

[Téléchargez nos C.G.U.](#)

L'accès au site www.olivierdesforges.fr (ci-après dénommé le "Site") ainsi que l'utilisation de son contenu sont soumis aux conditions générales de vente décrites ci-après.

Vous êtes informés que les présentes conditions peuvent être modifiées à tout moment. Ces modifications sont publiées par leur mise en ligne et sont réputées acceptées sans réserve par tout visiteur qui navigue sur le Site. Ces nouvelles conditions générales de vente ne s'appliqueront uniquement aux commandes passées après leur mise en ligne.

SOMMAIRE

PREAMBULE

1. IDENTIFICATION DU VENDEUR
2. PRODUITS PROPOSES A LA VENTE
3. PRIX
4. COMMANDE
5. PAIEMENT
6. LIVRAISON
7. TRANSFERT DES RISQUES
8. RETOUR & REMBOURSEMENT OU ECHANGE (Droit de rétractation)
9. GARANTIES
10. RESPONSABILITE
11. RECLAMATION - INFORMATION
12. REGLEMENT DES LITIGES
13. INTEGRALITE
14. ENVIRONNEMENT
15. DONNEES PERSONNELLES
16. PROPRIETE INTELLECTUELLE

PREAMBULE

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « Conditions Générales de Vente ») s'appliquent exclusivement aux achats en ligne effectués par un consommateur sur le Site dans le cadre de la réglementation applicable à la Vente à distance.

L'utilisation du processus de vente à distance décrit dans les présentes Conditions Générales de Vente est réservé aux seuls consommateurs. En conséquence, le client déclare agir en tant que consommateur final et n'avoir aucune intention de revendre les Produits achetés sur le Site, directement ou indirectement, dans un but commercial. Cette déclaration du client est une condition essentielle pour le Vendeur.

Nous invitons les professionnels à nous contacter aux coordonnées figurant à l'article 1 ci-dessous pour toute commande.

Toute commande de Produits par un Client sur le Site implique son acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente dont il reconnaît avoir pris connaissance et les approuver dans leur intégralité.

1. IDENTIFICATION DU VENDEUR

Les présentes Conditions Générales de Vente sont celles de la société FREMAUX DELORME, société par actions simplifiée au capital de 3 397 302 €, dont le siège social est situé au 10 rue de la Pépinière – 75008 Paris – France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 456 501 600, numéro de TVA intracommunautaire FR30 456 501 600 (ci-après dénommée le « Vendeur » ou "Nous").

Vous pouvez nous contacter :

- Par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 17h (heure française, sauf jours fériés) :
 - Depuis la France : 0 800 805 205 (appel gratuit depuis la France)
 - Depuis l'étranger : +33 3 59 61 40 52
- Par email en utilisant [notre formulaire de contact](#)
- Par courrier à notre siège commercial : OLIVIER DESFORGES WEB - Service Client - 35 B Avenue de la Marne – CS 90120 - 59442 Wasquehal cedex - France.

Conformément à la législation relative à la responsabilité élargie du producteur et à l'article L.541-10-3 du Code de l'environnement, la société FREMAUX DELORME dispose des identifiants uniques suivants :

- Filière Eco-organisme Identifiant Unique
- Textile – linge de maison - chaussures Refashion FR218743_11FHQI
- Mobilier – literie Ecomobilier FR029647_10JE9V
- Emballages Citeo FR029647_01TVHX

2. PRODUITS PROPOSES A LA VENTE

Le Site propose à la vente des articles de linge de maison, articles de literie, lingerie de nuit et accessoires de décoration (ci-après dénommés les "Produits"). Les Produits proposés à la vente sont ceux qui figurent sur le Site, au jour où vous consultez le Site et dans la limite des stocks disponibles. Les offres spéciales ne sont valables que dans la double limite de la durée de validité de l'offre concernée et des stocks disponibles.

Toute commande vaut acceptation des prix et description des Produits disponibles à la vente.

Les caractéristiques essentielles des Produits sont décrites et présentés avec la plus grande exactitude possible.

