personnelles, prenez connaissance des conditions générales de paiement en plusieurs fois auxquelles vous souhaitez souscrire et notifiez votre acceptation électronique par la case à cocher correspondante.

Vous reconnaissez que le « double clic » associé à la case à cocher sur la prise de connaissance des conditions générales valent consentement à contracter et constituent une acceptation irrévocable et sans réserve des conditions générales du produit.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Oney Banque Accord constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre vous et Banque Accord.

Si vous demandez à bénéficier d'une solution de financement proposée par Oney Banque Accord, les informations en rapport à votre commande seront transmises à Banque Accord, qui les utilisera à des fins d'étude de votre demande pour l'octroi, la gestion et le recouvrement de crédit.

Banque Accord se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement en 3 ou 4 fois. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à votre crédit.

Facility Pay est une solution de financement avec apport de Oney, marque de Banque Accord SA. Offre de financement sans assurance réservée aux particuliers sous réserve d'acceptation par Banque Accord – SA au capital de 29 020 680€ - 40 avenue de Flandre 59170 Croix – RCS Lille Métropole 546 380 197 – n°Orias 07 023 261 [www.orias.fr](http://www.orias.fr) - Correspondance : CS 60006 -Lille cedex 9 – [www.banque-accord.fr](http://www.banque-accord.fr)

### **Les exemples :**

Le paiement en 3 fois à partir de 100€ d'achat et jusque 2000€

L'apport est débité le jour de votre commande, les mensualités seront prélevées 30 jours et 60 jours après.

Exemple : Pour un achat de 500€ effectué le 01/10/2015, vous payez un apport de 173.92 € puis 2 mensualités de 166.66 € le 01/11/2015, le 01/12/2015.

Crédit d'une durée de 2 mois au TAEG fixe de 19.23%. Coût du financement : 7.24€.

Le paiement en 4 fois à partir de 100€ d'achat et jusque 2000€

L'apport est débité le jour de votre commande, les mensualités seront prélevées 30 jours, 60 jours et 90 jours après.

Exemple : Pour un achat de 500€ effectué le 01/10/2015, vous payez un apport de 136€ puis 3 mensualités de 125€ le 01/11/2015, le 01/12/2015 et le 01/01/2016.

Crédit d'une durée de 3 mois au TAEG fixe de 19.61%. Coût du financement : 11€.

#### **Article 11 : Disponibilité des produits**

Pour les produits en stock ou sur réservation (en stock le): la commande sera exécutée au plus tard dans un délai de 30 jours ouvrés à compter du jour ouvré suivant celui où le consommateur a passé sa commande, toutefois le consommateur sera informé de la date limite de livraison avant toute validation de commande.

En cas d'indisponibilité du produit commandé, notamment du fait de nos fournisseurs, le consommateur en sera informé au plus tôt. Dans un tel cas, le consommateur aura alors le choix de demander soit l'annulation de la commande et le remboursement des sommes versées dans les 30 jours au plus tard de leur versement, la demande d'annulation se fait par e-mail à [service.client@IMÉNAGER.com](mailto:service.client@IMÉNAGER.com), soit d'accepter les délais de livraison communiqués par la société IMÉNAGER .

Pour les produits sur commande : Iménager passe la commande chez le fournisseur le jour ouvré suivant celui où le consommateur a passé sa commande. La commande dans le délai maximum communiqué sur la fiche produit. Toutefois, en cas d'indisponibilité du produit commandé, notamment du fait de nos fournisseurs, le consommateur en sera informé au plus tôt. Dans un tel cas, le consommateur aura alors le choix de demander soit l'annulation de la commande et le remboursement des sommes versées dans les 14 jours au plus tard de leur versement, la demande d'annulation se fait par e-mail à [service.client@IMÉNAGER.com](mailto:service.client@IMÉNAGER.com), soit d'accepter les délais de livraison communiqués par la société IMÉNAGER .



## **Article 12 : Contrôle anti fraudes**

La société IMÉNAGER , en collaboration avec FIANET, contrôle toutes les commandes qui ont été validées sur son site. Ces contrôles visent à protéger IMÉNAGER de pratiques abusives opérées par des fraudeurs. Pour une commande présentant une adresse de livraison différente de l'adresse de facturation, IMÉNAGER se réserve la faculté de prendre contact avec les deux personnes mentionnées (personne mentionnée à l'adresse de facturation ainsi que celle mentionnée à l'adresse de livraison). Dans le cadre de ces procédures, IMÉNAGER ou toute personne mandatée par elle, se réserve de même la faculté de solliciter du Client les pièces nécessaires à l'exécution de la commande : justificatifs de domicile et de nom du Client mais également ceux de la personne indiquée pour la livraison. Ces demandes seront faites par courrier électronique et/ou par courrier avec accusé de réception. Les informations en rapport avec votre commande font l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est FIA-NET S.A. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude à la carte bancaire. FIA-NET et IMÉNAGER sont les destinataires des données en rapport avec votre commande. La non-transmission des données en rapport avec votre commande empêche l'expédition de celle-ci. La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec votre commande associé à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en oeuvre par FIA-NET S.A. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 vous disposez, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de vos données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de votre identité, à FIA-NET - Service Informatique et Libertés - Traitements n°773061 et n°1080905 22 rue Drouot - 75009 PARIS.

