

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») sont proposées par la société HOORTRADE, société par actions simplifiée au capital de 7.500 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 878 143 601 et dont le siège social est situé 83/85 boulevard du parc de l'Artillerie à LYON (69007) (ci-après « HOORTRADE »).

Par l'intermédiaire de son site Internet disponible aux adresses URL [www.sicaan.fr/](http://www.sicaan.fr/) - [www.sicaan.be/](http://www.sicaan.be/) - [www.sicaan.it/](http://www.sicaan.it/) - [www.sicaan.es/](http://www.sicaan.es/) - [www.sicaan.de/](http://www.sicaan.de/) - [www.sicaan.nl/](http://www.sicaan.nl/) - [www.sicaan.pl/](http://www.sicaan.pl/) - [www.sicaan.lu/](http://www.sicaan.lu/) - [www.sicaan.pt/](http://www.sicaan.pt/) - [www.sicaan.at/](http://www.sicaan.at/) - [www.sicaan.ie/](http://www.sicaan.ie/) - [www.sicaan.dk/](http://www.sicaan.dk/) - [www.sicaan.fi/](http://www.sicaan.fi/) - [www.sicaan.se/](http://www.sicaan.se/) - [www.sicaan.co.uk/](http://www.sicaan.co.uk/) - [www.sicaan.cz/](http://www.sicaan.cz/) - [www.sicaan.gr/](http://www.sicaan.gr/) - [www.sicaan.hr/](http://www.sicaan.hr/) - [www.sicaan.hu/](http://www.sicaan.hu/) - [www.sicaan.lt/](http://www.sicaan.lt/) - [www.sicaan.lv/](http://www.sicaan.lv/) - [www.sicaan.ro/](http://www.sicaan.ro/) - [www.sicaan.si/](http://www.sicaan.si/) - [www.sicaan.sk/](http://www.sicaan.sk/), HOORTRADE propose la vente de produits dédiés à l'installation intérieure comme extérieure (ci-après les « Produits »), à tout acheteur, personne physique, agissant à des fins n'entrant pas dans le champ de son activité professionnelle et domicilié sur le territoire français ou dans un Etat membre de l'Union européenne (ci-après le « Client »).

Chaque Client reconnaît avoir eu connaissance, de manière lisible et compréhensible, des présentes CGV ainsi que de l'ensemble des informations nécessaires à l'exécution des présentes, conformément aux articles L.111-1 à L.111-8 et L.221-5 du Code de la consommation, préalablement à la conclusion de tout contrat avec HOORTRADE.

## 1. APPLICATION ET OPPOSABILITÉ DES CGV

- 1.1 Les présentes CGV s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toute commande de Produits passée sur le Site par le Client.
- 1.2 Les présentes CGV ont vocation à définir les conditions de la commande des Produits sur le Site ainsi que les droits et obligations respectifs de chacune des parties dans le cadre de la fourniture des Produits.
- 1.3 Sauf accord écrit contraire des parties, ces CGV priment sur toutes clauses contraires issues de conditions générales antérieurement rédigées et publiées sur le Site. Elles s'appliquent à l'exclusion de toute autre convention.
- 1.4 Les présentes CGV sont considérées comme faisant partie intégrante et essentielle du contrat conclu entre HOORTRADE et chacun de ses Clients. Elles sont accessibles à tout moment sur le Site.
- 1.5 Ces CGV sont systématiquement notifiées au Client lors de la validation de sa commande, laquelle implique l'acceptation entière et sans réserve des présentes CGV. Cette acceptation consiste à cocher la case correspondante prévue à cet effet. Le fait de cocher cette case est réputé avoir la même valeur qu'une signature manuscrite de la part du Client.
- 1.6 HOORTRADE se réserve le droit de modifier et/ou d'adapter les présentes CGV à tout moment. Dans ce cas, seule la version en vigueur au jour de la commande sur le Site est valablement applicable au Client.
- 1.7 Le fait qu'HOORTRADE ne se prévale pas, à un moment donné, d'une quelconque des dispositions des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.
- 1.8 HOORTRADE invite chaque Client à lire attentivement les présentes CGV, à les imprimer et/ou les sauvegarder sur tout support durable, avant de procéder à une commande de Produits sur le Site.

## 2. CREATION / DETENTION D'UN COMPTE PERSONNEL CLIENT

- 2.1 La création et/ou la détention d'un compte client personnel est un préalable nécessaire et obligatoire afin de valider une commande de Produits sur le Site.
- 2.2 Le Client peut créer son compte personnel :
  - Dès sa première visite sur le Site ou à tout autre moment lors d'une visite ultérieure sur le Site, à partir de l'onglet prévu à cet effet et accessible sur l'ensemble des pages du Site.
  - Lors de la passation de sa commande sur le Site, après avoir choisi les Produits qu'il souhaite commander et validé son « Panier ».
- 2.3 Afin de créer son compte personnel, le Client doit renseigner l'ensemble des informations requises le concernant, étant précisé que toute création de compte incomplète ne pourra être validée. Le login choisi par le Client ne peut être modifié. En cas d'erreur, le Client doit recréer un compte, étant précisé qu'il n'est pas possible de transférer les données d'un compte vers un autre compte.
- 2.4 En aucun cas, HOORTRADE ne pourra être responsable d'une erreur du Client dans son email entraînant l'absence de réception des communications d'HOORTRADE relatives au suivi de sa commande.

