

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») sont éditées par Leroy Merlin France (ci-après « Leroy Merlin » ou le « Magasin »), dont les coordonnées figurent en bas de page. Les présentes CGV sont applicables entre le Magasin et toute personne qui y effectue un achat de produit (ci-après le « Client »). Elles ont pour objet de régir l'ensemble des relations contractuelles entre Leroy Merlin et le Client. Elles sont réputées acceptées sans réserve par le Client dès l'achat d'un produit (ci-après le ou les « Produit(s) »). Le Client peut les consulter librement à l'accueil du Magasin.

ARTICLE 2 : PRODUITS

Les Produits sont proposés par le Magasin dans la limite des stocks disponibles.

Le Client est invité à se rapprocher d'un conseiller de vente afin de prendre connaissance des caractéristiques essentielles du Produit avant l'achat, si celles qui sont produites sur l'emballage du Produit lui paraissent insuffisantes.

Le Magasin est tenu de délivrer au Client les produits à la date de disponibilité convenue, dans les conditions des articles L. 216-2 et suivants du Code de la consommation. En cas de retard et sous réserve de la présentation d'une preuve d'achat, le Client est en droit de résoudre le contrat après une mise en demeure restée infructueuse demandant au Magasin de s'exécuter dans un délai raisonnable.

Pour toute commande, le Client dispose d'un délai de 30 jours calendaires pour procéder au retrait de ses produits en magasin. Ce délai court à compter de la réception, par tout moyen (courrier, e-mail, sms), de la notification de disponibilité des produits.

Passé ce délai, un courrier recommandé avec accusé de réception sera envoyé au Client afin de lui rappeler que sa commande est disponible. Le Client dispose alors d'un nouveau délai de 30 jours calendaires, à compter de la première présentation de ce courrier, pour venir récupérer sa commande en magasin. Passé ce délai, la commande sera annulée du fait du Client.

ARTICLE 3 : PRIX

Les prix affichés en Magasin tiennent compte des éco-contributions et de la TVA au taux applicable en vigueur.

Les coûts liés à la gestion des déchets issus des Produits et matériaux de construction du secteur du bâtiment (PMCB), apparaissent en sus du prix de vente, sous forme d'une éco-participation qui peut être amenée à évoluer sans préavis. Le Client est informé que la valeur affichée pour cette éco-participation ne peut être inférieure à 0,01 € pour des raisons techniques et est susceptible d'être inférieure à ce montant.

ARTICLE 4 : PAIEMENT

Différents moyens de paiement sont proposés au Client pour régler ses achats, notamment la carte bancaire, le chèque ou les espèces. Pour ces moyens de paiement, Leroy Merlin s'engage à respecter les dispositions légales en vigueur, notamment les seuils légaux applicables.

Aucun escompte ne sera accordé au Client en cas de paiement anticipé.

Paiement en espèces

Le paiement en espèces est plafonné à 1.000 (mille) euros en vertu de l'article L.112-6 du Code monétaire et financier et du décret n°2015-741 du 24 juin 2015.

Paiement par chèque

Le Magasin demande au Client réalisant un paiement par chèque de justifier de son identité au moyen d'un document d'identité officiel, en cours de validité et portant sa photographie (notamment : carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire, extrait Kbis), conformément à l'article L.131-15 du Code monétaire et financier. En fonction du montant, le Magasin se réserve le droit de demander au Client une seconde pièce d'identité. Les chèques font l'objet de plusieurs contrôles. Un premier contrôle est effectué par les services de Vérifiance (Banque de France). En second lieu, une demande d'autorisation est effectuée auprès de l'organisme de garantie de chèque Atos Chèque Service (Atos worldline). Le Magasin se réserve le droit de refuser tout chèque ayant un résultat négatif à l'une ou l'autre de ces deux phases de contrôle. Le Client pourra alors régler en utilisant un autre moyen de paiement.

Paiement par carte bancaire

Le Magasin accepte les cartes bancaires à concurrence du plafond déterminé entre le porteur et sa banque. Le Magasin se réserve le droit de refuser toute carte bancaire laissant présager d'un éventuel risque de fraude ou d'impayé.

