

Conditions générales de vente aux particuliers

Applicables au 1^{er} avril 2025

Le site internet www.flamino.fr (ci-après le « **Site Internet** ») est édité par la société FLAMINO (ci-après le « **Vendeur** »), société par actions simplifiées, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de La Roche-sur-Yon sous le numéro 489 062 935 et dont les coordonnées sont précisées dans les [mentions légales](#).

ARTICLE 1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « **CGV** ») s'appliquent, sans restriction, ni réserve, à toutes commandes de produits sur le Site Internet dont l'accès est libre et gratuit à tout internaute, passées par des personnes physiques disposant de la capacité juridique et agissant à titre personnel en qualité de consommateurs au sens du Code de la consommation et établis en France métropolitaine (ci-après désigné l'« **Acheteur** »).

Toute personne frappée d'incapacité au sens des articles 1145 et suivants du Code Civil, ne peut en aucune façon acheter sur le Site Internet. L'Acheteur qui passe commande déclare donc avoir la pleine capacité juridique.

Les CGV sont régies, entre autres, par les dispositions du Code de la consommation et notamment celles issues de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 et par l'ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016.

Aucune commande et/ou livraison en dehors de la France métropolitaine ne sera acceptée (ex ; depuis la Corse ou les DOM-TOM).

Les présentes CGV sont acceptées par l'Acheteur lors de la validation de sa commande sur le Site Internet.

La validation de toute commande constitue une preuve d'acceptation des CGV et forme le contrat de vente dont la conservation et la reproduction sont assurées par le Vendeur conformément aux dispositions de l'article L.1127-2 du Code Civil.

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des CGV sauf s'il s'agit d'une clause déterminante ayant amené l'une des parties à conclure le contrat de vente. Le fait pour les parties de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes ne peut valoir renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. Si une condition de vente venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur.

ARTICLE 2. PRODUITS

Les spécifications relatives aux produits figurant sur le Site Internet font l'objet d'un descriptif mentionnant leurs caractéristiques essentielles au sens de l'article L.111-1 du code de la consommation.

Conformément aux dispositions françaises (l'article L. 411-1 du Code de la Consommation) et européennes (règlement européen relatif à la sécurité générale des produits – règlement n° 2023-988), les produits commercialisés par le Vendeur sont conformes aux prescriptions en vigueur au moment de leur mise sur le marché relatives à la sécurité et à la santé des personnes, à la loyauté des transactions commerciales et à la protection des consommateurs.

Préalablement à la commande, l'Acheteur doit s'assurer de la conformité et de l'adaptabilité des produits et services qu'il souhaite acquérir par rapport à l'utilisation qu'il souhaite en faire. Les spécifications relatives au produit et notamment, son adaptabilité sur un matériel, sa qualité, sa puissance, ses capacités, ses mesures, ses rendements sont celles indiquées par le constructeur, producteur, le fournisseur ou l'importateur et n'engagent aucune garantie de la part du Vendeur qui ne peut en aucun cas être engagé par toute erreur, omission ou imprécision résultant des informations précitées.

En cas de doute et/ou s'il souhaite des conseils et/ou des renseignements complémentaires, l'Acheteur est invité à contacter le service client du Vendeur par e-mail : ecommerce.livraison@flamino.fr

ARTICLE 3. DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

Les offres de produits et prix exposés sur le Site Internet sont valables tant qu'ils sont visibles sur le Site Internet. Pour les produits non stockés dans l'entrepôt du Vendeur, les indications sur la disponibilité des produits sont fournies à l'Acheteur au moment de la passation de la commande. Ces informations provenant directement des fournisseurs, des erreurs ou modifications peuvent exceptionnellement exister.

Dans l'hypothèse où postérieurement à la commande, un produit commandé deviendrait totalement ou partiellement indisponible, le Vendeur en informera immédiatement l'Acheteur par e-mail et lui proposera au choix de l'Acheteur :

Soit un produit d'une qualité et d'un prix équivalent

Soit le remboursement du prix du produit commandé, dans un délai maximal de 7 jours ouvrables.

En dehors du remboursement du prix du produit indisponible, le Vendeur n'est tenu à aucune indemnité d'annulation, sauf si l'inexécution du contrat lui est personnellement imputable.