## 3. PASSATION D'UNE COMMANDE SUR LE SITE

- 3.1 Toute commande de Produits est nécessairement réalisée par l'intermédiaire du Site. HOORTRADE s'efforce de fournir des visuels et des descriptions les plus fidèles possibles aux Produits. Toutefois, ces visuels et textes d'illustration n'étant pas contractuels, le Client n'aurait engager la responsabilité d'HOORTRADE à ce titre.
- 3.2 HOORTRADE n'accepte aucune commande de produits sur-mesure et qui ne sont pas présentés sur le Site.
- 3.3 Sous réserve que cela soit expressément proposé par HOORTRADE sur le Site, le Client peut :
  - Précommander un Produit en rupture de stock et en cours de réassort.
  - Commander un Produit en stock. Dans ces deux cas, le Client doit régler l'intégralité du montant de la commande sur le Site au moment de sa commande ou pré-commande.Dans ces deux cas, le Client doit régler l'intégralité du montant de la commande sur le Site au moment de sa commande ou pré-commande.
- 3.4 Le Client choisit directement sur le Site le ou les Produits qu'il souhaite commander et peut, à tout moment, accéder à la page « Mon Panier » afin de visualiser les Produits sélectionnés et les valider afin de passer sa commande.
- 3.5 Le Client doit, en toute hypothèse, se connecter à son compte personnel, s'il ne l'a pas fait au préalable, ou à

- défaut se créer un compte afin de passer sa commande sur le Site. Dans le cadre de la finalisation de sa commande, il sera tenu de renseigner des informations complémentaires concernant notamment son numéro de téléphone afin de faciliter la prise de rendez-vous pour la livraison de ses Produits, ainsi que l'adresse de livraison et de facturation de sa commande. A cet égard, le Client ne peut solliciter une livraison des Produits commandés dans un autre pays que celui dans lequel il a créé son compte personnel. Certaines villes ou communes sont exclues de la livraison (cf. Annexe 2 des présentes CGV). En tout état de cause, toutes les commandes doivent être dûment remplies et doivent contenir ces informations strictement nécessaires à la commande. Le Client est responsable de la véracité, de l'exactitude et de la pertinence des données fournies. Ainsi HOORTRADE ne pourra être responsable en cas de retard de livraison dû à une adresse de livraison inexacte ou incomplète.
- 3.6 Le Client pourra procéder à des changements, des corrections, des ajouts ou même annuler sa commande, et ce, jusqu'à la validation de celle-ci sur la page récapitulative de commande, avant le paiement.
  - 3.7 Avant de procéder à la validation de sa commande, le Client doit prendre connaissance des présentes CGV et les accepter dans leur intégralité et sans réserve.
  - 3.8 Après validation de sa commande et des informations relatives à la livraison, le Client doit choisir le mode de règlement de sa commande dans l'espace réservé à cet effet, ajouter l'éventuel code de réduction dont il dispose, puis valider le paiement.
  - 3.9 Le contrat est définitivement conclu entre HOORTRADE et le Client une fois la confirmation de commande reçue par ce dernier. Cette confirmation de commande contient les présentes CGV en version PDF. La commande définitive ne peut faire l'objet d'aucune annulation, totale ou partielle, de la part du Client, sauf exercice du droit de rétractation prévu à l'article 7. En conséquence, en cas d'erreur dans la commande ou de doublon, le Client doit se rapprocher d'HOORTRADE qui pourra éventuellement permettre la rétractation de la commande avant livraison. Dans un tel cas, les frais de rétractation précisés au paragraphe 7 seront dus par le Client.
  - 3.10 Toute demande relative à une commande doit être adressée à HOORTRADE par l'intermédiaire du formulaire de contact dédié à cet effet sur le Site, accessible via le compte personnel du Client.

## **4. PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT**

### **PRIX DES PRODUITS**

- 4.1 L'accès au Site ainsi qu'à la présentation des Produits est gratuit. Seule la commande d'un ou plusieurs Produits fera l'objet d'un règlement par ce dernier.
- 4.2 Les prix applicables sont ceux valables au jour de la commande sur le Site par le Client.
- 4.3 Les prix des Produits et les éventuels coûts supplémentaires liés à la commande sont indiqués, de manière claire et compréhensible, sur le récapitulatif de la commande. Avant de passer la commande, le Client est tenu de confirmer ce récapitulatif.

### **MODALITÉS DE PAIEMENT**

- 4.4 Les prix seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la commande. Une facture récapitulant l'ensemble des Produits commandés par le Client ainsi que leur coût respectif sera systématiquement adressée au Client.
- 4.5 Le Client réglera le prix de sa commande, directement sur le Site, selon le mode et l'option de paiement sélectionnés lors de la passation de sa commande, et ce, conformément au processus prévu à cet effet. En fonction de son pays de résidence, différents modes de paiement sont proposés par HOORTRADE au Client :
  - En cas de paiement d'une commande ou d'une précommande avec CB/Mastercard/Visa/Paypal/ SOFORT / GIROPAY / BANCONTACT / IDEAL / PRZELEWY24 / EPS / FINTECTURE, le Client est débité lors de la passation de la commande ou de la précommande.
  - En cas de paiement d'une commande ou précommande avec la solution de paiement en 3 fois ou 4 fois par carte bancaire, service fourni par ALMA (société Alma SAS), sise au 176 Avenue Charles de Gaulle 92200 Neuilly-sur-Seine et immatriculée au RCS Nanterre sous le numéro 839 100 575, le Client est débité immédiatement de la première mensualité lors de la passation de la commande ou précommande. En fonction de la solution choisie, les mensualités seront prélevées chaque mois, à date anniversaire de la signature du contrat de vente, jusqu'au remboursement complet déterminé au moment de la validation de la commande. HOORTRADE n'agit en aucun cas en qualité de prêteur au sens de l'article L.311-1 du Code de la consommation. Tout refus d'octroi de crédit par Alma pour une commande pourra entraîner l'annulation de celle-ci. Toute résiliation des CGV qui lient le Client et HOORTRADE entraîne la résiliation des CGU ou du contrat de crédit entre Alma et le Client. Le paiement en trois / quatre fois 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. Montant des achats : Seuls les achats entre 50€ et 4000€ sont éligibles au paiement avec Alma Frais : En payant en plusieurs fois avec Alma le Client paie des frais légaux de gestion qui sont indiqués au moment de la passation de la 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 paiement d'une commande ou précommande avec la solution de paiement en 3 fois ou 4 fois par carte bancaire (nommé 3XWEB et 4XWEB), service fourni par FRANFINANCE (Groupe Société Générale), société anonyme au capital de 31.357.776 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de NANTERRE sous le numéro 719 807 406, et dont le siège social est situé 53, rue du Port - CS 90201 - 92724 NANTERRE CEDEX et inscrit sous le numéro ORIAS 07 008 346, le Client est débité immédiatement de la première mensualité lors de la passation de la commande ou précommande. En fonction de la solution choisie, les mensualités seront prélevées chaque mois, à date anniversaire de la signature du contrat de vente, jusqu'au remboursement complet déterminé au moment de la validation de la commande. Des frais légaux de