## **Article 13 : Modalités de livraison - Délivrance de la commande**

*13.1 La société IMÉNAGER propose 4 modes de transport/délivrance adaptés en fonction des spécificités des produits commandés.*

*Une date limite de livraison sera indiquée à l'acheteur avant toute validation de la commande.*

Les livraisons s'effectuent dans la limite des restrictions suivantes : Livraison en France Métropolitaine (Andorre et Monaco non compris) soumise aux restrictions suivantes - Chronopost : surcoût Corse = 20.40 € TTC, Livraisons en Points Relais & Drives : surcoût Corse = relais L : 2.40 € ttc, relais XL : 9.60 € ttc, relais XXL : 14.40 € ttc, Drives : 18.36€. Livraisons LD1 – LDS & Euromatic : surcoût Corse = LD1 : 18.36 € ttc, LDS : 36.72 € ttc,

Euromatic : sur devis. Livraisons sur les îles : exclusivement sur devis avec transitaire ou dépose ponton. Euromatic : produit supérieurs à 120 kgs et plus de 3 marches : sur devis

Pour toutes les livraisons de volumineux à domicile, sans exception : il incombe au consommateur de vérifier les conditions d'accèsibilité à son logement : en pavillon, le produit doit passer la porte / en étage : les parties communes donnent un accès permettant le passage du produit

Livraison des produits dits « encombrants » (le poids du produit dépasse 30 kg) sur toute la France métropolitaine (hors Corse). Le partenaire LDS de MONDIAL RELAY de la société IMÉNAGER prend contact avec le consommateur pour convenir d'une date de rendez-vous. Le produit commandé est livré à l'adresse de livraison renseignée lors de la commande. Cette livraison comprend le dépôt du produit dans la pièce et à l'emplacement souhaités par le consommateur.

L'attention du consommateur est attirée sur le fait qu'il est de son ressort d'apprécier la faisabilité de la livraison et du dépôt, c'est-à-dire que le lieu de livraison doit être facile d'accès, compatible avec la réception du produit (dimensions des portes, des escaliers). Il est également de son ressort d'indiquer lors de la commande, les particularités d'accès (ascenseur, code d'accès.).

Le consommateur est seul responsable d'un défaut de livraison et/ou de dépôt, dû à un manque d'indications lors de la commande.

L'acheteur met lui-même l'appareil en service le fait sous sa propre responsabilité. En cas de défauts apparents ou d'absence de notice d'emploi et d'entretien, l'acheteur a intérêt à les faire constater par écrit par le vendeur ou le livreur lors de l'enlèvement ou de la livraison.

La liste des produits encombrants est la suivante :

- Téléviseur et combiné > 66cm/26" plus de 30Kg
- Lave-vaisselle
- Cuisson encastrable
- LCD, Plasma, rétroprojecteur > 66cm/26"
- Réfrigérateur, Congélateur
- Hotte
- Lave-linge, Sèche-linge

- Cuisinière

- Cave à vin, Climatiseur.

Livraison des produits non encombrants (poids du produit inférieur à 30 kg) sur toute la France métropolitaine (Corse comprise) et Belgique.

Ces produits sont livrés à l'adresse de livraison renseignée lors de la commande. Les produits sont livrés au seuil de l'habitation, c'est-à-dire à la porte de la maison du destinataire ou au pied de son immeuble en cas d'appartement. Cette livraison n'inclut ni prise de rendez-vous avec le livreur, ni installation, ni mise en service.

- Enlèvement dans un Point relais : Pour les produits de moins de 10 kg sur toute la France métropolitaine (Corse comprise). Ces produits peuvent être enlevés en Point Relais, uniquement si le consommateur a sélectionné ce choix lors de la passation de sa commande. Le Point Relais le plus proche de l'adresse de livraison sera annoncé lors de la prise de commande.
- Enlèvement dans un point de retrait IMÉNAGER à Wasquehal (59), Oignies (62), Emerainville (77), BHV / MARAIS (75), Mérignac (33), Lyon Limonest (69), Lyon Part-Dieu (69) : les produits disponibles dans ces points de retrait IMÉNAGER peuvent y être retirés. Le consommateur recevra un mail d'information à cet effet.

Les produits disponibles dans les points de retrait IMÉNAGER, peuvent y être retirés. Le consommateur recevra un mail d'information à cet effet.

*13.2 Les dispositions communes aux modes de livraison/délivrance ci-avant développés.*

Les frais d'envoi sont facturés sur la base réelle du poids des colis commandés. Leurs montants sont indiqués au consommateur lors de la commande et dans tous les cas, avant validation de la commande.

Les délais s'entendent en jours ouvrés et correspondent à des délais moyens de préparation et d'acheminement de la commande en France Métropolitaine. (**délais de livraison**). Les délais de livraison et d'enlèvement courent à compter de la confirmation de la commande par la société IMÉNAGER, laquelle acceptation sera formalisée par l'envoi d'un message électronique à l'attention du consommateur l'informant notamment de l'état de sa commande en cours de préparation.