ARTICLE 4. COMMANDE

4.1 INFORMATIONS RELATIVES À L'ACHETEUR

Pour passer commande, l'Acheteur ;

- S'il dispose d'un compte client, peut s'y connecter,
- S'il ne dispose pas d'un compte client, peut en créer un.

L'Acheteur devra indiquer une adresse e-mail, créer un mot de passe, fournir toutes les informations d'identification requises par le Vendeur. L'Acheteur s'interdit d'usurper l'identité d'un tiers, de créer un compte pour toute autre personne que lui-même, de fournir une adresse e-mail dont il ne serait pas propriétaire.

L'Acheteur est responsable du maintien de la confidentialité de ses identifiants et il accepte de ne pas les divulguer à des tiers. L'Acheteur avertira immédiatement le Vendeur de tout soupçon de fraude ou d'utilisation non autorisée de ses identifiants. Le Vendeur se réserve le droit de bloquer l'utilisation d'un Compte client, dans le cas où l'Acheteur fournirait des informations incomplètes, inexacts ou non conformes pendant le processus de création du compte client ou sa mise à jour.

- Peut choisir de commander le produit sans se connecter à ou créer de compte client.

Dans cette dernière hypothèse, l'Acheteur est tenu de fournir toutes les informations nécessaires le concernant, notamment son identification et des données exactes concernant l'adresse de livraison.

Conformément aux articles L.223-1 et suivants du Code de la Consommation, l'Acheteur a le droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique à l'adresse : <https://conso.bloctel.fr/>

4.2 VALIDATION DE LA COMMANDE PAR L'ACHETEUR

Après avoir rempli son panier virtuel en indiquant les produits sélectionnés et les quantités souhaitées, l'Acheteur clique ensuite sur le bouton « Valider la Commande » et fournit les informations relatives à la livraison et au mode de paiement.

Avant de procéder au paiement, l'Acheteur a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total et de revenir aux pages précédentes pour contrôler sa commande, corriger d'éventuelles erreurs, modifier sa commande (notamment : identification et quantité des produits sélectionnés, prix correspondants, modalités de livraison) ou encore de consulter à nouveau les CGV applicables.

L'Acheteur pourra ensuite cliquer sur « Accepter les conditions générales » puis sur « Payer » pour confirmer définitivement sa commande.

La confirmation de la commande forme le contrat.

Dans l'hypothèse où il ne serait pas possible de revenir aux pages précédentes en raison d'un problème technique, l'Acheteur est invité à contacter le Vendeur au numéro +33 (0)2 51 47 78 00 (numéro non surtaxé), en adressant un mail à : ecommerce.livraison@flamino.fr ou en adressant un courrier au Vendeur, 3 Rue Virginie, Hériot, 85 170 Dompierre-sur-Yon.

4.3 CONFIRMATION DE LA COMMANDE PAR LE VENDEUR

Conformément à l'article L. 1127-2 du Code civil, le Vendeur s'engage à confirmer la commande de l'Acheteur au moyen d'un accusé réception, envoyé par e-mail dans les meilleurs délais. Celui-ci précisera le contenu de la commande, son coût, le mode de paiement retenu ainsi que ses modalités de livraison. Les références des produits commandés sont celles décrites sur la fiche du produit du Site Internet et rappelées dans l'e-mail de confirmation de commande.

Le Vendeur se réserve le droit de refuser toute commande pour des motifs légitimes, et notamment si les quantités de produits commandés sont anormalement élevées pour des Acheteurs ayant la qualité de consommateurs.

Conformément aux dispositions de l'article 1360 du Code Civil, le Vendeur s'engage à archiver les bons de commande ainsi que les factures sur un support fiable et durable de manière qu'elle puisse en effectuer une copie fidèle.

4.4 MODIFICATION DE COMMANDE APRES CONFIRMATION

Toute modification de commande par l'Acheteur après confirmation de sa commande est soumise à l'acceptation du Vendeur.

Le Vendeur se réserve le droit d'apporter au produit commandé les modifications qui sont liées à l'évolution technique, et/ou réglementaire et/ou imposées par le constructeur et/ou fournisseur.