gestion sont indiqués au moment de la passation de la commande. HOORTRADE n'agit en aucun cas en qualité de prêteur au sens de l'article L.311-1 du Code de la consommation. Pour le paiement en 3 fois (3XWEB), ces frais ne pourront dépasser 1.5%, limité à un montant de frais maximal de 10€. Pour le paiement en 4 fois (4XWEB), ces frais ne pourront dépasser 2.2%, limité à un montant de frais maximal de 20€. Les solutions 3XWEB et 4XWEB sont disponibles pour les commandes dont les montants sont compris entre 100€ et 4000€ TTC. Les offres de paiement en 3 fois et 4 fois sont proposées par FRANFINANCE, le Prêteur (719 807 406 R.C.S Nanterre - N° Orias 07 008 346) voir conditions de l'offre : <https://e-solutions.franfinance.com/non-classe/nxweb-avec-frais/>

- 4.6 Le Client est informé, que pour tout règlement, HOORTRADE utilise un système de paiement sécurisé géré par les prestataires de paiement habilités CHECKOUT et PAYPAL
- 4.7 Le défaut de paiement à l'échéance entraînera automatiquement, sans mise en demeure préalable et de plein droit, la suspension ou l'invalidation de la commande du Client, sans préjudice de toute autre voie d'action.

## OFFRES SPECIALES ET CODES PROMO

- 4.8 Les offres spéciales, codes promos et remises présentées sur le site sont, en principe, valables tant qu'elles sont visibles. Le site se réserve le droit de mettre fin à de telles offres à tout moment.
- 4.9 Sauf exceptions, les codes promos ne sont valables qu'une seule fois par commande. Pour que le code soit validé au moment de l'achat, le consommateur doit respecter les conditions requises pour que le code promo puisse s'appliquer : prix minimum, article sélectionné, nombre d'article, date de validité etc.
- 4.11 La validation de la commande ainsi que son paiement signifie que le consommateur est d'accord avec le prix. Le consommateur ne pourra en aucun cas demander le remboursement du code de réduction non déduit après paiement. Aucun remboursement ne sera donc effectué si le consommateur valide la commande sans que le code de réduction ait été pris en compte. Les conditions d'utilisation, la validité et la valeur des coupons et codes promos sont variables.