*13.3 Les dispositions propres aux produits livrables.*

Les produits sont livrés à l'adresse indiqués par le consommateur lors de la commande, et uniquement en France métropolitaine.

En cas d'articles livrables à des dates différentes au regard de la disponibilité des produits commandés, le délai de livraison annoncé sera calculé sur le délai le plus long. La société IMÉNAGER se réserve toutefois la faculté de pouvoir fractionner la commande en plusieurs livraisons, étant entendu que ce fractionnement interviendra sans coût supplémentaire pour le consommateur.

La société IMÉNAGER ne saurait être tenue responsable des conséquences dues à un retard d'acheminement. Pour les produits dont la valeur excède 500 €, le délai maximum de livraison est de 30 jours. En cas de retard d'expédition, la commande ne sera pas annulée. La société IMÉNAGER informera le consommateur de ce retard par mail. Le consommateur pourra en ce cas décider d'annuler sa commande. Dans l'hypothèse où la commande n'aurait pas encore été expédiée lors de la réception de l'avis d'annulation du consommateur, la livraison sera alors bloquée et le consommateur remboursé des sommes éventuellement débitées dans les 15 jours suivant la réception dudit avis d'annulation. Dans l'hypothèse où cette dernière aurait été expédiée, le consommateur disposera toujours de la faculté d'annuler sa commande en refusant le colis. En ce cas, la société IMÉNAGER procédera au remboursement des produits ainsi que des frais de retour dans les 15 jours suivants sa réception du retour du colis refusé complet et dans son état d'origine. En cas d'absence du consommateur lors de la livraison d'un colis, un avis de passage sera laissé à son attention. Le colis d'un produit « non encombrant » lui sera représenté jusqu'à 3 fois dans un délai ouvré de 10 jours à compter du premier avis de passage. Le colis d'un produit « encombrant » lui sera représenté une seule fois après qu'un nouveau rendez-vous soit établi avec le Partenaire de Transport, dans un délai ouvré de 20 jours maximum à compter du premier avis de passage.

*13.4 Les dispositions propres aux produits à retirer en Points Relais ou au point de retrait IMÉNAGER .*

La mise à disposition du produit au Point Relais ou au point de retrait est communiquée au consommateur par e-mail. A compter de ce message, le consommateur dispose d'un délai de 10 jours ouvrables pour retirer son produit.

*13.5 Les dispositions communes quelque soit le produit.*

**⚠ ATTENTION : Le consommateur est tenu de vérifier l'état de l'emballage ainsi que les produits lors de la livraison.**

**⚠ ATTENTION : Si votre colis était manifestement endommagé à la livraison, refusez-le. Ne signez pas le bon de livraison sans émettre de réserves précises.**

Faute de réception du produit par le consommateur à l'expiration de ces délais pour cause d'absence ou de non retrait, la société IMÉNAGER se réserve le droit de récupérer la marchandise. Après contact avec le consommateur, soit par téléphone, soit par courrier électronique, la commande sera en accord des Parties, soit annulée et la société IMÉNAGER procédera alors au remboursement du produit par crédit sur le compte bancaire du consommateur ou par chèque dans un délai de 30 jours à compter de la réception du produit en retour, déduction faite des frais de transport restant à la charge du consommateur, soit réexpédiée à l'adresse de livraison (ou point de relais/retrait) avec de nouveaux frais de port à la charge du consommateur. Si le consommateur ne répond pas dans un délai de 10 jours à compter de l'envoi du courrier électronique, la commande sera automatiquement annulée et le colis retourné chez la société IMÉNAGER les frais de transport restant à la charge du consommateur.

#### **Article 14 : Problèmes de livraison du fait du transporteur**

Toute anomalie concernant la livraison (avarie, produit manquant, colis endommagé, produit cassé...) devra être impérativement indiquée sur le bon de livraison sous forme de "réserves manuscrites", accompagnée de la signature du consommateur. Le consommateur devra parallèlement confirmer cette anomalie en adressant à IMENAGER dans les 72H suivant la date de livraison, un courrier recommandé avec accusé de réception exposant lesdites réclamations. L'adresse est la suivante : IMENAGER, Service Client, 18, avenue du Grand Cottignies - 59290 WASQUEHAL. Cette déclaration ne prive pas le consommateur de tout recours contre IMENAGER, tant sur le fondement de la garantie légale, que sur celui de la responsabilité de plein droit.

#### **Article 15 : Erreurs de livraison**

15-a : IMÉNAGER conseille le consommateur de lui formuler le jour même de la livraison ou au plus tard le premier jour ouvré suivant la livraison, toute réclamation d'erreur de livraison et/ou de non-conformité des produits en nature ou en qualité par rapport aux indications figurant sur le bon de commande.