Nous vous suggérons de lire attentivement la description des Produits.

Toute contestation sur ce point interviendra dans le cadre d'un éventuel échange et des garanties mentionnées à l'article 9 (les frais de retour seront à la charge du Vendeur).

3. PRIX

Nous pouvons modifier les prix indiqués dans notre Site, à tout moment et sans préavis. Toutefois, les prix modifiés ne seront appliqués qu'aux nouvelles commandes, à l'exception des commandes déjà passées.

Ils sont exprimés en euros toutes taxes comprises, hors frais de livraison, pour toute commande livrée en France. Ils tiennent compte de la TVA française, pays de départ des Produits et des éventuelles réductions applicables au jour de la commande.

Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, à la hausse comme à la baisse, ce changement pourra être répercutée sur le prix de vente des Produits présents sur le Site et sur les différents supports de vente, le cas échéant.

Toute commande livrée en dehors de France pourra être soumise à des taxes éventuelles et frais de douane à votre charge. Ces taxes et frais éventuels vous seront demandés par les services de douane, directement ou par l'intermédiaire du transporteur. La Société ne couvrira en aucun cas ces frais. Le Site ne permet pas la détaxe.

Nous ne délivrons pas de facture papier, seule une facture électronique sera disponible dans la rubrique "votre compte". Vous aurez la possibilité d'en conserver une version par enregistrement informatique et/ou par impression. Sur simple demande, la facture peut vous être adressée par email.

Nous apportons la plus grande attention à l'exactitude des prix dans notre Site. Toutefois en cas d'erreur de notre part, nous nous réservons le droit de ne pas fournir les Produits dont le prix serait manifestement erroné.

4. COMMANDE

Vous pouvez commander selon les modalités suivantes :

4.1. Commande en ligne sur le Site

Lors de votre première commande, nous vous demanderons de créer un compte et de remplir un formulaire précisant certains champs obligatoires afin que nous puissions prendre en compte votre sélection. En cas d'inactivité prolongée lors de la connexion, il est possible que votre sélection de Produits choisis avant cette inactivité ne soit plus garantie. Vous serez alors invité alors à reprendre votre sélection de Produits.

Pour toute commande future, vous serez invité à vous identifier avec votre adresse email suivi de votre mot de passe.

Toutes les étapes nécessaires à la commande sont précisées sur notre Site.

Avant toute commande définitive, vous aurez la possibilité de vérifier le détail de votre commande et son prix total, et de corriger d'éventuelles erreurs, avant de confirmer celle-ci.

Pour toute commande que vous effectuerez sur le Site, un email de confirmation vous sera adressé sous 24 heures contenant le numéro de votre commande, le détail des Produits commandés, la procédure vous permettant de récupérer votre facture, un lien vers les présentes Conditions

Générales de Vente, contenant notamment le bon de retour permettant l'exercice éventuel de votre droit de rétractation.

En cas d'indisponibilité d'un Produit commandé, vous serez informé par email. L'annulation de la commande de ce Produit sera effectuée.

4.2. Commande par téléphone

Dans l'hypothèse où vous ne parviendriez pas à commander sur notre Site, il vous est possible de passer votre commande par téléphone.

Les commandes seront reçues par notre Service Client au 0 800 805 205 (appel gratuit depuis la France) du lundi au vendredi de 9h à 17h (heure française), à l'exception des jours fériés.

Toutes les dispositions des Conditions Générales de Vente relatives à la vente sur notre Site sont applicables à la vente par téléphone.

4.3. Limitations

Nous nous réservons le droit de refuser toute commande anormale ou passée de mauvaise foi.

En outre, nous nous réservons le droit de refuser toute commande d'un client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure notamment et ce, jusqu'à résolution du problème.

5. PAIEMENT

Pour toute commande effectuée sur notre Site, les Produits, les services et la participation aux frais d'envoi sont payables à la commande. A aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

Vous pouvez régler vos achats :

- par carte bancaire (Carte bleue, Visa ou Eurocard/Mastercard, American Express),
- via votre compte PayPal,
- par virement bancaire,
- par paiement en 3 fois sans frais.

Les chèques bancaires, les espèces, les timbres-poste et les mandats cartes ne sont pas acceptés.

5.1. Paiement par carte bancaire

Nous acceptons les cartes du réseau "CB", Visa, Eurocard/Mastercard ainsi que les cartes Amex émises sur des comptes bancaires domiciliés dans l'un des pays de livraison mentionnés à l'article « Livraison ».

Votre compte bancaire sera débité au moment de la confirmation de votre commande.

Vous garantissez que vous êtes le titulaire de la carte bancaire à débiter et que le nom y figurant est

bien le vôtre.

Afin d'assurer la sécurité des paiements, nous utilisons le service de paiements sécurisés d'un prestataire : be2bill - rentabiliweb. Ce service intègre la norme de sécurité SSL3.0 (les données confidentielles sont cryptées sur le serveur et ne sont à aucun moment stockées sur le serveur informatique du Vendeur). Be2bill assure ainsi la plus grande sécurité aux données concernant les moyens de paiement de nos Clients. Votre demande de paiement est routée en temps réel sur le gestionnaire de télépaiement sécurisé qui procède aux diverses vérifications pour éviter les abus et les fraudes. Lors de la validation de votre commande, vous devrez indiquer votre numéro de carte bancaire, sa date d'expiration et son cryptogramme. Les coordonnées de la carte bancaire seront alors conservées sous format crypté jusqu'au paiement effectif de la commande, par le biais de notre prestataire de paiement Be2bill et jusqu'à l'expiration du délai de votre droit de retour, afin de pouvoir vous rembourser par crédit de votre compte. Les données relatives aux cartes bancaires communiquées lors de vos commandes ne sont utilisées par Be2bill qu'aux seules fins de réalisation de la transaction. De même en cas d'option pour le paiement différé ou report, vos coordonnées bancaires seront conservées de la même manière par Be2bill jusqu'à la date de paiement prévue.

Conformément à la loi du 13 mars 2000 sur la signature électronique, la transmission en ligne de votre numéro de carte et la validation finale de votre commande valent preuve pour l'intégralité de la commande et l'exigibilité des sommes dues en règlement de cette demande.

Dans le cas d'une utilisation frauduleuse de votre carte, vous êtes invité à contacter le Service Client immédiatement après le constat de cette utilisation.

5.2. Paiement par votre compte PayPal

Il s'agit d'un moyen de paiement simple et sûr. Leader mondial des moyens de paiement en ligne, PayPal une société du groupe eBay, permet à toute personne physique ou morale d'envoyer et de recevoir des paiements par Internet de façon simple, rapide et sécurisée. Avec PayPal, vos informations financières ne sont jamais communiquées au Vendeur. PayPal crypte et protège votre numéro de carte une fois pour toutes. Payez en ligne en indiquant simplement votre adresse email et votre mot de passe.

5.3. Paiement par virement bancaire

Lors du processus de commande, il vous sera alors communiqué notre relevé d'identité bancaire (RIB). Il conviendra de préciser le numéro de votre commande dans l'intitulé du virement. Ce numéro de commande sera indiqué dans l'email de confirmation de commande que vous recevrez après avoir validé votre commande. Il est précisé que la commande réglée par virement bancaire sera préparée et expédiée à réception du virement bancaire.

5.4. Paiement en 3 fois sans frais

Paiement de votre commande en 3 fois sans frais par carte bancaire à partir de 300€ d'achats jusqu'à 2000€ avec la société Oney Bank.

Notre partenaire Oney Bank vous propose une solution de financement dénommée 3x Oney, qui permet de payer vos achats de 300€ à 2000€ en 3 fois sans frais avec votre carte bancaire.

Conditions : 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.

Modalités de souscription : Après avoir terminé votre commande, il vous suffit de cliquer sur le « bouton paiement en 3x Oney par carte bancaire ».