## 5. LIVRAISON DES PRODUITS

- 5.1 Les Produits commandés sur le Site sont livrés avec l'ensemble des notices d'utilisation et d'installation correspondantes. Ces documents peuvent également être transmis au Client à sa demande. Le Client est informé qu'en cas de commande d'un Produit livré en plusieurs colis, les notices correspondantes sont insérées au sein d'un seul des colis livrés.
- 5.2 Le Client est informé que les Produits sont livrés par le biais d'un transporteur habilité à cet effet. La livraison est offerte.
- 5.3 Sauf mention contraire affichée sur le Site lors du processus de commande ou dans la description des Produits commandés (notamment en cas de réservation ou de précommande d'un Produit), HOORTRADE s'engage à expédier lesdits Produits dans un délai de 72 heures ouvrées à compter de la confirmation de la commande. Les délais annoncés sur le Site sont conformes aux usages de nos transporteurs habilités. En tout état de cause, les Produits commandés seront livrés dans un délai maximum de trente (30) jours après la conclusion du contrat ou dans le délai convenu avec le Client. Les précommandes assurent au Client la réservation du stock des marchandises en cours d'arrivée.
- 5.4 La livraison a lieu à l'adresse indiquée par le Client. HOORTRADE n'a pas la possibilité de modifier l'adresse après la validation de la commande. Toute absence du Client lors du rendez-vous de livraison convenu avec le transporteur y compris en cas d'erreur dans l'adresse de livraison et/ou de difficultés à joindre le Client équivalra pour HOORTRADE à un refus du Client de prendre possession des Produits. Dans un tel cas, HOORTRADE sera en droit de facturer au Client tout ou partie des frais supplémentaires liés à la nécessité de procéder à une nouvelle livraison du ou des Produits, ce dont le Client aura été informé préalablement.
- 5.5 Dans l'hypothèse où le Client ne réceptionnerait pas le ou les Produits commandés, sans qu'aucune justification ne soit transmise à HOORTRADE, HOORTRADE se réserve le droit de facturer au Client des pénalités calculées conformément à la grille de frais de retour 7.6).
- 5.6 Lors de la livraison, le Client prend le soin de vérifier immédiatement le nombre de colis délivrés ainsi que leur état. Le Client peut refuser un colis au moment de la livraison s'il constate une anomalie concernant la livraison (avarie, colis endommagé ou ouvert, Produits cassés ou abîmés, etc.). En cas de colis manquant dans le cadre de la livraison, le Client doit le signaler sur le bon de livraison, en mentionnant la référence du colis manquant, et prendre possession des autres colis. Si le ou les Produits commandés par le Client ont été abîmés ou endommagés au cours de leur transport vers le lieu de livraison convenu ou en l'absence d'un ou de plusieurs colis, le Client doit impérativement formuler, **lors de la livraison**, toute réserve utile, précise et motivée sur le bon de livraison lui étant présenté par le transporteur. Ces réserves doivent être formulées de façon claire et détaillée (mention des colis manquants ou endommagés et du nombre concerné parmi les colis livrés, description du problème rencontré et du dommage en résultant). **Les formulations générales, telles que « sous réserve d'ouverture » ou « sous réserve de vérification ou d'inventaire du colis » ne constituent pas des réserves précises et motivées telles qu'attendues par HOORTRADE et n'ont aucune valeur.**
- 5.7 Le Client est dûment informé que ni le transporteur ni HOORTRADE ne sauraient être tenues responsables de la réception des colis par une personne mandatée par le Client et qui accepterait la livraison sans réserve. HOORTRADE doit en toute hypothèse être informée d'une telle situation dans les meilleurs délais afin de lui permettre de prendre contact avec le transporteur concerné et déterminer les suites à donner à la commande livrée. Il est à ce titre demandé au Client de documenter les problèmes rencontrés (photo, commentaires sur le bon de livraison) afin de faciliter le traitement des retours avec le transporteur. En l'absence de toute réserve formulée lors de livraison, le Client reconnaît avoir reçu des Produits conformes à sa commande et dans un bon état apparent, sans préjudice pour le Client de se prévaloir ultérieurement des garanties légales applicables sous réserve de la réunion des conditions requises.
- 5.8 Si le colis du Client est retourné à HOORTRADE en raison d'une anomalie ou avarie, cette dernière contactera le Client à réception du colis en retour pour lui demander la suite à donner à sa commande. Si le Client a refusé

par erreur le colis, il pourra en demander le renvoi en s'acquittant au préalable du paiement des frais afférents au nouvel envoi qui lui seront communiqués. Ces frais devront être également acquittés pour les commandes dont les frais de port étaient offerts lors de la commande.

- 5.9 Tout retard de livraison par rapport à la date ou au délai indiqué(e) au Client lors de sa commande ou, à défaut d'indication de date ou délai lors de la commande, supérieur à trente (30) jours à compter de la conclusion du contrat peut entraîner la résolution de la vente à l'initiative du Client, sur demande écrite de sa part par lettre recommandée avec accusé de réception, si après avoir enjoint à HOORTRADE d'effectuer la livraison, il ne s'est pas exécuté. Le Client sera alors remboursé de la totalité des sommes versées, au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé. La présente clause n'a pas vocation à s'appliquer si le retard de livraison est dû à un cas de force majeure.

## 6. INVENTAIRE AVANT MONTAGE

- Après livraison de sa commande et avant toute sollicitation du service après-vente d'HOORTRADE, le Client doit s'assurer d'avoir vérifié l'intégralité des pièces contenues dans les colis livrés et ce, dans un délai maximal de quatorze (14) jours calendaires. Cette vérification complète est impérative afin de limiter les multiples recours au service après-vente d'HOORTRADE et ainsi permettre à HOORTRADE de répondre à la / aux demandes du Client formulées en une seule fois et dans les meilleurs délais. A défaut, les délais de réponse d'HOORTRADE pourront être rallongés.

## 7. DROIT DE RÉTRACTATION

- 7.1 Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs à compter de la réception des Produits afin d'exercer son droit de rétractation auprès d'HOORTRADE, dans les conditions légales en vigueur visées par le Code de la consommation, sans avoir à justifier d'un quelconque motif ni à payer de pénalités.
- 7.2 S'il entend exercer son droit de rétractation, le Client doit informer HOORTRADE de sa décision de se rétracter du contrat conclu par l'envoi, avant l'expiration du délai susvisé :
  - Avec le formulaire joint aux présentes CGV, en Annexe 1 et transmis soit par courrier avec accusé de réception, soit via le formulaire de contact disponible depuis l'espace client du Site.
  - De toute autre déclaration explicite, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter (par exemple, une lettre envoyée par courrier recommandé avec accusé de réception).
- 7.3 En tout état de cause, le Client doit indiquer une volonté de se rétracter dénuée d'ambiguïté et non équivoque.
- 7.4 Quand HOORTRADE recevra le formulaire de rétractation dûment rempli, il adressera au Client, sans délai, un accusé de réception de sa rétractation sur un support durable, à l'adresse email fournie par le Client lors de sa commande.
- 7.5 Tout retour de Produit par le Client auprès d'HOORTRADE avant réception de l'accusé de réception et/ou une confirmation écrite d'HOORTRADE faisant mention du lieu / site sur lequel doit être renvoyé ce Produit, sera refusé par HOORTRADE et renvoyé à l'expéditeur.
- 7.6 En toute hypothèse, le Client sera tenu de restituer les Produits à HOORTRADE ou à toute autre personne désignée par HOORTRADE, sans retard excessif, et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter. En tout état de cause, le Client doit restituer le(s) Produit(s) concerné(s) à HOORTRADE dans son emballage d'origine, comprenant les notices transmises et/ou les éventuels accessoires.
- 7.7 A cette fin, et compte tenu de la nature des Produits, HOORTRADE propose au Client un service de retour des Produits en raison de leur volume et/ou de leur poids. Les frais de retour des Produits sont composés de frais fixes de 26,45 euros TTC par colis + de frais variables en fonction du poids du colis (voir grille ci-dessous). Les frais de retour des Produits sont composés de frais fixes de 26,45 euros TTC par colis + de frais variables en fonction du poids du colis (voir grille ci-dessous).