15-b : La formulation de cette réclamation auprès de la société IMÉNAGER pourra être faite sous forme de : courrier électronique à [service.client@Iménager.com](mailto:service.client@Iménager.com), fax (au 03 20 90 11 25), appel téléphonique (Service Client IMÉNAGER : 03.59.56.18.00).

15-c : A réception de la réclamation, la société IMÉNAGER attribuera un numéro d'échange du ou des produit(s) concerné(s) et le communiquera par e-mail, par fax ou par

téléphone au consommateur. L'échange d'un produit ne peut avoir lieu qu'après l'attribution au consommateur d'un numéro d'échange selon la démarche présentée ci-dessus.

15-d : En cas d'erreur de livraison ou d'échange, tout produit à échanger ou à rembourser devra être retourné à la société IMÉNAGER dans son ensemble et dans son emballage d'origine, en Colissimo Recommandé, à l'adresse suivante : Iménager , Service retour, 18, avenue du Grand Cottignies - 59290 WASQUEHAL. Pour être accepté, tout retour devra être signalé au préalable au Service Client de la société IMÉNAGER et l'étiquette de retour fournie par Iménager devra être apposée sur le colis. Les frais d'envoi sont à la charge de la société IMÉNAGER , sauf dans le cas où il s'avérerait que le produit repris ne correspond pas à la déclaration d'origine faite par le consommateur dans le bon de retour.

## **Article 16 : Garantie des produits**

### *16.1 Garantie légale*

Indépendamment de la garantie contractuelle développée ci-après, IMENAGER reste tenue des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions prévues aux articles L.211-4 du suivants du code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

Lorsque vous agissez dans le cadre de la garantie légale de conformité :

- vous bénéficiez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir :
- vous pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du code de la consommation ;
- vous êtes dispensés de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasions.

Vous pouvez décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil. Dans cette hypothèse, vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

Reproduction des articles L.211-4, L.211-5, L.211-7, L.211-9, L.211-11 et L.211-12 du Code de la Consommation et des articles 1641, 1644 et 1648 al 1er du Code civil :

Art. L.211-4 du code de la consommation : Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de

montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Art. L.211-5 du code de la consommation : Pour être conforme au contrat, le bien doit : 1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : - correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à le client 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 le client, porté à la connaissance du vendeur

et que ce dernier a accepté.

Article L. 211-7 du code de la consommation : Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de six mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. 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. 211-9 du code de la consommation : 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.

Art. 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.

Art. L.211-12 du code de la consommation : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Art. 1641 du code civil : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que le client ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Art. 1644 du code civil : 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.



Art. 1648 alinéa 1er du 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.

Nota Â– En cas de recherche de solutions amiables préalablement à toute action en justice, il est rappelé qu'elles n'interrompent pas les délais d'action de la garantie légale ni la durée de la garantie contractuelle développée ci-après.

*16.2 Garantie contractuelle et Prestations payantes :*  
En sus de la garantie légale, la société IMÉNAGER offre et propose de la garantie contractuelle dont les conditions sont les suivantes :

Pour les conditions spécifiques de vente de la Garantie ZEN : lire le paragraphe « Conditions Générales de vente de la Garantie Zen » en fin des présentes CGV.

Pour les conditions spécifiques de vente de la Garantie Tranquillité, contrat de garantie et de service après-vente national (e-garantie par SFG Direct) : lire le paragraphe « Conditions de vente spécifiques de la garantie Tranquillité » en fin des présentes CGV.

En cas d'impossibilité de réparation reconnue par le vendeur et le constructeur. :  
Par impossibilité de réparation, les Parties entendent impossibilité technique (ex : pièce non disponible), et/ou impossibilité économique (coût de la réparation supérieure à la valeur vénale résiduelle du produit).

Ainsi, lorsque votre appareil est reconnu irréparable, Iménager .com s'engage à remplacer votre appareil par un produit identique (neuf ou remis à neuf) si cette référence est encore vendue, ou par un produit de substitution (neuf ou remis à neuf) équivalent en termes de fonction, de qualité et de technicité, ou à vous indemniser sur la base de la valeur initiale de votre matériel sous déduction d'une vétusté déterminée à raison de 1.5% par mois à compter de sa date d'achat, à valoir sur un appareil de remplacement acheté sur [www.lménager.com](http://www.lménager.com).

L'attention du client est attiré sur le fait que grâce aux évolutions du marché, le prix du produit de remplacement pourra être inférieur au prix de son appareil à la date d'achat, mais sera de fonction et de qualité identiques voire supérieures.

## **Article 17 : Droit de rétractation**

### **A. Principe**

Conformément aux articles L.121-21 et suivants du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la réception de son article pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts à l'exception des frais de retour qui restent à sa charge.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs articles livrés séparément le délai court à compter de la réception du dernier article.

## B. Modalités d'exercice du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le Client informe Iménager de sa décision de se rétracter soit en adressant le formulaire type de rétractation en Annexe 1 des présentes Conditions Générales de Vente, soit en adressant toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, avant l'expiration du délai de 14 jours susmentionné.