Paiement en carte-cadeaux LEROY MERLIN

L'achat de produits à l'aide de cartes cadeaux Leroy Merlin peut être réalisé en cumulant plusieurs cartes cadeaux Leroy Merlin dans la limite de 3.000 (trois mille) euros.

Règlements à distance

Le Magasin offre à ses clients la possibilité de réaliser des paiements à distance (paiement web). Ce type de règlement fait l'objet d'une sécurisation pouvant amener à un refus du moyen de paiement présenté.

Acomptes

Dans le cadre d'une commande, le Magasin a la possibilité de demander au Client le versement d'un acompte correspondant à au moins 50% du montant TTC de la commande.

Paiement du solde

Le paiement du solde devra être effectué 72h avant toute livraison dans le cas de commandes passées en magasin.

Réserve de propriété

Les marchandises livrées restent la propriété du Magasin jusqu'au paiement intégral de leur prix. Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication des marchandises. Le transfert des risques du Produit s'opère entre les mains du Client à compter de la délivrance des Produits.

ARTICLE 5 : FINANCEMENT

Le Magasin, via une banque partenaire, offre au Client la possibilité de financer ses achats et ses projets. Le Client est invité à se rapprocher des hôtesses présentes dans l'espace « Financement » de chaque Magasin pour connaître les conditions et modalités de ces offres.

ARTICLE 6 : LIVRAISON DEPUIS LE MAGASIN

Informations générales

Il est entendu par livraison, le service proposé consistant en la remise matérielle au Client du ou des Produits commandés au lieu de son choix. La livraison n'inclut pas la mise en service des Produits.

Les livraisons ne peuvent s'effectuer que dans les zones géographiques couvertes par le Magasin. Ces zones sont consultables en magasin et varient en fonction de la nature des Produits commandés. La livraison interviendra à l'adresse indiquée par le Client au moment de la passation de la commande, du lundi au vendredi entre 8 heures et 18 heures ; aucune heure précise ne pourra être communiquée au Client, le rendez-vous étant fixé à la demi-journée. A la date du rendez-vous, le Client devra être présent à l'adresse de livraison qu'il aura indiquée lors de la commande, muni du bon de commande et d'une pièce d'identité. En cas d'absence du Client, de non-présentation du bon de commande ou de non-présentation d'une pièce d'identité, le Magasin se réserve le droit de refacturer au Client toute nouvelle livraison.

Le solde de la commande du Client (toutes prestations incluses) doit être réglé 72h avant la date prévue de livraison. Dans le cas contraire, la livraison ne pourra être effectuée et le montant de la livraison sera dû. Toute nouvelle demande donnera lieu à une nouvelle facturation.

Les tarifs de livraison sont consultables en Magasin.

Délais de livraison

Les délais de livraison courrent à partir de la date de disponibilité du Produit indiquée sur le bon de commande ou au lendemain du paiement total de la commande effectué par le Client.

Le Magasin s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires au respect des dates de livraison indiquées. Dans l'hypothèse où le Magasin serait informé d'un retard de livraison des Produits, il s'engage à avertir le Client dans les plus brefs délais. Le Client a dès lors la possibilité de choisir le report ou l'annulation totale ou partielle de sa commande. En cas d'annulation de la commande par le Client, elle lui sera alors remboursée dans un délai maximum de quatorze (14) jours à partir de la date d'annulation.

Modalités de livraison

Avant d'utiliser ce service, le Client est invité à étudier la description, les caractéristiques du Produit et l'accessibilité du lieu de livraison afin d'être certain que la livraison soit possible. Le Client s'engage à faire part des éventuelles difficultés d'accès et particularités de l'adresse de livraison. Le Client a la responsabilité de prévoir un accès facile pour un camion de 19 à 38 tonnes et de demander toutes les autorisations,

notamment administratives, nécessaires au déchargement. Une zone dégagée de déchargement est impérative à la livraison du Produit. Le transporteur peut décider à tout moment de stopper la livraison en cas d'impossibilités ou par souci de sécurité.