### POIDS DU COLIS JUSQU'A (en KG) FRAIS DE RETOUR PAR COLIS TTC

1	46,85 €
2	47,75 €
3	48,65 €
4	49,56 €
5	50,46 €
6	51,36 €
7	52,26 €
8	53,17 €
9	54,07 €
10	54,97 €
11	55,87 €
12	56,78 €
13	57,68 €
14	58,58 €
15	59,48 €
16	60,39 €
17	61,29 €
18	62,19 €
19	63,09 €
20	64,00 €

21	64,90 €
22	65,80 €
23	66,70 €
24	67,61 €
25	68,51 €
26	69,41 €
27	70,31 €
28	71,21 €
29	72,12 €
30	73,02 €

Toute vérification utile est, en tout état de cause, effectuée par HOORTRADE à réception des Produits. Afin qu'HOORTRADE puisse procéder aux vérifications utiles et gérer sa demande de rétractation dans des conditions optimales, HOORTRADE recommande fortement au Client de lui transmettre une photographie du ou des Produits retournés et du ou des colis avant envoi. HOORTRADE demande au Client de retirer les étiquettes transport aller sur les Colis.

Les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés à cause de mauvaises manipulations du Client ne seront pas remboursés dans leur intégralité. HOORTRADE communiquera au Client la valeur de l'indemnité correspondant au préjudice subi.

- 7.8 En cas d'exercice de son droit de rétractation par le Client, la totalité des sommes versées par le Client lui sera remboursée par HOORTRADE, sans retard injustifié, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle HOORTRADE est informée de la décision du Client de se rétracter. Les frais de retour correspondants seront déduits de la somme remboursée. Ce remboursement peut être différé jusqu'à récupération des Produits ou jusqu'à ce que le Client consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces Produits avec photographie du Produit et du colis, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Le remboursement sera effectué par le biais du même moyen de paiement que celui utilisé lors de passation de la commande, sauf accord exprès du Client quant à l'utilisation d'un autre moyen de paiement et sous réserve que le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client.

## 8. GARANTIE DES PRODUITS

### Garanties légales

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ; il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-9 du Code de la consommation ; sauf pour les biens d'occasion, il est dispensé de prouver l'existence du défaut de conformité du bien durant les 24 mois suivant la délivrance du bien. La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie. Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil, à moins que le vendeur n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie ; dans l'hypothèse d'une mise en œuvre de cette garantie, l'acheteur a le choix entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil. Il dispose d'un délai de deux années à compter de la découverte du vice. Le report, la suspension ou l'interruption de la prescription ne peut avoir pour effet de porter le délai de prescription extinctive au-delà de vingt ans à compter du jour de la naissance du droit conformément à l'article 2232 du Code civil. Tout produit réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

- 8.1 Tous les Produits acquis sur le Site bénéficient des garanties légales suivantes, prévues par le Code Civil et le Code de la consommation.
- 8.2 Le Client est toutefois dûment informé que toute modification, découpe, personnalisation d'une ou plusieurs pièces des Produits livrés empêche l'application des garanties légales associées, définies ci-après.

### Garantie légale de conformité

- 8.3 Selon les articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation, le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat conclu avec le Client consommateur et de répondre des défauts de conformité existant pendant la délivrance du Produit. La garantie de conformité pourra s'exercer si un défaut devait exister au jour de la prise de possession du Produit.
- 8.4 Toutefois, lorsque le défaut est apparu dans les 24 mois qui suivent cette date, il est présumé remplir cette condition. Mais, conformément à l'article L.217-7 du Code de la Consommation, « le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du [Produit] ou le défaut de conformité invoqué ». A cet égard, HOORTRADE pourra analyser le Produit litigieux afin de déterminer si le défaut relevé existait ou non au jour de la délivrance du Produit au Client. En revanche, passé ce délai de 24 mois, il reviendra au Client de prouver que le défaut existait bien au moment de la prise de possession du Produit.
- 8.5 Conformément à l'article L.217-9 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 ».

## **Garantie légale contre les vices cachés**

- 8.6 Selon les articles 1641 à 1649 du Code civil, le Client pourra demander l'exercice de la garantie de vices cachés si les défauts présentés n'apparaissent pas lors de l'achat, sont antérieurs à l'achat, et sont suffisamment graves (le défaut doit soit rendre le Produit impropre à l'usage auquel il est destiné, soit diminuer cet usage dans une mesure telle que l'acheteur n'aurait pas acheté le Produit ou ne l'aurait pas acheté à un tel prix s'il avait connu le défaut).
- 8.7 Les réclamations, demandes de remboursement pour un Produit non conforme doivent s'effectuer par courrier postal ou via le formulaire de contact dédié à cet effet et accessible sur le Site depuis l'espace client. Le Client sera remboursé par virement bancaire du montant de sa commande. Les frais de la procédure de remboursement (notamment les frais de port de retour du Produit concerné) demeureront à la charge d'HOORTRADE.