Le Client peut également contacter Iménager :

- par email sur [www.Imenager.com](http://www.Imenager.com) à l'adresse suivante : [service.client@Imenager.com](mailto:service.client@Imenager.com)
- ou sur l'interface "Mon compte", un numéro de retour sera attribué au produit ainsi qu'une étiquette de retour à imprimer et à coller sur le produit.

Le produit devra être retourné par un transporteur muni d'un suivi de l'envoi à une adresse qui sera communiquée lors de la demande de retour.

Iménager accuse réception, sans délai, de la rétractation du Client par email.

## C. Exceptions

Conformément aux dispositions de l'article L.121-21-8 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour :

- les services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après l'accord exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation
- les biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés
- les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement (huiles, vinaigres, fûts de bière, bonbons, cafés, farines, etc.)

- les biens qui ont été descellés par le Client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé (brosses à dents électriques, épilateurs, rasoirs, tondeuses à barbe, casques intra-auriculaire, etc.)
- les enregistrements audio ou vidéo, ou les logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le Client après la livraison (jeux vidéo, jeux PC, DVD, etc.)
- les contenus numériques non fournis sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation (téléchargements de jeux, de musique, de sonneries de téléphone, développement photos, coffrets cadeau, etc.)

#### D. Modalités de retour des articles

Le Client dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la communication de sa décision de se rétracter pour retourner son article à Imenager, les frais de retour étant à la charge du Client.

Le Client doit renvoyer à l'adresse communiquée par Imenager lors de la demande de rétractation.

Pour les articles qui ne peuvent être retournés par le Poste en raison de leur nature (article de plus de 30 kg), vous trouverez ci-dessous une estimation des frais de retour auprès d'un transporteur de votre choix. Le montant des frais de retour sera à la charge du Client.

Cette estimation n'engage pas Imenager, le prix à payer pour le renvoi de votre article pourra varier en fonction du transporteur que vous aurez choisi pour retourner votre article, de la typologie du produit et de la distance à parcourir par le transporteur pour récupérer le produit et le ramener dans l'entrepôt de Imenager.

<b>TARIFS RETOURS</b>		
<b>retours des produits légers en livraison à domicile et points relais L</b>		
<b>chronopost</b>	de 0 à 10 kgs	17,19 €
	de 10 à 20 kgs	24,39 €
	de 20 à 30 kgs	27,59 €

<b>retour des produits légers et encombrants en livraison à domicile et dans les points relais type XL /XXL et DRIVES</b>		
<b>Euromatic</b>	de 0 à 20 kgs	70,05 €

	de 20 à 30 kgs	75,05 €
	de 30 à 40 kgs	85,05 €
	de 40 à 70 kgs	127,69 €
	de 70 à 100 kgs	163,99 €
	de 100 et +	192,99 €

De droit commun, les marchandises voyagent aux risques et périls du Client et à ce titre, Imenager conseille tout particulièrement au Client de prendre toutes les assurances appropriées pour couvrir ce risque et/ou toutes mesures appropriées pour une protection optimale du produit.

#### E. Remboursement

Le Client sera remboursé de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle Imenager est informée de la décision du Client de se rétracter.

Si le Client a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard, seul le montant de la livraison standard sera remboursé.

Le remboursement pourra être différé jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens.

Il sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour que le remboursement soit effectué par un autre moyen de paiement.

Les cartes-cadeaux ne constituant pas des valeurs monétaires, ils ne peuvent être ni remboursés ni échangés. Le montant des commandes ayant fait l'objet d'un paiement en en cartes-cadeaux sera porté au crédit du compte du client pendant la durée de validité restant à courir de la carte-cadeaux.

Toutefois, conformément à l'article L.121-21-3 du code de la consommation, la responsabilité du Client pourra être engagée par Imenager en cas de dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques et son bon fonctionnement. Pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du bien le Client doit uniquement le manipuler et l'inspecter d'une manière qui lui serait également

permise en magasin. Le Client doit manipuler et inspecter l'article, pendant la période de rétractation, avec toute la précaution nécessaire.

#### F. Conséquences de l'exercice du droit de rétractation

Conformément à l'article L. 121-21-7 l'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal met automatiquement fin à tout contrat accessoire sauf si le contrat accessoire a été exécuté avant la fin du délai de rétractation.

#### **Article 18 : Traitement des déchets des équipements électriques et électroniques**

La société IMÉNAGER informe le consommateur que les équipements électriques et électroniques en fin de vie, obsolètes ou qui ne fonctionnent plus (équipements producteurs de froid, gros électroménager hors froid, écran, petits appareils ménagers, lampes....) ne doivent pas être jetés à la poubelle ni dans les bacs de tri sélectif de sa commune, et ce en application d'une réglementation de 2005 applicable à l'ensemble des pays européens, et notamment en France depuis le 15 novembre 2006.

Cette réglementation a pour objectif notamment de limiter le gaspillage des matières premières et de protéger l'environnement et la santé humaine en évitant la dispersion dans la nature de substances contenues dans certains appareils.