4.5 RESOLUTION DE COMMANDE

La commande peut être résolue par l'Acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout autre écrit sur un support durable, notamment en cas de :

- Livraison dépassant la date limite fixée dans le bon de commande ou, à défaut d'une telle date, dans les 30 jours suivant la conclusion du contrat, après le Vendeur ait été enjoint, selon les mêmes modalités et sans résultat, d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable,
- Hausse du prix d'un produit qui ne serait pas justifiée par une modification technique imposée par les pouvoirs publics,
- Livraison d'un produit qui ne serait pas conforme aux caractéristiques déclarées sur le bon de commande.

Pour sa part, le Vendeur peut procéder à la résolution de la commande en cas de :

- Non-paiement du prix ou le cas échéant du solde du prix au moment de la livraison,
- Refus de l'Acheteur de prendre livraison du produit.

ARTICLE 5. DROIT DE RETRACTATION DE L'ACHETEUR

5.1 EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION

Conformément aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la Consommation, l'Acheteur dispose d'un délai de rétractation de sa commande, sans motif, lequel expire 14 jours à compter du lendemain de la réception du produit. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Si plusieurs produits sont commandés dans une seule commande mais livrés séparément, le délai court à compter de la réception du dernier produit commandé.

Pour exercer son droit de rétractation, l'Acheteur doit remplir le formulaire de rétractation annexé au CGV et l'envoyer par mail à ecommerce.livraison@flamino.fr. Dans cette hypothèse, le Vendeur communiquera sans délai à l'Acheteur un accusé de réception par email. L'Acheteur peut également envoyer son formulaire de rétractation par lettre recommandée avec accusé de réception au siège du Vendeur dont l'adresse est précisée dans les [mentions légales](#).

L'Acheteur est tenu de renvoyer le produit au Vendeur au plus tard dans les 14 jours suivants la communication de sa décision de se rétracter en prenant à sa charge les frais de retour.

5.2 MODALITES DE RETOUR

Veillez noter que compte tenu de la nature de certains produits proposés à la vente sur le Site Internet, l'Acheteur ne pourra pas toujours renvoyer les produits par La Poste et il lui faudra mandater un transporteur spécialisé. En conséquence, nous vous invitons à vous rapprocher du service commercial afin de définir les modalités de retour et pour connaître le coût de retour des produits qui ne peuvent faire l'objet d'un renvoi par La Poste.

Les retours sont à effectuer au siège du Vendeur, dont l'adresse est indiquée dans les mentions légales.

Le produit doit être retourné :

- Dans son emballage d'origine complet,
- En bon état et
- Accompagné d'une copie de la facture d'achat.

Le Vendeur refusera tout retour de produit retourné incomplet, abîmé, endommagé et/ou sali.

5.3 CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

En cas de rétractation après utilisation du produit, la responsabilité de l'Acheteur pourra être engagée concernant la dépréciation dudit produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques, voir le bon fonctionnement dudit bien. Etant entendu que l'usage du bien par l'Acheteur pour en établir la nature, le fonctionnement ou les caractéristiques doit consister en une manipulation similaire à celle qui serait autorisée en magasin.

En cas de rétractation, le prix du ou des produits achetés ainsi que les frais de livraison seront intégralement remboursés à l'Acheteur (à l'exception des frais supplémentaires découlant d'un choix particulier de l'Acheteur, tel qu'un mode de

livraison autre que le mode moins coûteux que le mode de livraison standard proposé par le Vendeur).

Le remboursement interviendra conformément aux dispositions légales, dans un délai de 14 jours suivant la notification de demande de rétractation. En l'absence de réception du produit ou d'une preuve de son expédition dans ce délai, le Vendeur se réserve le droit de reporter le remboursement jusqu'au jour de la réception du produit.

Le remboursement s'effectuera via le même moyen de paiement que celui utilisé au jour de la commande, sauf dans le cas où le moyen de paiement utilisé ne le permettrait pas. Aucun envoi en contre remboursement ne sera accepté quel qu'en soit le motif.

ARTICLE 6. PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

6.1 PRIX

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la commande. Les prix des produits sont indiqués sur le Site Internet en euros toutes taxes comprises avec rappel en petit du prix hors TVA française applicable au jour de la commande. Ils ne comprennent pas les assurances, les frais de montage et autres options qui restent à la charge de l'Acheteur.