● Livraison au pied du camion

Ce mode de livraison s'entend par le dépôt au pied du camion du Produit à l'adresse indiquée par le Client lors de la commande. Aucune opération de manutention (notamment livraison à l'étage, ...) ou de pose ne sera dans ce cas effectuée par le transporteur. Le Client sera en charge de la récupération, de l'entreposage et du dépôt des Produits à l'adresse indiquée lors de la commande.

Seul le transporteur est habilité à décider de l'accès le plus propice au déchargement. Il est précisé que la livraison sera effectuée en limite de propriété. Dans l'hypothèse où la configuration réelle de l'accès de livraison empêcherait physiquement le déchargement de la marchandise, le transporteur se réserve le droit d'annuler la livraison. Les frais de livraison resteront dans ce cas à la charge du Client. Il appartiendra au Client de se rapprocher du Magasin afin de fixer les nouvelles modalités et coûts d'acheminement de la commande.

● Livraison au sein de la propriété

Certains Magasins proposent la livraison dans un lieu précis que leur aura indiqué le Client. Le Client s'engage à fournir au Magasin des informations exactes quant au lieu de livraison, ces dernières étant nécessaires afin d'établir si la livraison est effectivement possible.

Dans l'hypothèse où la configuration réelle du lieu de livraison indiqué par le Client empêcherait physiquement le déchargement de la marchandise au lieu déterminé au sein de la propriété, le Client pourra choisir entre une livraison au pied du camion ou l'annulation de la livraison. Les frais de livraison resteront dans ce cas à la charge du Client. Il appartiendra au Client de se rapprocher du Magasin afin de fixer les nouvelles modalités et coûts d'acheminement de la commande.

Réserves lors de la réception

Si le Client constate que le colis est endommagé ou incomplet, il lui est conseillé de le refuser ou, le cas échéant, d'émettre des réserves claires, précises et motivées sur le bon de livraison avant de le signer. Une confirmation de ces réserves devra être adressée au Magasin dans les plus brefs délais.

ARTICLE 7 : REPRISE DES PRODUITS

Le Magasin s'engage à reprendre les Produits achetés chez Leroy Merlin en Magasin ou sur Internet (hors Marketplace) dans un délai de 6 mois suivant l'achat et sur présentation du ticket de caisse du Produit. Le délai de reprise est porté à 12 mois après l'achat pour le Client ayant adhéré au programme de fidélité LEROY MERLIN.

Pour être repris, le Produit :

- doit se trouver dans son emballage d'origine;
- être en parfait état de revente (tant au niveau esthétique qu'au niveau du fonctionnement);
- ne doit pas avoir été utilisé;
- ne doit pas avoir fait l'objet de manipulations autres que celles nécessaires afin d'apprecier leurs caractéristiques essentielles. Pour établir les caractéristiques essentielles du Produit, le Client doit uniquement le manipuler et l'inspecter d'une manière qui lui serait également permise en Magasin, avec toute la précaution nécessaire.

A défaut, si le Produit devait être endommagé ou présenter des signes d'utilisation au-delà de ces actes de manipulations et inspection à son retour, LEROY MERLIN sera en droit de refuser la reprise et le remboursement.

Produits non repris :

Les Produits listés ci-dessous ne peuvent pas être repris:

- Tout Produit acheté sur la marketplace;
- Tout Produit sur-mesure, c'est-à-dire un Produit fabriqué à la commande, confectionné selon les spécifications du Client ou nettement personnalisé (exemples: les Produits LEROY MERLIN personnalisés et/ou redimensionnés);
- Tout Produit susceptible de se détériorer ou de se périmer rapidement (notamment les Produits LEROY MERLIN de type végétaux dans la mesure où ils nécessitent des contraintes particulières en termes d'entretien et de transport, notamment compte tenu de leur fragilité, la nécessité d'un apport en eau et de lumière, etc.) ;
- Tout Produit descellé et qui ne peut être repris pour des raisons d'hygiène, de sécurité ou de santé (exemples : climatiseur, piscine, jacuzzi, tuyau de gaz, lunette de toilette, etc...);

- Tout Produit qui, de par sa nature, est mélangé de manière indissociable avec d'autres articles.