Ainsi, s'offrent 4 possibilités au consommateur :

- soit déposer l'équipement usagé auprès des déchèteries ou points de collecte de proximité (Cf. [www.eco-systemes.fr](http://www.eco-systemes.fr)),
- soit donner l'équipement à une association à vocation sociale
- soit ramener l'équipement usagé dans le point de retrait IMÉNAGER de Wasquehal, Oignies, Mérignac ou Emerainville, qui s'engage à lui reprendre à titre gratuit et dans la limite de la quantité et du type d'équipement vendu, sur présentation du justificatif d'achat du nouvel appareil sur le site [www.iménager.com](http://www.iménager.com). L'ancien appareil ainsi repris par la société IMÉNAGER, sera mis à disposition d'un éco-organisme pour traitement conformément à la réglementation en vigueur.
- soit ramener l'équipement usagé dans un magasin de la société BOULANGER ou ELECTRODEPOT, qui sont elles aussi des filiales de HTM-Group. - soit et ce, uniquement si le produit est encombrant tel que pris en sa définition de l'article 13 ci-avant, le remettre aux livreurs à la condition que le consommateur ait saisi cette option lors de sa commande.

### **Article 19 : Force majeure**

Aucune des deux parties n'aura failli à ses obligations contractuelles, dans la mesure où leur exécution sera retardée, entravée ou empêchée par un cas fortuit ou une force majeure. Sera considéré comme cas fortuit ou force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourra être empêché par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles.

La partie touchée par de telles circonstances en avisera l'autre dans les dix jours ouvrables suivant la date à laquelle elle en aura eu connaissance.

Les deux parties se rapprocheront alors, dans un délai d'un mois, sauf impossibilité due au cas de force majeure, pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.

Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois empêchant l'exécution de la commande, celle-ci pourra être résiliée par la partie lésée.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre; l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients.

### **Article 20 : Non validation partielle**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

### **Article 21 : Non renonciation**

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

### **Article 22 : Titre**

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistants.

### **Article 23 : Service clientèle**

En cas de litige ou de réclamation, il est recommandé au Client de se rapprocher préalablement du Service Client Iménager (Tél: 03 59 56 18 00 ; Fax: 03 20 90 11 25 ; Mail: [service.client@Iménager.com](mailto:service.client@Iménager.com) ; Courrier : Iménager , Service Client, 18 avenue du Grand Cottignies, 59290 Wasquehal) afin de rechercher et de trouver une solution amiable.

### **Article 24 : Loi applicable**

Les présentes conditions générales de vente et le contrat de vente en ligne sont soumis au droit français.

.A défaut d'accord amiable entre les Parties, le Tribunal compétent en cas de litige est celui du lieu du domicile du défendeur, ou au choix du demandeur, du lieu de livraison effective du Produit.

### **Article 25 : Informatique et Libertés**

Toutes les informations recueillies par [www.Imenager.com](http://www.Imenager.com) auprès du Client font l'objet d'un traitement informatique destiné au traitement de la commande en ligne et des obligations contractuelles ultérieures, telles que les garanties. Elles peuvent être utilisées à titre de prospection commerciale et de communication de promotion liées exclusivement aux activités de IMENAGER, et être transmises aux prestataires de IMENAGER ou à des organismes tels que Oney ou à toute autorité administrative ou judiciaire qui en ferait la demande.

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec votre commande associé à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par Imenager. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique. Imenager se réserve la faculté d'utiliser ces informations à l'effet de refuser une commande qui présenterait un niveau de risque trop élevé.

En sus du droit d'accès, de rectification et d'opposition et conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 06 janvier 1978, le Client peut à tout moment accéder aux informations personnelles le concernant et détenues par [www.Imenager.com](http://www.Imenager.com), demander leur modification ou leur suppression par l'envoi d'un message électronique à [www.Imenager.com](http://www.Imenager.com) ou par courrier postal à l'adresse suivante : Imenager, Service Client, 18 avenue du Grand Cottignies, 59290 Wasquehal. Ainsi, le Client peut, à titre irrévocable, demander que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les informations le concernant qui sont

inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte ou l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.

Conformément à ladite loi, les fichiers et traitements des données personnelles ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

A des fins de mieux connaître le client et de lui communiquer des informations adaptées à ses besoins, Iménager peut collecter des informations personnelles par l'usage des cookies. Le Client peut s'y opposer en désactivant cette fonction. Pour cela, se reporter à l'onglet " mentions légales ".

### **Article 26 : FEVAD**

La société IMENAGER est adhérente de la Fédération des Entreprises de Vente A Distance (FEVAD). A ce titre, elle s'engage au respect du client selon les règles du Code Déontologique du e-commerce et de la vente à distance de la FEVAD, et adhère au [système de médiation du e-commerce](#). Il vous est possible de consulter ces dispositions sur le site <http://www.fevad.com>.



## ANNEXE

## MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

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

A l'attention de IMENAGER S.A.S. Société par actions simplifiée au capital de 32 640€ dont le siège social est au 18, avenue du Grand Cottignies – 59290 WASQUEHAL. Fax : 03.20.90.11.25 – Tél: 03.59.56.18.00 - [service.client@imenager.com](mailto:service.client@imenager.com).

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

Commandé le (\*)/reçu le (\*) : .....

Nom du (des) consommateur(s) : .....

Adresse du (des) consommateur(s) : .....

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(\*) *Rayez la mention inutile.*

## INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

**Droit de rétractation**

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier IMENAGER S.A.S. Société par actions simplifiée au capital de 32 640€ dont le siège social est au 18, avenue du Grand Cottignies – 59290 WASQUEHAL. Fax : 03.20.90.11.25 – Tél: 03.59.56.18.00 - [service.client@imenager.com](mailto:service.client@imenager.com), votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site internet [www.imenager.com](http://www.imenager.com). Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

**Effets de rétractation**

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à nous-mêmes sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours.

Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien. Ces frais sont estimés : *cf. art. 17 des CGV.*

Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

Pour connaître les conditions générales de vente des contrats spécifiques, lire les paragraphes suivants :

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE LA GARANTIE ZEN

Nos produits sont couverts par la garantie du constructeur. Cela signifie qu'en cas de panne, le SAV sera assuré par ce dernier ou ses centres agréés, selon les conditions et la durée qu'il aura lui-même définies : ce dernier ne s'engage généralement pas, en cas de panne, sur un délai maximale de traitement de votre produit et les frais liés au retour du produit sont généralement à la charge du consommateur.

Nous vous proposons de souscrire en option un Contrat de Garantie ZEN :

### Définition des appareils entrant dans le présent contrat :

Tous les produits vendus par Iménager bénéficient de cette garantie, à l'exception des cas particuliers suivants : « Cette garantie ne s'applique pas sur les produits en déstockage, les jeux, les logiciels, les consommables (cartouches, supports numériques et magnétiques d'enregistrement, papiers...), extensions de garantie et produits d'hygiène. »

Cette garantie ne s'applique pas sur un produit faisant déjà l'objet d'une garantie tranquillité

### Définition des prestations de la Garantie ZEN :

- le client bénéficie d'un allongement du délai de rétractation qui passe de 14 jours à 30 jours.
- le client a un accès à notre service client, basé en France, via un numéro spécial, non surtaxé
- Si le client constate une baisse de prix, sur le site Iménager .com, pendant 14 jours après la validation de la commande, Iménager s'engage à rembourser le client par avoir, sur simple demande.
- Iménager s'occupe de toutes les démarches liées au SAV :

Suite à la réception du produit dans nos locaux, après constatation de la panne par nos techniciens ou les techniciens agréés par le constructeur, dans un délai maximum de 30 jours (date de réception produit dans nos locaux ou dans les locaux de la station technique agréée par le constructeur ou IMÉNAGER)

Iménager vous attribuera donc soit :

« Le produit réparé (dans ce cadre, le constructeur est garant des modalités de réparation). »

Un avoir du prix d'origine (valable 1 an) sans application d'un taux de vétusté, à valoir sur un appareil de remplacement acheté sur [www.iménager.com](http://www.iménager.com).

Le produit identique en remplacement (neuf ou remis à neuf) si cette référence est encore vendue.

Un produit de substitution (neuf ou remis à neuf) équivalent en termes de fonction, de qualité et de technicité L'attention du client est attiré sur le fait que grâce aux évolutions du marché, le prix du produit de remplacement pourra être inférieur au prix de son appareil à la date d'achat, mais sera de fonction et de qualité identiques voire supérieures. Iménager se réserve le choix d'une des 4 solutions.

### **Nature de la garantie :**

Ce contrat a pour objet d'assurer dans un délai maximum de 30 jours (date de réception produit dans nos locaux ou dans les locaux du sous-traitant désigné par IMÉNAGER) le traitement du produit retourné pour cause de panne sous garantie. En cas de Panne, vous saisissez sur la rubrique « mon compte » une demande détaillée de retour. Notre service Après-vente vous envoie en retour une réponse par mail détaillant la procédure à suivre : le produit devra être retourné selon les conditions de retour (cf. D.4), dans son emballage d'origine accompagné de tous ses accessoires à l'adresse indiquée. Seules les pannes entrant dans le cadre de la garantie constructeur seront prises en charge (ex : processeur cassé et traces physiques de chocs ne rentrent pas dans l'application du contrat Zen).

Seuls les techniciens des stations agréées, par IMÉNAGER ou le constructeur sont autorisés à intervenir.

Le bénéficiaire de la garantie sera déchu de ses droits et ne pourra prétendre à une quelconque indemnité en cas de réparation ou d'interventions extérieures non autorisées ou dans le cas de non-respect des obligations définies ci-dessus.

### **Définition des garanties acquises au consommateur :**

Cette garantie s'applique dans les 12 mois suivant la date d'achat (date de facture faisant foi) sur la France métropolitaine ainsi que sur le territoire de la Belgique.

Ce service est facturé 5% du prix des articles soumis à la condition zen, et ne peut être souscrit qu'à l'achat. La garantie est liée à la commande. Dans le cas d'un avoir, la perte de l'appareil entraînera nécessairement la fin du contrat.

## CONDITIONS DE VENTE SPECIFIQUE DE LA GARANTIE TRANQUILITE

Version N°2 du 26/03/2008

Nos produits sont vendus avec une garantie constructeur de un an pièces ou plus conformément aux conditions de garantie du constructeur. La garantie constructeur ne couvre en général que les pièces. Vous aurez donc à payer la main d'œuvre et le déplacement en cas de panne.

Nous vous proposons de souscrire en option un contrat de garantie tranquillité avec notre réseau partenaire de 600 stations techniques agréées réparties sur le territoire français (SFG Direct).

### SFG

#### **Définition des appareils entrant dans le présent contrat :**

Les appareils entrant dans l'objet du présent accord, vendus neufs en l'état d'origine, et bénéficiant de la garantie constructeur sur le territoire français, sont les suivants :

*Produits Brun* : TV Couleur, Combinés TV magnétoscope, Combiné TV DVD, Chaîne Hi-fi (5 éléments), Eléments supplémentaires (amplificateur, enceinte, tuner), Platines Laser, Magnétoscope, DVD et DVD-R, LCD-PLASMA, caméscope et vidéoprojecteur.

*Produits Blanc* : Cuisinière, Plaque de cuisson, Four et Four Pyrolyse, Four encastrable, four Micro-ondes, Hotte, Lave-linge, Sèche-linge, Lave-vaisselle, Réfrigérateur (1 porte, 2 portes, combiné), Réfrigérateur Side By Side (Américain), Congélateur, Cave à vin.

#### **Nature de la garantie :**

Ce contrat a pour objet d'assurer le bon fonctionnement des appareils ayant subi une panne d'origine interne ; il couvre le remplacement des pièces défectueuses, la main d'œuvre et les frais de déplacement du centre technique agréé SFG DIRECT pour les appareils considérés comme non portables.

Les appareils suivants sont dit portables, vous devez les apporter au centre technique désigné par le centre de services SFG Direct :

- Four micro-ondes inférieur à 24L

- Lecteur DVD – DVD-R
- Magnétoscope
- HIFI
- Élément supplémentaire de chaîne HIFI
- Téléviseur inférieur ou égal à 55 cm ou 22 pouces
- Combiné TV / magnétoscope – TV / DVD inférieur ou égal à 55 cm ou 22 pouces
- Vidéoprojecteur
- Caméscope

Les exclusions ou les dommages non garantis sont définies dans le contrat envoyé lors de la vente.

[Conditions générales de vente SFG / Iménager](#)

#### **Définition des garanties acquises au consommateur :**

Les garanties sont consenties pour une durée de 2 années ou 5 années à compter de la date d'achat par le consommateur, telle qu'elle apparaît sur la facture.

Ces garanties sont applicables sur toute l'étendue du territoire métropolitain français (y compris pour la Corse).

#### **Définition des prestations de SFG DIRECT :**

Ces prestations sont :

- Mise en œuvre d'un accueil téléphonique du lundi au vendredi de 8H30 à 19H00 et le samedi de 8H30 à 13H00 N° : 0825 09 60 60 (0.17€ la mn)
- Pré diagnostic, mise en œuvre et suivi des interventions
- Prise en charge de la main-d'œuvre, pièces détachées et déplacement pendant la durée de garantie selon les conditions des produits.

Toute intervention en dehors de la garantie fera l'objet d'un devis des coûts d'interventions et des frais de traitement auprès du consommateur.

#### **Conditions générales des prestations de service :**

Sur le site, les délais d'intervention pourront varier en fonction de la densité de la population de la région à desservir et de la période de l'année, mais sans pouvoir dépasser 4 jours ouvrés dans la majorité des cas.

La Société Française de Garantie s'engage à mettre en œuvre tous les moyens matériels et humains nécessaires pour mener à bien la prestation qui lui est demandée.

Seuls les techniciens des stations agréées, par la Société Française de Garantie sont autorisés à intervenir. Le bénéficiaire de la garantie sera déchu de ses droits et ne pourra prétendre à une quelconque indemnité en cas de réparation ou d'interventions extérieures non autorisées.

#### **Bénéficiaire de la garantie :**

La garantie est liée à l'appareil dans les 15 jours suivant l'expédition de vos colis, vous recevrez par e-mail, le contrat de garantie SFG.

La garantie sera soumise à la présentation de la Facture, auprès du technicien mandaté par la Société Française de Garantie.

#### **Remplacement ou remboursement de l'appareil dans le cadre de la garantie longue durée :**

En cas de sinistre total et/ou si la réparation ainsi que le remplacement du bien sont impossibles (c'est à dire lorsque la valeur de l'appareil vétusté déduite est inférieure au coût de remise en l'état), la restitution du prix sera calculée au jour du sinistre sur la base du prix initial de l'appareil, vétusté déduite (1% par mois à partir du jour de l'achat).

Dans ce cas la perte de l'appareil entraînera nécessairement la fin du contrat.

Les modalités intégrales sont décrites dans le contrat de garantie et de service après-vente national envoyé par mail au consommateur suite à la vente.