En cas de changement du taux de TVA et/ou de tous autres impôts qui deviendraient exigibles ceux-ci pourront être appliqués sur le prix des produits. Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des produits. Le Vendeur se réservant le droit de modifier ses prix à tout moment, les produits seront facturés au tarif en vigueur et affiché sur le Site Internet au moment de l'enregistrement de la commande de l'Acheteur.

En cas d'affichage d'un prix erroné, manifestement dérisoire, concernant le produit et/ou les services associés (livraison, garantie, etc.) quelle qu'en soit la raison (problème informatique, erreur manuelle ou technique), la commande sera annulée. L'Acheteur en sera informé par courrier électronique dans les meilleurs délais et il sera ensuite en mesure, s'il le souhaite, de passer une nouvelle commande au prix corrigé et exact. Toutes les commandes quelle que soit leur origine sont payables en Euros. Si l'Acheteur fait le choix, après la livraison en France Métropolitaine, d'acheminer le produit hors du territoire de l'Union Européenne, les taxes douanières et formalités y afférentes resteront à la charge exclusive de l'Acheteur.

6.2 MODALITES DE PAIEMENT

Les modes de paiement acceptés sont par Carte bancaire via le paiement sécurisé ADYEN.

Le mode de paiement accepté par Internet est exclusivement la carte bancaire. Le prix est exigible en totalité au comptant après confirmation de la commande. A aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou acomptes. L'encaissement de la totalité du montant de la commande sera effectué par le Vendeur au moment de la validation de la commande.

L'Acheteur règle directement et en toute confiance avec sa carte bancaire. Les informations bancaires de l'Acheteur sont soumises à des règles de confidentialité strictes grâce au système 3D SECURE qui permet grâce à une pratique (un mot de passe personnel, une clé d'authentification, la date de naissance...) propre à chaque établissement bancaire d'authentifier l'identité de l'Acheteur lors du paiement. En cas de vol, personne ne pourra utiliser la carte de l'Acheteur sur le site du Vendeur grâce à ce système mis en place sur l'ensemble des paiements.

ARTICLE 7. RESERVE DE PROPRIETE

Les produits livrés par le Vendeur demeurent la propriété exclusive du Vendeur jusqu'au complet paiement du prix par l'Acheteur lequel s'entend par un encaissement effectif complet du prix.

ARTICLE 8. LIVRAISON

8.1 DELAI DE LIVRAISON

Le Vendeur s'engage à livrer le produit conformément à la date limite de livraison indiquée sur le site au moment de la commande. Dans tous les cas, ce délai n'excèdera pas 30 jours après réception de la commande.

8.2 RETARD DE LIVRAISON

L'Acheteur peut demander la résolution de la vente par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout autre écrit sur un support durable en cas de retard de livraison excédant la date limite fixée dans le bon de commande ou, à défaut d'une telle date, dans les 30 jours suivant la conclusion du contrat, après que le Vendeur ait été enjoint, selon les mêmes modalités et sans résultat d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable. En cas d'annulation pour dépassement de la date de livraison, l'Acheteur sera remboursé de l'intégralité du montant de la commande au plus tard dans les 7 jours suivant la réception de ladite annulation.

8.3 MODALITES DE LIVRAISON

Les modes de livraison proposés sont :

- La livraison COLISSIMO à domicile, sans signature. L'Acheteur recevra un courriel lui indiquant le jour de la livraison de son colis. Il peut être livré à son domicile entre 08h00 et 13h00. Les délais indicatifs de livraison à domicile sont de 48h.

Le colis sera déposé :

- En boîte aux lettres : si ses dimensions le permettent et si le poids du colis n'excède pas 5kg.
- Au gardien : un avis de passage invitera l'Acheteur à le retirer chez cette personne.
- A un voisin en cas d'absence et à défaut, pour vous éviter le déplacement en bureau de poste. Un avis de passage avec le numéro du colis et le nom et l'adresse du voisin sera déposé dans la boîte aux lettres de l'Acheteur.
- A un bureau de poste si les dimensions ne permettent pas au colis d'entrer dans la boîte aux lettres de l'Acheteur. L'Acheteur dispose de 10 jours ouvrables depuis l'arrivée du colis en bureau de poste pour venir le retirer. Passé ce délai, il sera retourné au Vendeur.