## **GARANTIE COMMERCIALE**

- 8.8 Sans préjudice du droit de bénéficier des garanties légales en vigueur, telles que susvisées et dont HOORTRADE demeure tenue afin de garantir la conformité des Produits, le Client peut bénéficier d'une garantie commerciale complémentaire, selon le ou les Produits acquis.
- 8.9 La garantie commerciale est payante.

La durée et le montant de la garantie commerciale sont également indiqués sur la facture du client figurant dans son espace client.

## **9. RESPONSABILITÉ**

- 9.1 Chacune des parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions et causant un dommage direct à l'autre partie.

### **Responsabilité du Client**

- 9.2 Le Client est seul responsable de la qualité, de la précision, de la pertinence et de l'exactitude des informations qu'il renseigne sur le Site aux fins de passer et valider sa commande. Toute erreur de sa part quant aux informations communiquées à HOORTRADE lors de la passation de sa commande et susceptible d'impacter la livraison des Produits commandés pourra donner lieu à une nouvelle facturation par HOORTRADE des frais nécessaires afin de prévoir une nouvelle livraison. La responsabilité d'HOORTRADE ne saurait en aucun cas être engagée à ce titre.
- 9.3 Le Client est seul responsable à l'égard d'HOORTRADE et, le cas échéant, des tiers de tous dommages, de quelque nature qu'ils soient, causés par une information communiquée, transmise ou diffusée à l'occasion de la passation de sa commande et de l'application des présentes CGV, ainsi que de tout manquement de sa part aux présentes stipulations contractuelles.
- 9.4 Le Client est seul responsable du choix des Produits qu'il commande par l'intermédiaire du Site.
- 9.5 L'assemblage et le montage du ou des Produits livrés sont effectués sous l'entière responsabilité du Client. De même, toute éventuelle découpe du Produit ou modification d'une pièce composant le Produit est réalisée sous la seule responsabilité du Client. En aucun cas HOORTRADE ne saurait être responsable d'un assemblage non conforme aux règles de l'art ou à la notice d'assemblage et d'utilisation.
- 9.6 Pour assurer une bonne prise en charge de la réclamation du Client, le Client doit examiner l'état et le contenu de son colis le jour de la livraison afin de formuler les réserves nécessaires dans les conditions visées à l'article 5) et notifier immédiatement à HOORTRADE via le formulaire de contact tout défaut constaté. En cas de défaut constaté, le Client ne doit pas procéder à l'assemblage du Produit avant le traitement de sa réclamation par HOORTRADE (voir les délais de traitement à l'article 8.9 de ces CGV). En cas d'assemblage du produit, HOORTRADE ne peut être tenue responsable des défauts constatés une fois le produit monté. En conséquence si le Client ne signale pas à HOORTRADE l'existence d'une pièce défectueuse et qu'il l'assemble dans le cadre du montage du Produit, il ne pourra pas se prévaloir du défaut de conformité de la pièce.
- 9.7 Lorsqu'il confie le montage et l'installation du Produit acquis à un prestataire ou installateur professionnel tiers, ce dernier demeure seul responsable du montage, des moyens mis en œuvre à cette fin et de tout dommage susceptible d'en résulter pour le Client et/ou le Produit à l'occasion ou au terme de son installation. La responsabilité d'HOORTRADE ne saurait en tout état de cause être engagée à ce titre. Toute demande formulée auprès du service après-vente d'HOORTRADE dans cette hypothèse sera rejetée par HOORTRADE. Tout éventuel défaut de structure ou de forme d'une pièce composant le Produit avant son montage, perçage, etc. doit, dans ce cas, être notifié à HOORTRADE sans délai, étant précisé que le Client s'engage alors à suspendre le montage confié au professionnel tiers. HOORTRADE ne saurait être tenu responsable du défaut constaté si la pièce litigieuse était installée ou incorporée à la structure du Produit, en dépit de la notification adressée à HOORTRADE.

### **Responsabilité d'HOORTRADE**

- 9.8 HOORTRADE met en œuvre toutes les mesures nécessaires destinées à assurer au Client la fourniture de Produits de qualité et dans des conditions optimales. HOORTRADE assume l'entière responsabilité des Produits proposés aux Clients sur le Site et traitera seule des potentielles réclamations relatives auxdits Produits.
- 9.9 HOORTRADE ne saurait toutefois être tenue responsable de tout dommage, qui serait imputable soit au Client lui-même, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger au contrat, soit à un cas de force majeure.
- 9.10 Sa responsabilité ne saurait en outre être engagée en cas de dommages subis par le Client liés à une mauvaise utilisation ou à un assemblage/montage des Produits non conforme à la notice, que cette installation soit effectuée par le Client lui-même ou un prestataire tiers mandaté par le Client.



- 9.11 En cas de réclamation du Client lié à un défaut constaté sur un Produit, HOORTRADE s'engage à accuser réception de la demande du Client dans un délai de quarante-huit (48) heures ouvrées à compter de la réception du dossier complet du Client (référence, quantité, photos, toute information demandée par HOORTRADE). En cas de défaut constaté sur un Produit et confirmé par HOORTRADE, HOORTRADE s'engage à proposer au Client une solution adaptée à sa demande dans un délai de quatorze jours calendaires à compter de la confirmation de la prise en charge de la réclamation.