Vous êtes alors redirigé vers la page internet 3x Oney 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 ou, si vous disposez d'un compte 3x Oney, vous vous identifiez au moyen des identifiants de connexion liés à votre compte 3x Oney. Vous prenez connaissance des conditions générales de paiement en plusieurs fois auxquelles vous souhaitez souscrire qui vous sont fournies sous format PDF afin que vous puissiez les lire, les imprimer et les enregistrer avant de les accepter.

Vous notifiez ensuite 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 Bank constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre vous et Oney Bank.

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

Oney Bank se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement en 3x Oney. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à votre crédit.

Fonctionnement : Le paiement en 3 fois sans frais par carte bancaire vous permet de régler la commande effectuée sur notre site marchand de la façon suivante :

- un apport obligatoire, débité le jour de la confirmation de l'expédition de votre commande correspondant à un tiers ou à un quart de la commande ;
- deux ou trois mensualités, correspondant chacune à un tiers ou un quart de la commande, prélevées à 30 et 60 jours après.

Exemple : Pour un achat de 150€, apport de 50€ puis 2 mensualités de 50€. Crédit sur 2 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement 0€.

Oney Bank - SA au capital de 51 286 585€ - Siège social : 34 avenue de Flandre 59170 CROIX - RCS Lille Métropole 546 380 197 - n° Orias : 07 023 261 - www.orias.fr – Correspondance : CS 60006 - 59 895 Lille Cedex 9 - www.oney.fr

5.5. Facture

Nous ne délivrons pas de facture papier, seule une facture électronique disponible dans la rubrique "votre compte". Vous aurez la possibilité d'en conserver une version par enregistrement informatique et/ou par impression. Sur simple demande, la facture peut vous être adressée par email.

5.6. Réserve de propriété

Les Produits commandés par le Client demeurent la propriété exclusive du Vendeur jusqu'au complet paiement du prix par le Client.

6. LIVRAISON

Les Produits d'une même commande seront livrés, en principe, en une seule fois, sauf indisponibilité d'un ou plusieurs Produits ou cas particulier comme, par exemple, une commande expédiée depuis plusieurs entrepôts.

Certains de nos Produits peuvent être disponibles dans un délai supérieur à 4 jours ouvrés. Dans ce cas, le délai de disponibilité correspondant au(x) Produit(s) concerné(s) est indiqué sur le Site. Vous avez la possibilité de les commander, cependant ceux-ci ne vous seront livrés que dans les délais signalés sur le Site au moment de votre commande.

Si, lors de la livraison, l'aspect extérieur du colis n'est pas parfait, nous vous invitons à procéder à son ouverture en présence du transporteur ou du personnel de la boutique Olivier Desforges afin de vérifier l'état des Produits livrés. En cas de dommages aux Produits, veuillez les détailler précisément sur le bon de livraison.

La livraison interviendra après que le règlement du montant de la commande aura été encaissé.

6.1. Livraison à domicile

Nous livrons les Produits uniquement dans les pays indiqués sur la page de validation de commande, à l'étape à laquelle il vous est demandé d'entrer votre adresse postale. Un numéro de suivi vous sera adressé par email dès l'expédition de votre commande.

Il est entendu qu'aucune livraison ne pourra être effectuée dans des hôtels ou à des boîtes postales.

Les Produits sont livrés dans les délais indiqués sur le site (hors week end, jours fériés et périodes de soldes) à compter de la commande, sauf délai de livraison plus long lors des soldes ou de promotions notamment. Le délai de livraison vous sera dans tous les cas indiqué lors de passation de commande, avant sa validation.

6.2. Livraison en Boutique Olivier Desforges

Il vous est possible de faire livrer votre commande GRATUITEMENT dans l'une de nos boutiques Olivier Desforges proposant ce service, dans un délai de 2 jours ouvrés.

Lors du processus de commande, à l'étape « Expédition », il vous sera indiqué les boutiques Olivier Desforges éligibles à ce service.

6.3. Livraison en Point Relais Pick up

Il vous est possible de faire livrer votre commande GRATUITEMENT, sous 3 jours ouvrés, dans un Point Relais Pick up en France métropolitaine (Corse comprise).

Le colis reste à disposition pendant 10 jours. Passé ce délai, il nous sera retourné. Munissez-vous de votre pièce d'identité lors du retrait de votre colis.

6.4 Retards de livraison

Le dépassement d'un délai de livraison ne pourra donner lieu à aucun dommage et intérêt ni retenue de quelque sorte que ce soit, ni à annulation de la commande en cours lorsque ce dépassement résulte soit du fait du Client, soit d'un cas de force majeure.

Sauf cas de force majeure, en cas de manquement du Vendeur à son obligation de livraison du Produit à l'expiration du délai de livraison de 30 jours ou du délai de livraison plus long fixé d'un commun accord, le Client peut résoudre le contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le Vendeur d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, celui-ci ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le Vendeur de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, sauf si le Vendeur s'est exécuté entre-temps.

Le Client pourra cependant résoudre immédiatement le contrat, si les dates ou délais vu ci-dessus constituent pour lui une condition essentielle du contrat et qu'il a, lors de la passation de commande, indiqué expressément au Vendeur le caractère essentiel des dates ou délais de livraison.

Le Client est alors remboursé par le Vendeur du prix des Produits concernés et des éventuels frais de livraison dans les 14 jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

7. TRANSFERT DES RISQUES

En application de l'article L216-4 du Code de la Consommation, le transfert des risques interviendra à la livraison, c'est-à-dire au moment où vous ou tout tiers désigné par vos soins, autre que le transporteur désigné par le Vendeur, prendra physiquement possession des Produits.

Si vous choisissez de faire appel à un autre transporteur que celui proposé par le Vendeur, le transfert des risques interviendra à la remise des Produits au transporteur et ce, en application de l'article L216-5 du Code de la Consommation.

8. RETOUR & REMBOURSEMENT OU ECHANGE (DROIT DE RETRACTATION)

8.1. Droit de rétractation

Tous les Produits commandés peuvent faire l'objet d'un remboursement (y compris les produits en soldes ou en promotion) excepté ceux exclus par la loi (article L221-28 du Code de la Consommation), comme par exemple :

- les Produits ayant fait l'objet d'une personnalisation sur votre demande,

-
- les Produits ayant été descellés par le consommateur après livraison et qui ne peuvent être retournés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

Le Produit retourné doit l'être intacte dans son emballage d'origine et ne doit pas avoir été porté, utilisé, lavé et/ou confié à un prestataire de nettoyage, retouché ou endommagé.

Le Client est seul à pouvoir exercer ce droit de rétractation. Ce droit ne pourra donc pas être exercé par le destinataire de la commande.

Notre politique générale de retour (pour une demande de remboursement ou d'échange) vous permet de vous rétracter dans un délai de 60 jours à compter de la réception du dernier colis de votre commande.

Il vous suffit, pendant ce délai, de nous notifier votre souhait de rétractation :

- Soit en nous retournant par courrier libre ou par email (clients@olivierdesforges.fr) le formulaire de rétractation ci-joint. Tout autre mode de déclaration est accepté. Elle doit être dénuée d'ambiguïté et exprimer la volonté de se rétracter.
- Soit en contactant le Service Client au 0800 805 205 (service & appel gratuits) du lundi au vendredi de 9h à 17h, à l'exception des jours fériés.

Lorsque le délai de 60 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Même si vous ne nous avez pas notifié votre souhait de rétractation via les moyens mentionnés ci-dessus, nous accepterons néanmoins de reprendre votre Produit, dès lors qu'il nous est retourné dans les 60 jours à compter de la livraison du dernier colis de votre commande.

8.2. Retour

Après les démarches mentionnées au paragraphe 8.1 ci-dessus, vous devez nous retourner le Produit concerné sans délai et, en tout état de cause, dans un délai de 14 jours à compter du jour de la notification de votre volonté de vous rétracter.

Vous devez nous retourner le Produit dans son emballage d'origine, complet (accessoires, notice, étiquette, ...) et accompagné de votre facture et du bordereau de retour soigneusement rempli, tous deux disponibles dans « votre compte » et dans votre email de confirmation de commande :

8.2.1 Soit par voie postale à l'adresse suivante :

FREMAUX DELORME
Service retour WEB
Quai n°4
34 rue d'Ecosse
F - 59116 Houplines

Les frais de retours par voie postale sont à la charge du Client. Les risques de renvoi sont supportés par le Client. Afin de vous ménager la preuve du retour, nous vous conseillons de nous retourner le Produit par envoi recommandé, ou par tout autre moyen donnant date certaine à votre envoi.

8.2.2. Soit en le déposant gratuitement dans une boutique Olivier Desforges proposant ce service.

Pour connaître les boutiques proposant ce service, veuillez contacter le Service Client.

8.3. Remboursement

Nous nous engageons à vous rembourser, sous réserve du respect des conditions et modalités ci-dessus mentionnées, les sommes dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle vous nous avez informé de votre décision de vous rétracter. Toutefois, ce remboursement pourra être différé jusqu'à la réception de la preuve de l'envoi du colis à notre attention ou de la réception du colis par nos soins (la date retenue étant celle du premier de ces faits).

Nous effectuerons le remboursement avec le même moyen de paiement que celui choisi par vous pour régler votre commande, sauf accord de votre part nous permettant un remboursement en utilisant un autre moyen de paiement. Toutefois, nous vous informons que pour les retours effectués en boutique Olivier Desforges, et pour des raisons techniques, le remboursement s'effectuera uniquement par crédit de votre carte bancaire.

Conformément à l'articles L.242-4 du Code de la consommation, lorsque le professionnel n'a pas remboursé les sommes versées par le consommateur, les sommes dues sont de plein droit majorées :

- du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard 10 jours après l'expiration de 14 jours énoncé ci-dessus,
- de 5% si le retard est compris entre 10 et 20 jours,
- de 10% si le retard est compris entre 20 et 30 jours,
- de 20% si le retard est compris entre 30 et 60 jours,
- de 50% entre 60 et 90 jours,

Et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'à concurrence du prix du produit, puis du taux d'intérêt légal.

8.4. Echange

Si vous souhaitez remplacer le Produit retourné, nous vous invitons :

- soit à le préciser par email à notre Service Client lorsque vous faites votre demande de retour. Dans ce cas, le produit doit être du même prix que celui vous retournez,
- soit à repasser une commande sur le Site,
- soit, lors d'un retour dans l'une de nos boutiques Olivier Desforges, à choisir un nouvel article proposé à la vente dans cette boutique au prix affiché sur le lieu. Si l'article que vous avez choisi est moins cher que le montant à vous rembourser, la différence vous sera alors remboursée.

9. GARANTIES

Les Produits en vente sur le Site sont soumis à la garantie légale de conformité dans les conditions

prévues aux articles L217-3 et suivants et aux articles L.224-25-12 et suivants du Code de la Consommation et à la garantie des vices cachés dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code Civil, permettant au Client de renvoyer les Produits livrés défectueux ou non conformes.

Garantie légale de conformité : Lorsque vous agissez en garantie légale de conformité, vous :

- Bénéficiez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du Produit pour agir ;
- Pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L217-12 du Code de la Consommation ;
- Êtes dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant les 24 mois suivant la délivrance du Produit au-delà.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Garantie des vices cachés : 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.

10. RESPONSABILITE

L'exécution par le Vendeur de ses obligations aux termes des présentes Conditions Générales de Vente sera suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution.

Le Site est conforme à la législation française, et en aucun cas, le Vendeur ne donne de garantie de la conformité à la législation locale qui vous serait applicable, dès lors que vous accédez au Site à partir d'autres pays.

11. RECLAMATIONS - INFORMATIONS

Pour toute information, réclamation ou question relative aux Conditions Générales de Vente de notre Site ou aux Produits eux-mêmes, vous pouvez vous adresser au Service Client, en rappelant le cas échéant votre numéro de commande :

FREMAUX DELORME
Service Client OLIVIER DESFORGES
35 B Avenue de la Marne
CS 90120
59442 Wasquehal cedex

Tel : 0800 805 205 (service & appel gratuits) du lundi au vendredi de 9h à 17h, à l'exception des jours fériés

12. REGLEMENT DES LITIGES

12.1 Réclamation & Médiation

12.1.1. Réclamation

Pour toute réclamation relative à votre commande, veuillez nous contacter :

- Soit par téléphone : 0800 805 205 (service & appel gratuits) du lundi au vendredi de 9h à 17h, à l'exception des jours fériés
- Soit par email : clients@olivierdesforges.fr
- Soit par courrier à notre siège commercial : OLIVIER DESFORGES - Service Client - 35 B Avenue de la Marne – CS 90120 - 59442 Wasquehal cedex - France.

12.1.2. Médiation

Conformément à l'article L.616-1 du Code de la Consommation concernant le règlement amiable des litiges, FREMAUX DELORME adhère au Service Médiation de la consommation du CMAP (Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris) dont les coordonnées sont les suivantes : 39, avenue F.D. Roosevelt 75008 Paris – <http://www.cmap.fr>.

Après démarche préalable écrite du Client auprès de la société FREMAUX DELORME, le Service Médiation peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine d'un médiateur du CMAP, cliquer [ici](#).

Vous pouvez également présenter votre réclamation sur la plateforme de règlement en ligne mise en ligne par la Commission Européenne à l'adresse suivante :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

La Commission Européenne transférera votre réclamation aux médiateurs nationaux compétents.

Vous pouvez recourir au Service Médiation de la consommation pour les litiges de consommation liés à un achat effectué aussi si bien sur notre Site qu'en boutique.

12.2 Droit applicable et compétence juridictionnelle

Nos Conditions Générales de Vente sont régies et soumises au droit français. En aucun cas, le Vendeur ne garantit de la conformité du Site à la législation locale qui serait applicable à tout client dès lors qu'il y accéderait à partir d'autres pays.

A défaut de solution amiable entre le Vendeur et le client, toute action judiciaire sera portée devant les tribunaux compétents du lieu de domicile du défendeur ou, au choix du demandeur, du lieu de livraison effective du Produit.

13. INTEGRALITE

Dans l'hypothèse où l'une des clauses des Conditions Générales de Vente serait nulle et non avenue par un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des présentes Conditions Générales de Vente.

14. ENVIRONNEMENT

14.1. ECO-PARTICIPATION

L'éco-participation mobilier est une contribution qui s'applique obligatoirement sur le prix de chaque produit neuf suivant : surmatelas, oreillers, traversins, édredons, sacs de couchage, coussins de literie et de décoration (garnissage).

En tant que contribution, elle ne peut bénéficier d'aucune réduction. Elle est intégralement reversée à Eco-mobilier, éco-organisme à but non lucratif, agréé par l'Etat. Sa mission est de développer la collecte de ces produits, d'assurer leur valorisation en fin de vie et de promouvoir le réemploi et la réutilisation.

14.2. SIGNALÉTIQUE « TRIMAN » ET L'INFO-TRI

La signalétique TRIMAN vous informe que le produit ou l'emballage sur lesquels le logo est apposé ne doivent pas être jetés dans la poubelle des ordures ménagères résiduelles mais doivent être triés ou rapportés dans un point de collecte.

Vous retrouverez l'information précisant les modalités de tri ou d'apport du déchet issu du produit (info-tri) sur le produit, ou son emballage, ou à défaut, tout autre document fourni avec le produit (notice, mode d'emploi...) y compris par voie dématérialisée.

Triman et l'info-tri sont issue du Code de l'environnement.

15. DONNEES PERSONNELLES

Les données nominatives fournies par le Client sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures.