Dans le cas où le Client rapporte le Produit dans les délais et aux conditions indiquées ci-dessus, le Magasin remboursera au Client le prix du Produit acheté.

Le remboursement se fait sur le mode de paiement initial du Produit.

Des modalités spécifiques s'appliquent lorsque l'achat a été réalisé par :

- Une carte-cadeau LEROY MERLIN, Illicado ou Tir Groupé : le remboursement se fera en carte-cadeau LEROY MERLIN.
- Chèque : le remboursement sera effectué après encaissement du chèque.

Dans l'impossibilité de rembourser sur le mode de paiement initial, Leroy Merlin s'autorise le remboursement en bon d'achat non remboursable.

ARTICLE 8 : REMBOURSEMENT DE DEUX FOIS LA DIFFÉRENCE

Si dans les sept (7) jours ouvrés à compter de l'achat en magasin Leroy Merlin (hors magasins franchisés), le Client trouve dans un magasin en France Métropolitaine ou sur le site internet français d'un concurrent principal de Leroy Merlin un produit neuf strictement identique à un prix moins élevé, Leroy Merlin s'engage à rembourser deux fois la différence.

2.1 Sont franchisés les magasins de : Basse-Goulaine, Guérande, Trignac, Limoges, Ajaccio, Bastia, Sainte-Marie et Saint-Louis.

2.2 Est un concurrent principal de Leroy Merlin : Castorama, Brico Depot, Mr Bricolage, Bricorama, Brico Marché, Weldom, Bricoman, Brico E.Leclerc, Bricorama, Boulanger, Darty, Amazon, Cdiscount, Rue Du Commerce, Bricocash, Cash-piscines, Botanic, Outilage On line, Keria, Truffaut. Si le concurrent est un site internet, il doit proposer la livraison en France. Si le concurrent est un magasin physique, il doit être situé dans un rayon de trente (30) kilomètres autour du magasin Leroy Merlin où le produit a été acheté.

2.3 Est un produit strictement identique : un produit de même marque, de même modèle, de même couleur et de même référence fabricant (EAN). Les produits comparés doivent, le cas échéant, comporter les mêmes produits associés en même nombre en cas de vente par lot.

2.4 Le prix sur lequel porte la comparaison est : le prix du produit uniquement (hors frais de livraison). Le prix s'entend en euros, toutes taxes comprises (TTC).

Cependant, lorsque le produit est vendu par un magasin Leroy Merlin en Livraison Directe à Domicile (LDD), le prix du concurrent sur lequel porte la comparaison s'entend du prix du produit livré à domicile

2.5 Sont exclus de l'offre de remboursement de deux fois la différence les produits d'occasion et les produits vendus avec une remise (soldes, déstockage, promotions...).

Sont également exclus de l'offre de remboursement les produits commercialisés par le biais des sites d'enchères, des sites d'annonces de particuliers, des sites fonctionnant sous forme de club, des sites comparateurs de prix ainsi que des places de marché (marketplace).

2.6 Sont exclus de l'offre de remboursement de deux fois la différence les produits dont l'achat au prix stipulé est conditionné par un montant et/ou nombre minimum de commandes.

2.7 La date de disponibilité du produit concurrent ne doit pas être supérieure à 10 jours par rapport à la date de disponibilité proposée par Leroy Merlin.

2.8 Le remboursement de deux fois la différence s'effectue dans la limite du seuil de revente à perte.

Modalités du remboursement de deux fois la différence

La demande de remboursement doit être adressée au magasin Leroy dans un délai maximum de sept (7) jours ouvrés à compter de l'achat du produit en magasin Leroy Merlin.

Le Client devra fournir le ticket de caisse (ou la facture) comme justificatif d'achat, ainsi qu'une preuve sur support papier de la différence de prix avec le produit vendu chez le concurrent. Leroy Merlin s'autorise le droit de vérifier cette preuve sur le site internet du concurrent concerné.

Le Client pourra choisir entre un remboursement en CB, espèces ou en carte cadeau. Après vérification du respect des conditions exposées ci-dessus, Leroy Merlin s'engage à rembourser le Client dans un délai de trente (30) jours à compter de la demande du Client.

ARTICLE 9 : GARANTIES LÉGALES

Généralités

LEROY MERLIN garantit le Client conformément aux dispositions légales, et garantit ainsi le Client des défauts de conformité et des vices cachés pour les Produits LEROY MERLIN ayant fait l'objet d'une Commande dans les conditions ci-dessous.

Sont exclus de garantie les Produits LEROY MERLIN modifiés, réparés, intégrés ou ajoutés par le Client. La garantie ne prendra pas en charge les Produits LEROY MERLIN endommagés lors du transport après la livraison ou du fait d'une mauvaise utilisation.

Garanties légales pour les biens et les biens comportant des éléments numériques

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 porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

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.

Garanties légales pour les contenus numériques et les services numériques

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

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique, si :

- 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;
- 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;
- 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;
- 4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;
- 5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix 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 mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel 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 porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie, en outre, 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 contenu numérique ou le service numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

Dispositions communes

Les garanties légales de conformité et de vices cachés sont indépendantes de toute garantie commerciale qui pourrait par ailleurs avoir été souscrite.

Si le Client constate un défaut de conformité ou un vice caché, il est invité à exercer la garantie légale de conformité ou la garantie légale des vices cachés, selon le cas, en prenant préalablement contact avec LEROY MERLIN soit par mail à l'adresse commande.web@leroym Merlin.fr soit par téléphone au 03.59.57.46.04 (appel non surtaxé).

Toute demande de mise en jeu de la garantie de conformité ou de la garantie des vices cachés devra être accompagnée de photos et d'une description venant justifier la réclamation formulée par le Client et permettant ainsi à LEROY MERLIN de procéder aux constatations.

Garanties commerciales éventuelles

Certains Produits LEROY MERLIN peuvent éventuellement bénéficier de garanties commerciales.

Ces garanties commerciales et leurs conditions d'application sont fixées par le fournisseur ou LEROY MERLIN. Elles sont facultatives et ne se substituent pas aux garanties légales.

Les garanties commerciales sont donc susceptibles d'être différentes (durée, étendue, etc.) en fonction des Produits LEROY MERLIN et des fournisseurs.

Le Client trouvera le détail de ces garanties sur la fiche de présentation du Produit LEROY MERLIN, jointe au Produit LEROY MERLIN, et précisé sur la notice d'utilisation ou tout autre document accompagnant le Produit LEROY MERLIN. Le délai de garantie commence à courir à compter de la délivrance des Produits LEROY MERLIN.

De manière générale, LEROY MERLIN indique que ne sont pas couverts par la garantie commerciale offerte par les fournisseurs :

- les dysfonctionnements liés à une mauvaise utilisation et/ou à un défaut d'entretien du Produit LEROY MERLIN ;
- les dysfonctionnements liés à l'usure normale des Produits LEROY MERLIN et le remplacement des accessoires, pièces d'usure et consommables ;
- les dégradations liées aux divers chocs occasionnés aux Produits LEROY MERLIN ;
- les opérations d'entretien courant (vidanges, réglages, affûtage, etc.) n'entrent pas dans le cadre de la garantie commerciale offerte par les Fournisseurs.

ARTICLE 10 : SAV

Défaut ou dysfonctionnement du Produit

En cas de dysfonctionnement ou de défaut du Produit, le Client doit immédiatement cesser de l'utiliser et en aviser sans délai le service après-vente du Magasin (ci-après le «SAV»). Le détail des conditions de mise en œuvre du service après-vente est disponible en Magasin, auprès du SAV.

Pièces détachées

Le Magasin s'engage à communiquer au Client la disponibilité des pièces détachées indispensables au bon fonctionnement du Produit dès lors qu'il aura lui-même eu une information claire et précise de la part du fournisseur.

ARTICLE 11 : REPRISE DES PRODUITS USAGÉS

11.1 Reprise en magasin

En vertu de l'article L. 541-10-8.-I du Code de l'environnement, Leroy Merlin s'engage à reprendre sans frais les produits usagés appartenant aux catégories suivantes :

- Équipements électriques et électroniques pour les magasins avec surface de vente dédiée à ces produits d'au moins 400 m².
- Contenus et contenants de produits chimiques pour les magasins avec surface de vente dédiée à ces produits d'au moins 200 m².
- Eléments d'ameublement ainsi que les produits rembourrés ou d'assise ou de couchage et les éléments de décoration textile pour les magasins avec surface de vente consacrée à ces produits d'au moins 200 m².
- Les ampoules, cartouches, piles et accumulateurs.
- Les articles de bricolage et de jardin pour les magasins avec surface de vente dédiée à ces produits d'au moins 200 m².
- Les jouets pour les magasins avec surface de vente dédiée à ces produits d'au moins 200 m².
- Les produits ou matériaux de construction du secteur du bâtiment destinés aux ménages ou aux professionnels, pour les magasins avec surface de vente dédiée à ces produits d'au moins 4000 m².

La reprise en magasin s'établit de deux manières :

Reprise 1 pour 1 : en vertu de l'article R541-161 du Code de l'environnement, lors de la vente d'un produit éligible à la reprise (voir liste ci-dessus), il y a la possibilité de faire reprendre l'ancien produit de même nature et dimension que le produit acheté dans la limite de la quantité et du type de produit vendu. Il est possible de déposer le produit directement dans les bacs de reprise à l'entrée des magasins qui en sont équipés, et ce uniquement aux heures d'ouvertures du magasin Leroy Merlin choisi. Pour les produits volumineux il faut s'adresser directement au service d'accueil du magasin. Le produit rapporté devra être en état de propreté et doit pouvoir être manipulé sans danger. Conformément à l'article R 541-164 du Code de l'environnement, les équipes du magasin se réservent le droit de refuser la reprise de votre produit si son état risque de porter atteinte à leur sécurité ou à leur santé.

Reprise 1 pour 0 : conformément à la réglementation en vigueur, Leroy Merlin reprend sans frais et sans obligation d'achat les produits usagés appartenant à la liste précédemment citée dans la limite des produits de nature et de dimensions équivalentes à ceux qui sont proposés à la vente

par Leroy Merlin. Il est possible de déposer le produit directement dans les bacs de reprise à l'entrée des magasins qui en sont équipés, et ce uniquement aux heures d'ouvertures du magasin Leroy Merlin choisi. Pour les produits volumineux il faut s'adresser directement au service d'accueil des magasins. Le produit rapporté devra être en état de propreté et doit pouvoir être manipulé sans danger. Conformément à l'article R 541-164 du Code de l'environnement, les équipes du magasin se réservent le droit de refuser la reprise de votre produit si son état risque de porter atteinte à leur sécurité ou à leur santé.

11.2 Reprise en livraison

En vertu des articles L. 541-10-8.-I et R541-161 du Code de l'environnement, il est possible de faire reprendre les produits usagés lors de l'achat d'un produit livré au domicile ou sur un lieu de livraison. Cette reprise doit cependant répondre à des conditions :

- Le produit usagé à reprendre doit être équivalent au nouveau produit livré (de même nature et de même quantité). Par exemple, un dressing contre un dressing.
- La reprise en livraison n'est possible que pour les produits faisant plus de 200 cm de développé (largeur+longueur+hauteur) et plus de 30 kg. Les produits inférieurs en taille ou en poids à ces conditions devront être rapportés directement en magasin ou point de collecte.
- Il faut indiquer le souhait de la reprise de l'ancien produit au moment de la commande, toute demande de reprise postérieure à la commande en magasin ou à la livraison ne sera pas prise en compte. Pour la demande, deux solutions possibles :
 - Commande en magasin : auprès de votre vendeur
 - Commande sur le site internet : auprès de notre Centre de Support Client par téléphone au 03 59 57 46 04 après validation de votre commande en ligne
- Les produits usagés doivent être en bon état de propreté, démontés, rangés de façon sécurisée. De plus, ils doivent pouvoir être manipulés sans danger et rassemblés dans une même pièce. Pour les équipements électriques et électroniques : les congélateurs, réfrigérateurs, lave-linge et sèche-linge doivent être débranchés, vidés et vidangés. Ces modalités doivent être réalisées avant la venue du livreur.