Dans tous les cas l'Acheteur est informé, par courriel 24h avant la livraison du colis.

● La livraison MONDIAL RELAY.

Avec un réseau de plus de 9 000 points relais en France, Mondial Relay propose une solution simple pour retirer ou envoyer les colis.

Supérettes, marchands de journaux, pressings, fleuristes, opticiens, ... : les Points Relais® sont des commerçants de proximité. Le réseau est unique et très dense : l'Acheteur trouvera forcément un des Points Relais® à côté de chez lui.

Les délais indicatifs de livraison dans les points de retrait sont de 3 à 4 jours.

L'Acheteur sera informé par notification e-mail de la mise à disposition de son colis dans le Point Relais® de dépôt, il y restera à sa disposition durant 10 jours calendaires.

● La livraison CHRONOPOST en point de retrait.

Lors de la commande, l'Acheteur choisit dans quel bureau de poste ou commerçants partenaire il souhaite être livré. Il recevra un message par courriel ou sms dès que son colis sera disponible. Il dispose d'un délai de 10 jours ouvrables pour venir retirer son colis. Passé ce délai, le colis sera retourné au Vendeur.

Les délais indicatifs de livraison dans les points de retrait sont de 3 à 4 jours.

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par l'Acheteur lors de la commande.

Il est rappelé que les livraisons en dehors de la France métropolitaine ne sont pas admises.

La livraison est effectuée par avis de mise à disposition, par voie postale ou par un transporteur indépendant en fonction du mode de livraison choisi.

Il appartient à l'Acheteur de veiller à fournir toutes les informations nécessaires à la livraison pour en garantir la bonne fin. A ce titre, il est conseillé à l'Acheteur de laisser un numéro de téléphone auquel le transporteur peut le joindre.

Le livreur n'est pas habilité à débiller la marchandise.

Lorsque ce type de livraison a été choisie, un bon de livraison doit être signé par l'Acheteur qui doit préalablement vérifier à réception la conformité et l'état d'emballage du produit.

EN CAS DE DETERIORATION OU DE PERTE PARTIELLE DU PRODUIT, L'ACHETEUR DOIT REFUSER LA LIVRAISON ET FORMULER A LA RECEPTION DES RESERVES SUR LE BON DE LIVRAISON DONT UN DOUBLE EST ADRESSÉ AU VENDEUR.

Si l'Acheteur souhaite garder le colis malgré un défaut de conformité constaté, il aura toujours possibilité de notifier ces réserves au transporteur dans les trois jours suivant cette réception par lettre recommandée avec demande d'avis de réception conformément à l'article L. 133-3 du Code de commerce. Si le transporteur n'a pas laissé la possibilité à l'Acheteur de vérifier le colis, l'Acheteur a alors 10 jours pour informer le transporteur des défauts constatés par lettre recommandée (Article L.224-65 du code de la consommation).

Le traitement et le règlement d'une réclamation présentée par l'Acheteur ne pourra s'effectuer qu'après l'envoi par ce dernier

- Soit par voie postale,
- Soit par mail à l'adresse suivante : ecommerce.livraison@flamino.fr
- Soit via le Site Internet

Accompagnée des éléments suivants :

- La copie de la commande ou de la facture,
- La copie du bon de livraison,
- La copie du bon de transport comportant les réserves précises et motivées inscrites lors de la réception de la marchandise.

Si l'Acheteur ne fait aucune observation lors de la livraison, il dispose néanmoins du recours aux garanties légales.

A partir de la date de livraison effective de la marchandise, sa propriété est transférée à l'Acheteur, sauf dans le cas où le paiement intégral du prix n'a pas été totalement encaissé à la commande.

La marchandise voyage aux risques et périls du Vendeur.

ARTICLE 9. GARANTIES LEGALES ET COMMERCIALES

9.1 GARANTIES LEGALES DE CONFORMITE ET DES VICES-CACHES

Tous les produits commercialisés par le Vendeur bénéficient de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-4 à L. 217-14 du Code de la consommation et/ou de la garantie légale des vices cachés prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil.

Rappel des dispositions légales concernant le vice caché et la garantie de conformité

Garantie de conformité

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale. Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1. Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
2. La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
3. La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
4. La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Garantie légale de vices cachés

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Les garanties légales ci-avant exposées s'appliquent indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie par le Fabricant du Produit.

9.2 GARANTIE COMMERCIALE DU FABRICANT

Certains produits en vente sur le Site Internet bénéficient d'une garantie dite « Garantie Fabricant » accordée par le fournisseur ou le fabricant du produit, et à laquelle le Vendeur n'est pas partie ni solidaire.

L'existence de cette Garantie Fabricant est signalée dans la fiche du produit concernée à la rubrique « Caractéristiques ».

Si l'Acheteur souhaite faire jouer la Garantie Fabricant, il doit le signaler lors de la prise de contact avec le Service Client du Vendeur et appartient à l'Acheteur de consulter les modalités d'application de la Garantie Fabricant généralement présentes dans la boîte contenant le produit.

Il est rappelé que le bénéfice de la garantie commerciale du fabricant ne fait pas obstacle à l'application des dispositions légales relatives à la garantie légale de conformité telles que figurant aux articles L217-4 à L.217-13 du Code de la consommation et aux garanties légales de conformité et des vices cachés telles que figurant aux articles 1641 et 1648 du Code civil et reproduits à l'article 9.1.

D'une manière générale, sont exclus des garanties légale et contractuelle, les défauts ayant pour cause :

1. L'usure normale du produit, notamment des pièces d'usure ;
2. L'utilisation non-conforme du produit par rapport à l'usage auquel il est destiné, aux préconisations du constructeur, du fabricant et/ou de la réglementation en vigueur ;
3. Une négligence ou un défaut de surveillance de l'utilisateur, notamment toute détérioration prématurée non signalée à temps ;
4. Un défaut d'entretien du produit ;
5. Des interventions exécutées par des intervenants non-qualifiés ;
6. Des événements externes au produit lui-même (vol, vandalisme, malveillance, choc, inondation, incendie, transport) ;
7. Des modifications non-conformes apportées au produit par des tiers ou l'utilisateur lui-même.

Toute mise en œuvre de la garantie est également exclue lorsque que l'Acheteur refuse au Vendeur de lui laisser accès au produit, dans le cadre d'Opérations d'entretien, de contrôle, de réparation et/ou d'expertise.

9.3. RECLAMATIONS

Les réclamations faites au titre des garanties légales et/ou de la Garantie commerciale du Fabricant doivent être adressées par courriel au service après-vente à l'adresse suivante : ecommerce.livraison@flamino.fr

Dans le cadre de la mise en œuvre de ces garanties, les conditions de prise en charge du produit peuvent varier en fonction de la garantie du Fabricant ou les accords conclus entre le Vendeur et ses fournisseurs du produit concerné.

L'Acheteur pourra ainsi être amené :

Soit à retourner directement au Vendeur le produit en panne : dans ce cas, le produit couvert par les garanties doit être retourné aux frais de l'Acheteur complet et dans son état et emballage d'origine après réception et confirmation de la réclamation par le service après-vente, à l'adresse indiquée dans les mentions légales. L'Acheteur sera remboursé des frais postaux de retour au plus tard dans les trente jours suivant la réception du produit par le Vendeur en cas d'application des garanties légales.

Soit à appliquer la procédure « Garantie Fabricant » qui sera directement communiquée par le fabricant du produit et généralement présente dans la boîte contenant le produit.

ARTICLE 10. FORCE MAJEURE

Le Vendeur se réserve le droit de suspendre ou de résoudre la vente, totalement ou partiellement, sans indemnité, sans que soit engagée sa responsabilité ou autre recours, en cas de survenance de tout événement -présentant ou non les caractères juridiques de la force majeure ou du cas fortuit- indépendant de sa volonté, susceptible d'arrêter ou de réduire la fabrication ou la livraison des produits, tel que intempérie, grève de la totalité ou d'une partie du personnel de sa société, de ses fournisseurs ou de ses transporteurs habituels, incendie, inondation, guerre, arrêts de production dus à des pannes fortuites, impossibilité d'être approvisionné en matière première, épidémies, barrières de dégel, barrages routiers, grève ou rupture d'approvisionnement de nos fournisseurs.

ARTICLE 11. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les noms de domaines, les marques déposées, ainsi que l'intégralité du contenu des documentations du Vendeur (logos, textes, animations, photographies, vidéos, illustrations, schémas, etc.) appartiennent exclusivement au Vendeur et ou à ses donneurs de licences ou droit d'usage, seules sociétés autorisées à utiliser les droits de propriété intellectuelle associés.

La création de liens hypertextes vers le site internet du Vendeur ne peut se faire qu'avec l'autorisation écrite et préalable du Vendeur, lequel peut la révoquer à n'importe quel moment.

ARTICLE 12. INFORMATIONS NOMINATIVES – DONNEES PERSONNELLES

Le responsable de traitement (ci-après « RT ») au sens du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, est le Vendeur. L'Acheteur reconnaît que pour les besoins de traitements de données inhérentes à son activité commerciale, le traitement des commandes, la constitution de fichiers clientèle et l'établissement des factures, le Vendeur peut être amené à collecter, utiliser, divulguer, transférer et/ou conserver les données personnelles de l'Acheteur. Ces données sont obligatoires à la réalisation des traitements indiqués supra, à défaut, notre société ne pourra pas assurer les commandes des Acheteurs. Le traitement de la commande est nécessaire à l'exécution d'obligations contractuelles souscrites envers l'Acheteur, ou de mesures précontractuelles prises à la demande

de l'Acheteur par le Vendeur. La constitution de fichiers clientèle est un traitement basé sur l'intérêt légitime de notre société à connaître ses clients et assurer le meilleur suivi commercial possible.

Le traitement lié à l'établissement des factures est basé sur l'exécution d'une obligation légale. Ces données, uniquement lorsque cela s'avère strictement nécessaire, peuvent être communiquées à l'une des entités du Groupe Dubreuil, groupe auquel appartient le RT, ou aux éventuels partenaires du RT pour réaliser des missions commerciales, marketing, logistiques, de qualité, administratives, d'audit, de maintenance informatique, financières, de statistiques, de mesure d'audience, de régies publicitaires, de campagnes publicitaires et/ou de notation des produits. Les entités du Groupe Dubreuil et les éventuels partenaires avec lesquels travaille le RT traitent uniquement les données nécessaires et pour la seule finalité qui a fait l'objet de la sous-traitance. Le RT s'engage à ce que les données traitées par les entités du Groupe Dubreuil et les sociétés tierces le soient avec la plus grande confidentialité.

Le RT conservera les données pendant toute la durée des relations commerciales et au plus tard, trois (3) ans après le dernier contact. Au-delà de cette période, les données seront archivées de façon intermédiaire. En effet, pour des raisons d'ordre administratif, notamment en matière de contentieux, commerciale, civile voire fiscale, ou dans le cadre du respect d'une obligation légale, le RT archivera les données strictement nécessaires à leurs finalités. Ces données ne seront plus accessibles par les services opérationnels du RT. Passé ces délais, les données seront anonymisées à des fins statistiques, la méthode retenue d'anonymisation des données rendra impossible la réidentification des clients. Conformément à la réglementation en vigueur. L'acheteur reconnaît avoir été informé qu'il dispose d'un droit d'accès permanent, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de contrôle post-mortem s'agissant des informations le concernant, qu'il peut exercer en écrivant au RT ou en envoyant un mail à l'adresse suivante : rgpd@flamino.fr

Au cas où l'Acheteur dont les données ont été collectées l'estimerait nécessaire, il peut introduire une réclamation auprès de la [CNIL](#), autorité de contrôle.

Pour plus d'informations sur ce point, l'Acheteur peut se référer à la [politique de protection des données à caractère personnel](#) accessible via la page d'accueil sur le Site Internet.

ARTICLE 13. PREVENTION DE LA CORRUPTION

Conformément à la loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, le Vendeur a l'obligation de s'assurer que ses partenaires commerciaux respectent les normes relatives à la lutte contre la corruption. En conséquence, le Vendeur et l'Acheteur, si ce dernier est soumis à une telle obligation, s'engagent, à prendre les mesures de prévention nécessaires contre la corruption, notamment par l'élaboration et la mise en œuvre de directives et procédures internes. A ce titre, l'Acheteur s'engage à respecter le [Code de bonne conduite des affaires](#) du Vendeur.

Toute violation de cette clause par l'une des parties sera considérée comme un manquement avéré et pourra entraîner la résiliation immédiate et de plein droit du Contrat et ce, sans préjudice du droit pour le Vendeur, et/ou sa société mère, de poursuivre l'indemnisation de son entier préjudice devant les tribunaux compétents.

ARTICLE 14. RESPONSABILITE

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France. La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où le produit est livré (par exemple en cas d'interdiction d'un produit...) étant rappelé que les livraisons via le Site Internet ne sont possibles qu'en France Métropolitaine. Il appartient donc à l'Acheteur de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou services qu'il envisage de commander.

La responsabilité du Vendeur ne pourra être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat dû au fait de l'Acheteur. Par ailleurs, le Vendeur décline toute responsabilité sur les dommages occasionnés par un de ses produits qui aurait été transformé par l'Acheteur.

Si le Vendeur peut être amené à donner son avis sur l'utilisation des produits qu'il commercialise, pour autant sa responsabilité ne saurait être engagée pour défaut de conseil.

Le Vendeur ne peut pas être tenue responsable, en cas d'absence du destinataire à la livraison des Produits et/ou dans le cas où l'Acheteur (ou la personne désignée par ce dernier) retirerait tardivement ou ne retirerait pas les produits auprès du transporteur après que celui-ci ait délivré un avis de passage au destinataire.

Note concernant le phishing : il s'agit d'un moyen de tromper la vigilance de l'internaute, en recopiant parfaitement un site internet et en faisant croire au consommateur qu'il commande sur le site officiel du commerçant. Dans l'hypothèse où le Vendeur serait victime de cette manipulation, sa responsabilité ne pourra être mise en cause puisqu'il est lui-même victime.

ARTICLE 15. RESPONSABILITE ELARGIE DES PRODUCTEURS

Au titre de la responsabilité élargie des producteurs, notre Société est responsable de pourvoir ou de contribuer à l'élimination des déchets qui proviennent des produits ou des éléments et matériaux entrant dans leur fabrication.

Pour la filière emballages ménagers, à laquelle notre société est soumise sous certaines conditions, son identifiant unique est le FR213311_01AAMJ.

Pour la filière des produits chimiques pouvant présenter un risque significatif pour la santé et l'environnement, à laquelle notre société est soumise sous certaines conditions, son identifiant unique est le FR218036_07KTYP.

Pour la filière Bricolage et Jardinage à laquelle notre société est soumise sous certaines conditions, son identifiant unique est le FR218036_14ITCR.

ARTICLE 16. REGLEMENT DES LITIGES

16.1 RECLAMATION

En cas de litige, le Vendeur étudiera avec attention les réclamations de ses Acheteurs, spéculant sur la bonne foi, conformément à l'esprit qu'elle souhaite entretenir dans le cadre de l'exécution de ses relations contractuelles.

16.2 MEDIATION

En application des dispositions de l'article L. 612-1 du Code de la Consommation, 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.

Les coordonnées du médiateur dont le Vendeur relève sont : CM2C – 14 Rue Saint Jean – 75 017 PARIS ou par mail à cm2c@cm2c.net. Les modalités de saisine et de la procédure de médiation se trouvent sous [ce lien](#).

Enfin, conformément aux dispositions de l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du Parlement Européen et du Conseil du 21 mai 2013, l'Acheteur pourra également saisir sa plainte sur [ce site](#).

16.3 COMPETENCE TERRITORIALE

Pour tout litige relatif à une commande et aux présentes CGV, le tribunal compétent sera celui du lieu du domicile du Vendeur ou celui du lieu de livraison effective du produit.

ARTICLE 17. DROIT APPLICABLE

Le présent contrat est soumis à la loi française. La langue du présent contrat est la langue française. En cas de litige, les tribunaux français seront seuls compétents.

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

À l'attention de la société FLAMINO – 3 Rue Virginie Hériot – 85 170 Dompierre-sur-Yon

Ou ecommerce.livraison@flamino.fr

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) 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.