Elles peuvent être communiquées aux sous-traitants ou partenaires du Vendeur chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Le Client dispose d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant. Ce droit peut être exercé dans les conditions et selon les modalités définies à l'onglet "Données personnelles & Cookies" du Site où il pourra obtenir toutes les informations relatives à ce point.

16. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les éléments du Site, qu'ils soient visuels ou sonores, y compris la technologie sous-jacente, sont protégés par le droit d'auteur, des marques ou des brevets. De même, la marque Olivier Desforges, ainsi que l'ensemble des marques figuratives ou non et plus généralement toutes les autres marques, illustrations, images et logotypes figurant sur le Site, les Produits, leurs accessoires ou leurs emballages, qu'ils soient déposés ou non, sont soit la propriété exclusive de la société FREMAUX DELORME, soit la société FREMAUX DELORME en détient les droits.

Leur divulgation ne saurait en aucun cas être interprétée comme accordant une licence ou un droit d'utilisation quelconque desdites marques et éléments distinctifs protégés par le droit d'auteur. Ils ne peuvent donc être utilisés sous peine de contrefaçon. Ainsi, aucun des documents provenant du Site ne peut être copié, reproduit, republié, téléchargé, posté, transmis ou distribué d'aucune manière que

ce soit.

Cependant, il est possible de télécharger une copie des documents sur un ordinateur pour votre utilisation personnelle et uniquement à des fins non commerciales, à condition que vous ne modifiez pas les informations contenues et que vous conserviez intacts tous les copyrights et autres mentions de propriété. La modification de ces documents ou leur utilisation dans un autre but constitue une infraction au droit de propriété intellectuelle de FREMAUX DELORME.

Si vous disposez d'un site Internet à titre personnel et que vous désirez placer, pour un usage personnel, sur votre site un lien simple renvoyant directement à la page d'accueil du Site Internet, vous devez obligatoirement en demander l'autorisation à la société FREMAUX DELORME. Il ne s'agira pas dans ce cas d'une convention implicite d'affiliation.

En revanche, tout lien hypertexte renvoyant au Site Internet et utilisant la technique du framing ou du in-line linking est formellement interdit. Dans tous les cas, tout lien, même tacitement autorisé, devra être retiré sur simple demande de la société FREMAUX DELORME.

ANNEXE 1 – Dispositions relatives aux garanties légales

Garantie légale de conformité :

Article L217-4 Code de la Consommation :

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants:

1. Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat;
2. Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté;
3. Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat;
4. Il est mis à jour conformément au contrat.

Article L217-5 Code de la Consommation :

I. — En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants:

Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné;

1. Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat;
2. Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement;
3. Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les

instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre;

4. Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19;
5. Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II. — Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre:

1. Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître;
2. Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales; ou
3. Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III. — Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

Article L217-12 Code de la Consommation :

Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment:

1. De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité;
2. De l'importance du défaut de conformité; et
3. De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1o et 2o.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.

Article L217-16 Code de la Consommation :

Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision de résoudre le contrat. Il restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier. Le vendeur rembourse au consommateur le prix payé et restitue tout autre avantage reçu au titre du contrat.

Si le défaut de conformité ne porte que sur certains biens délivrés en vertu du contrat de vente, le

consommateur a le droit à la résolution du contrat pour l'ensemble des biens, même ceux non couverts par le présent chapitre, si l'on ne peut raisonnablement attendre de lui qu'il accepte de garder les seuls biens conformes.

Pour les contrats mentionnés au II de l'article L. 217-1, prévoyant la vente de biens et, à titre accessoire, la fourniture de services non couverts par le présent chapitre, le consommateur a droit à la résolution de l'ensemble du contrat. En outre, dans le cas d'une offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2, le consommateur a le droit à la résolution de l'ensemble des contrats y afférents.

Les obligations respectives des parties au contrat, mentionnées à l'article L. 224-25-22 et relatives aux conséquences de la résolution pour les contenus numériques et les services numériques, sont applicables à la résolution du contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques.

Garantie des vices cachés :

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

Article 1648 al 1er 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.

ANNEXE 2 – Formulaire de rétractation

[A télécharger en cliquant ici.](#)