### **Responsabilité élargie des producteurs**

- 9.12 Hoortrade est inscrit à l'ADEME, par le biais des organismes suivants, conformément à ses obligations au regard de la responsabilité des producteurs qui lui incombent en application de la loi AGECE :
  - LEKO sous l'identifiant unique FR341859\_01RGTM pour la gestion des emballages domestiques
  - Ecomaison sous l'identifiant unique FR341859\_10VDLX pour la gestion de l'ameublement usagé
  - Ecosystem sous l'identifiant unique FR341859\_05DKYV pour la gestion des déchets d'équipements électriques et électroniques
  - Valdelia sous l'identifiant unique FR341859\_04ULNJ pour la gestion des produits et matériaux de construction du bâtiment

## **10. REPRISE DES ANCIENS PRODUITS**

- Dans le cadre de l'application de la loi AGECE, vous pouvez faire reprendre votre ancien produit gratuitement pour l'achat d'un nouveau produit équivalent, à des conditions spécifiques. La reprise est possible pour un produit de typologie équivalente au produit d'achat et de volume équivalent. Si vous souhaitez bénéficier de cette reprise, nous vous invitons à prendre contact avec notre service client avant votre commande qui vérifiera si vous êtes éligible aux conditions et qui se chargera d'organiser la reprise.
- **Reprise des petits produits**
  - 10.1 Hoortrade ne reprendra pas, à votre domicile, de petits produits usagés lors de la livraison de nouveaux produits achetés sur son site. Ces derniers peuvent être déposés sans frais dans un des points de collecte de votre choix que vous trouverez sur le lien suivant : [quefairedemesdechets.ademe.fr/](http://quefairedemesdechets.ademe.fr/) ou auprès de tout éco-organisme qui pourvoit à la collecte des déchets issus des produits concernés. Est considéré comme petit produit tout produit qui peut être transporté sans équipement, soit un produit de moins de 20 kg et dont les dimensions (largeur + longueur + hauteur) sont inférieures à 2 mètres.
  - **Reprise des produits volumineux**
    - 10.2 Si vous faites l'achat d'un produit volumineux sur le site, vous pourrez demander de reprendre un produit de nature et de taille équivalente. Le produit repris doit être en quantité égale ou inférieure au(x) produit(s) achetés par vous auprès de la société Hoortrade.
    - Le produit devra être démonté avant la reprise et emballé dans un ou plusieurs cartons dont les dimensions ne pourront dépasser 200cm de long et 30kg par carton, de telle sorte à présenter des dimensions identiques aux produits livrés. Les produits usagés devront être mis à disposition et prêts à être enlevés le jour de la reprise. Le produit repris ne doit pas porter atteinte à la sécurité et à la santé du transporteur.
    - La reprise devra avoir été notifiée avant la passation de la commande sur le site. Elle pourra avoir lieu au moment de la livraison du produit neuf ou à un moment ultérieur. Le transporteur sera en droit de refuser la reprise de votre produit usagé si ce dernier ne respecte pas les conditions détaillées ci-dessus.

## **11. AVIS CLIENT**

- 11.1 Le Site a mis en place une solution de collecte, de diffusion et de contrôle des avis relatifs à l'expérience des Clients vis-à-vis de leur commande ainsi que des Produits proposés. Les avis sont toujours collectés suite à une expérience réelle d'achat et d'utilisation de Produits conformément à la Directive Omnibus.
- 11.2 Suite à son achat, le Client est susceptible d'être contacté par mail par la société SKEEPERS, par le biais de sa solution AVIS VERIFIES, afin de déposer un avis qui porte sur son expérience d'achat ainsi que sur son expérience d'utilisation des Produits achetés.
- 11.3 Le Client a la possibilité de déposer un avis pendant une durée de trois mois suivant l'invitation envoyée par mail. Le consommateur ayant déposé un avis pourra le modifier pendant une période de trois mois suivant sa rédaction. Au-delà, il pourra seulement demander le retrait de son avis.
- 11.4 Le Client s'engage à déposer un avis basé sur son expérience réelle avec la marque et le produit. Celui-ci ne doit pas être considéré comme inintelligible, inapproprié, injurieux, diffamatoire, discriminatoire, accusatoire, raciste, ou comportant un appel à une action en justice. La note de l'avis et son commentaire doivent également être en rapport avec le sujet noté et doivent correspondre l'un à l'autre. L'avis ne doit pas avoir pour but de biaiser la moyenne de la société notée, comporter des éléments concrets de conflits d'intérêt, ou mentionner le nom d'un concurrent et/ou inciter à l'achat chez la concurrence. L'avis ne doit pas comporter des éléments promotionnels ou considérés comme spam, et/ou mentionner d'autres sites web. L'avis ne doit pas comporter des informations à caractère personnel ou toute autre information susceptible d'identifier son rédacteur, de le contacter ou d'aboutir à un vol d'identité. En cas de manquement, l'avis sera automatiquement rejeté.
- 11.5 Le Site se réserve le droit de recontacter le Client suite à son avis ainsi qu'à y répondre directement dans le cadre de son droit de réponse.
- 11.6 En procédant au dépôt de son avis sur le Site, le Client cède à Hoortrade le droit de reproduire, représenter, traduire, adapter et exploiter tout ou partie de l'avis, par tout moyen technique et/ou numérique connu ou inconnu

à ce jour, sous tout format et sur tout type de support. Cette cession de droits patrimoniaux est consentie à titre gratuit et non exclusif, pour le monde entier et pour toute la durée légale de protection des droits de propriété intellectuelle à compter du dépôt de l'avis par le Client.