Conformément à l'article R 541-164 du Code de l'environnement, si les modalités de reprise indiquées au client ne sont pas respectées, nos équipes et les livreurs pourront refuser de prendre en charge le produit usagé.

ARTICLE 12 : FORCE MAJEURE

Leroy Merlin peut s'exonérer totalement de sa responsabilité en cas de force majeure. Sont notamment réputés événements de force majeure, les incendies, les inondations, tremblements de terre, tempêtes, arrêts des réseaux de télécommunication, ainsi que les grèves totales ou partielles de nature à entraîner une désorganisation interne ou externe.

ARTICLE 13 : GESTION DES LITIGES

Étape 1. En cas de litige à l'occasion d'un achat en Magasin ou d'une commande sur le Site, le Client peut adresser une réclamation écrite au Magasin, dont les coordonnées figurent sur sa facture ou au service Relation Client Internet pour une commande passée sur le Site dont l'adresse figure en bas de page.

Étape 2. Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Magasin, ou en cas d'absence de réponse, le Client peut adresser une réclamation écrite à la Voix du Client, par e-mail : relationclient@serviceclient.leroymerlin.fr ou par courrier adressé à l'adresse suivante :

LEROY MERLIN – Relation Client
Rue Chanzy-Lezennes
59712 LILLE CEDEX 9.

Étape 3. Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par la Voix du Client, ou en cas d'absence de réponse, le Client peut adresser une réclamation écrite au service de médiation FEVAD, pour toute réclamation liée à un achat en Magasin ou sur le site introduite au cours des douze (12) derniers mois, par voie électronique : <https://www.mediateurfevad.fr> ou par courrier adressé à l'adresse suivante :

Médiateur de la consommation FEVAD
BP 20015
75362 PARIS CEDEX 8

La solution proposée par le Médiateur ne s'impose pas aux parties, qui restent libres à tout moment de sortir du processus de Médiation.

Article 14 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

La marque Leroy Merlin, son logo ou tout signe distinctif lui appartenant sont protégés par des droits de propriété

intellectuelle. Toute utilisation des droits de propriété intellectuelle appartenant à Leroy Merlin, de quelque nature que ce soit et sous quelque forme que ce soit, est interdite.

ARTICLE 15 : DROIT APPLICABLE

Les présentes CGV sont soumises à la loi française. En cas de litige, une solution amiable sera au préalable recherchée. Tout litige relatif à l'exécution des présentes CGV sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

ARTICLE 16 : DONNÉES PERSONNELLES ET BLOCTEL

16.1 Leroy Merlin attache une grande importance à la protection et au respect de la vie privée et des données personnelles de ses clients et de ses collaborateurs. Leroy Merlin respecte le RGPD, la loi Informatique et Liberté modifiée et ses règles internes relatives à la protection des données personnelles adoptées pour préserver et garantir les droits des personnes sur les données qu'ils lui confient.

Pour obtenir des informations sur les engagements de Leroy Merlin en matière de protection des données personnelles et les traitements réalisés par Leroy Merlin, vous pouvez consulter la [politique de protection des données personnelles](#) sur le site internet de Leroy Merlin.

Vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de limitation, de rectification, de portabilité et de suppression des données à caractère personnel vous concernant que vous pouvez exercer en adressant un courrier électronique à l'adresse dpo@leroymerlin.fr ou en cliquant [ici](#).

Vous pouvez également faire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), notamment sur son site internet www.cnil.fr.

16.2 Conformément aux dispositions de l'article L.223-1 du code de la consommation, le Client a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL (<https://www.bloctel.gouv.fr>).

Article 17 : LEROY MERLIN GSB

Les présentes CGV s'appliquent également, par renvoi, aux Clients des Magasins suivants : Mulhouse, Metz Technopole, Reims Nord, La Roche sur Yon et Rueil Malmaison, établis sous LEROY MERLIN GSB, Société en Nom Collectif au capital de 29 925 500 € - Lille 408 957 363 - SIÈGE SOCIAL : Rue Chanzy – 59260 LEZENNES – Tel. : 03 28 80 80 80.