## 12. PROPRIETE INTELLECTUELLE

- 12.1 Le Site, ainsi que les bases de données, textes, documents, informations, images, photographies, graphismes, logos, ou toutes autres données sont protégés au titre des articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle et demeurent la propriété exclusive d'HOORTRADE ou, le cas échéant, de leurs titulaires respectifs auprès desquels HOORTRADE a obtenu les autorisations d'exploitation nécessaires.
- 12.2 HOORTRADE demeure titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle déposés et enregistrés auprès de l'Institut National de la Propriété Intellectuelle (INPI) et afférents au Site, ainsi que de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle et des droits d'auteur afférents à tout autre signe distinctif lui appartenant.
- 12.3 Toute reproduction et/ou représentation, téléchargement, traduction, adaptation, exploitation, distribution, diffusion et/ou communication, sous quelque forme que ce soit, à titre commercial ou non, de toute ou partie du Site ou de l'un des droits de propriété intellectuelle appartenant à HOORTRADE est formellement interdite. Le Client s'interdit également tout agissement et tout acte susceptible de porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété intellectuelle d'HOORTRADE.
- 12.4 Dans l'hypothèse où une atteinte serait portée aux droits de propriété intellectuelle afférents au Site ou aux droits d'HOORTRADE, le Client est invité à la signaler à HOORTRADE via le formulaire de contact de l'espace client du Site.

## 13. PROTECTION DES DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL

- 13.1 Le Client est informé que la création de son compte personnel ainsi que la passation et validation de sa commande sur le Site donnent lieu à la collecte et au traitement par HOORTRADE de données à caractère personnel le concernant, dont l'utilisation est soumise aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés et du Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le « RGPD »).
- 13.2 HOORTRADE met à la disposition du Client, sur son Site, une politique de confidentialité accessible à l'adresse URL suivante [www.sicaan.fr/](http://www.sicaan.fr/) - [www.sicaan.be/](http://www.sicaan.be/) - [www.sicaan.it/](http://www.sicaan.it/) - [www.sicaan.es/](http://www.sicaan.es/) - [www.sicaan.de/](http://www.sicaan.de/) - [www.sicaan.nl/](http://www.sicaan.nl/) - [www.sicaan.pl/](http://www.sicaan.pl/) - [www.sicaan.lu/](http://www.sicaan.lu/) - [www.sicaan.pt/privacy/](http://www.sicaan.pt/privacy/) - [www.sicaan.at/privacy/](http://www.sicaan.at/privacy/) - [www.sicaan.ie/privacy/](http://www.sicaan.ie/privacy/) - [www.sicaan.dk/privacy/](http://www.sicaan.dk/privacy/) - [www.sicaan.fi/privacy/](http://www.sicaan.fi/privacy/) - [www.sicaan.se/privacy/](http://www.sicaan.se/privacy/) - [www.sicaan.co.uk/privacy/](http://www.sicaan.co.uk/privacy/) - [www.sicaan.cz/privacy/](http://www.sicaan.cz/privacy/) - [www.sicaan.gr/privacy/](http://www.sicaan.gr/privacy/) - [www.sicaan.hr/privacy/](http://www.sicaan.hr/privacy/) - [www.sicaan.hu/privacy/](http://www.sicaan.hu/privacy/) - [www.sicaan.lt/privacy/](http://www.sicaan.lt/privacy/) - [www.sicaan.lv/privacy/](http://www.sicaan.lv/privacy/) - [www.sicaan.ro/privacy/](http://www.sicaan.ro/privacy/) - [www.sicaan.si/privacy/](http://www.sicaan.si/privacy/) - [www.sicaan.sk/privacy/](http://www.sicaan.sk/privacy/), et décrivant les principes de collecte et de traitement des données à caractère personnel pratiqués par HOORTRADE, ainsi que les droits dont le Client dispose vis-à-vis de ses données.

## 14. LANGUE DES CGV

- 14.1 Les présentes CGV sont rédigées en langue française.
- 14.2 Dans l'hypothèse où elles devraient être traduites en une ou plusieurs langues, seule la version du texte en français fera foi en cas de litige.

## 15. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

- 15.1 Les présentes CGV sont régies par le droit français.
- 15.2 En cas de litige auquel les présentes CGV (ou l'une de leurs clauses) et/ou les relations entre les parties pourraient donner lieu, le Client 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 demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.
- 15.3 Selon l'article L.612-1 du Code de la consommation, il est rappelé que « tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation ».
- 15.4 Conformément à l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et au décret d'application n°2015-1382 du 30 octobre 2015, tout différend ou litige dit de consommation, sous réserve de l'article L.612-2 du code de la consommation, peut faire l'objet d'un règlement amiable par médiation auprès du CMAP – Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris.
- 15.5 Pour soumettre son litige au médiateur, le Client peut :
  - (i) remplir le formulaire sur le site internet du CMAP : [www.mediateur-conso.cmap.fr](http://www.mediateur-conso.cmap.fr) ; ou,
  - (ii) envoyer sa demande par courrier simple ou recommandé au CMAP Médiation Consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 PARIS ; ou,
  - (iii) envoyer un email à [consommation@cmap.fr](mailto:consommation@cmap.fr).
- 15.6 Il est rappelé que la médiation n'est pas obligatoire, sauf dispositions légales contraires, et est proposée afin de résoudre les litiges en évitant un recours à la justice.



# Annexe 1 - Modèle de formulaire de rétractation

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

A l'attention d'HOORTRADE, 83-85 boulevard du parc de l'Artillerie - 69007 LYON - France

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la commande numéro : \_\_\_\_\_

Et concernant le(s) Produit(s) ci-dessous :

---

---

---

Reçu(s) le : \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

Mon nom et adresse :

---

---

---

J'accepte l'offre de service de retour proposée par Hoortrade (paragraphe 7.7 des CGV)

Date : \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

*Signature (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :*