# CONDITIONS GENERALES DE VENTE SUR INTERNET

## Article 1. CHAMP D'APPLICATION

Les Conditions Générales de Vente décrites ci-dessous (ci-après les "Conditions Générales de Vente") ont pour objet de régir l'ensemble des relations contractuelles entre la SA LEROY MERLIN France au capital de 100.000.000 euros dont le siège est situé : Rue Chanzy - 59260 LEZENNES - RCS LILLE METROPOLE 384 560 942; N° de TVA intracommunautaire FR49384560942 (ci-après "Nous" ) et les clients, âgés de plus de 18 ans et bénéficiant d'une pleine capacité juridique (ci-après "Vous" ) passant commande par le biais du site leroymerlin.fr (ci-après le "Site" ).

Les Conditions Générales de Vente s'appliquent sans restrictions ni réserves à l'ensemble des ventes de produits figurant sur notre catalogue publié sur le Site, à l'exclusion des achats effectués directement auprès de nos établissements physiques LEROY MERLIN.

La passation de commande par le biais du Site implique votre acceptation sans réserve des Conditions Générales de Vente. A cet effet, Vous confirmez accepter l'ensemble des Conditions Générales de Vente lorsque Vous cochez la case "J'accepte" lors de la passation de votre commande. Nous nous réservons la possibilité de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente. Nous Vous invitons ainsi à faire une lecture attentive des Conditions Générales de Vente à chaque nouvelle commande effectuée. Les Conditions Générales de Vente applicables seront celles en vigueur au jour de la passation de la commande.

Les Conditions Générales de Vente sont accessibles à tout moment sur le Site et prévalent sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Pour toute information notamment relative au suivi de votre commande, Vous êtes invités à nous contacter :
Soit par téléphone au numéro suivant : 03.59.57.46.04 (numéro non surtaxé)
Soit via notre formulaire (pour les commandes internet uniquement) : https://www.leroymerlin.fr/v3/p/contact-l1401283931
Pour toute autre demande ne concernant ni le site internet ni une commande passée sur notre site, Vous êtes invités à contacter : relationclient.siege@leroymerlin.fr.

## Article 2. VOTRE COMMANDE

La commande des produits que Vous sélectionnez (ci-après les "Produits") sera réalisée selon le processus décrit ci-dessous.

**Votre identification :**
Vous accédez au contenu de votre panier, comprenant l'ensemble des Produits. Vous devez alors procéder à votre identification. A ce titre, Vous vous engagez à Nous fournir des informations exactes et fiables, Nous permettant ainsi d'exécuter l'ensemble de nos obligations contractuelles. Notre responsabilité ne saurait être engagée dans l'hypothèse où les informations que Vous avez fournies s'avéreraient fausses ou incomplètes. Dans ce contexte ou en cas de défaut de paiement ou de toute autre irrégularité sur votre compte, Nous nous réservons le droit d'annuler votre commande et/ou de supprimer votre compte utilisateur. Votre identification peut être réalisée directement après la sélection des Produits ou par le biais de votre compte utilisateur (ci-après le « Compte »). L'ouverture d'un Compte comprend la saisie de deux identifiants : une adresse de courrier électronique et le choix d'un mot de passe. Vos identifiants vous sont personnels et devront être tenus confidentiels.
Vous pouvez accéder aux données personnelles que Vous nous avez communiquées sur simple demande, conformément aux dispositions prévues à l'article Données Personnelles des Conditions Générales de Vente.

**Passation de votre commande :**
Une fois les produits sélectionnés et vos données d'identification renseignées, Vous procédez ensuite à la sélection de votre mode de paiement.
Un récapitulatif de votre commande Vous est alors présenté, lequel reprendra notamment les informations relatives aux Produits, aux prix ou encore aux modalités de livraison. Un numéro de commande Vous sera également attribué.

**Vos avantages fidélité en ligne :**
Vous pouvez retrouver, simuler et activer vos remises (bienvenue 5% et passion 10%) sur notre site leroymerlin.fr directement lors de la mise au panier des produits de votre commande. Notre site leroymerlin.fr étant ouvert 24h/24h et 7j/7, une journée de remise se termine à 23h59. L'ensemble des avantages fidélité conféré aux détenteurs de la Carte Maison n'est pas cumulable avec toute autre promotion, remise quantitative affichée en magasin, remise sur des produits en solde ou fin de série, ou remise accordée lors d'une journée exceptionnelle, par exemple : -x% sur tous vos achats ou –y% sur l'article de votre choix.
Pour toute information supplémentaire veuillez consulter les conditions d'utilisation de la Carte Maison : https://www.leroymerlin.fr/cgu-cgv

**Confirmation définitive de votre commande :**
Une fois la commande validée, deux situations sont à distinguer : En cas de règlement par carte bancaire : la validation définitive de votre commande interviendra lorsque que l'autorisation bancaire de débit Nous aura été donnée, soit dans un délai maximal de dix (10) jours. Une confirmation définitive vous sera alors adressée, reprenant l'ensemble des éléments relatifs à votre commande. En cas de règlement par chèque bancaire ou postal : une confirmation de votre commande vous sera adressée après la validation de votre commande. La validation définitive de cette dernière interviendra cependant à compter de la réception et de la vérification du règlement. A défaut de réception et de validation du règlement dans un délai de dix (10) jours, Nous considérons automatiquement la commande interrompue.
Seule la validation définitive de la commande Nous engage contractuellement vis-à-vis de Vous.
Votre facture vous sera adressée par mail après réception de votre colis.

**Disponibilité des produits :**
Les articles Vous sont proposés dans la limite des stocks disponibles. Ainsi, en cas d'indisponibilité du Produit commandé, Nous nous engageons à Vous informer dans les plus brefs délais et procéderons au remboursement du Produit (frais de port inclus) dans un délai maximal de 30 jours. Dans ce cas, Nous procéderons à l'annulation et au remboursement de votre commande.

## Article 3. PRIX DES PRODUITS

Les prix indiqués sur le Site sont indiqués "Toute Taxe Comprise" (TTC), et tiennent compte du coût d'élimination des déchets d'équipements électriques et électroniques (l'éco-contribution).
Sauf indication contraire, les prix indiqués ne comprennent pas les frais de port.
Nous Vous proposons d'accéder à des informations sur des produits non commercialisés sur le Site, mais accessibles en magasin. Le prix des produits non vendus en ligne sont communiqués à titre purement indicatif. Ils peuvent ainsi varier des prix réellement pratiqués en magasins, et les prix peuvent varier d'un magasin à l'autre.

## Article 4. PAIEMENT DE VOTRE COMMANDE

Nous vous proposons plusieurs moyens de paiement pour régler votre achat. Selon les articles commandés ou le service choisi (Retrait 2h, Ventes Privées, etc...) certains moyens de paiement peuvent être exclus.

**Carte bancaire :**
Cartes acceptées : CB, VISA, MASTERCARD ou AMERICAN EXPRESS par la saisie de vos données bancaires depuis le Site. Toutes les données bancaires saisies font l'objet d'un traitement sécurisé et sont immédiatement cryptées. Ces informations sont uniquement accessibles à notre partenaire bancaire, afin qu'il puisse se mettre en relation avec votre banque. A aucun moment, Nous, ou tout autre tiers, ne pouvons accéder à vos données bancaires. Vos règlements sont transmis à notre partenaire bancaire le jour de la commande.

Lors de la validation de votre commande, nous prenons l'empreinte de votre carte bancaire. Elle n'est débitée qu'à l'expédition de votre commande ou au plus tard 6 jours après la validation de votre commande.
Attention, le paiement par e-carte bleue n'est pas accepté sur notre site.

**Paiement de votre commande en 3X par CB à partir de 200€ d'achats jusqu'à 2000€ avec Facily Pay**
Notre partenaire Oney Bank vous propose une solution de financement dénommée Facily Pay, qui permet de payer vos achats de 200€ à 2000€ en 3 fois 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 3 fois par carte bancaire ».
Vous êtes alors redirigé vers la page internet Facily Pay de notre partenaire affichant le récapitulatif détaillé de votre commande et la demande de financement personnalisée, que vous devez ensuite valider.
Vous saisissez vos informations personnelles ou, si vous disposez d'un compte Facily Pay, vous vous identifiez au moyen des identifiants de connexion liés à votre Compte Facily Pay. 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 3 fois.
Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à votre crédit.

Fonctionnement :

Le paiement en 3 fois 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 de la commande, auquel sont ajoutés des frais correspondants à 1,45% du montant total de la commande dans la limite de 10€ maximum
- deux mensualités, correspondant chacune à un tiers de la commande, prélevées à 30 et 60 jours après.

- Le paiement en 3 fois à partir de 200€ d'achat et jusque 2000€

Exemple : Pour un achat de 300€ effectué le 01/03/2017, vous payez un apport de 104.35€ puis 2 mensualités de 100€ le 01/04/2017, le 01/05/2017.
Crédit d'une durée de 2 mois au TAEG fixe de 19.26%. Coût du financement : 4.35€.

Oney Bank - SA au capital de 50 601 985€ - Siège social : 40 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

Chèque postal ou bancaire :

Votre chèque, dûment complété, signé et libellé à l'ordre de SA LEROY MERLIN France devra nous être adressé à l'adresse suivante dans un délai de 10 jours à compter de la passation de votre commande :
**LEROY MERLIN – SERVICE RELATION CLIENT**
**Rue Chanzy – Lezennes**
**59712 LILLE CEDEX 9**

Veuillez noter que votre chèque sera encaissé avant l'expédition de votre commande.

**En cas de retard de paiement :**
Conformément à la réglementation en vigueur, toute somme non réglée à l'échéance par tout professionnel donnera lieu à une pénalité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros qui se cumulera de plein droit avec celui des pénalités de retard indiqué sur votre facture.
Carte cadeau, carte Maison et carte des enseignes partenaires de Oney

**Carte cadeau :**
Vous pouvez régler tout ou partie de vos achats par Carte Cadeau Leroy Merlin. Lors de la validation de votre commande, votre carte cadeau est débitée du montant de votre choix défini à l'étape paiement.

**Carte Maison et Carte des enseignes partenaires de Oney :**
Vous pouvez régler immédiatement vos achats avec votre Carte Maison (Option de financement) ou votre carte des enseignes partenaires de Oney. Lors de la validation de votre commande, nous prenons l'empreinte de votre Carte Maison. Elle n'est débitée qu'à l'expédition de votre commande ou au plus tard 6 jours après la validation de votre commande.

## Article 5. SECURITE DE VOS MOYENS DE PAIEMENT

Afin de garantir un maximum de sécurité lors des commandes, tous les paiements par cartes bancaires sont sécurisés par le système SIPS proposé par ATOS. Ce système repose sur des techniques éprouvées de cryptographie assurant ainsi la confidentialité et l'intégrité des échanges. Ainsi, lors de la saisie de vos coordonnées bancaires (numéro de carte, date de validité, et code), ces dernières sont automatiquement chiffrées et adressées en mode sécurisé à un serveur (serveur SIPS), sans passer par Nous.

Parallèlement, Nous adressons au même serveur, toujours en mode sécurisé, des données propres à votre commande (numéro de commerçant, numéro de transaction, montant de la commande). Le système SIPS effectue un contrôle de la carte et une demande d'autorisation auprès de votre banque en utilisant un réseau bancaire privé. Le système SIPS renvoie la confirmation du paiement et Vous renvoie vers le Site. Le système SIPS se charge

ensuite du paiement auprès de notre partenaire bancaire.

Pour plus d'informations sur le système SIPS, Vous pouvez consulter le site internet d'ATOS www.sips.atos-origin.com
Vous pouvez vous assurer de la sécurisation du paiement, en vérifiant dans la barre d'adresse du navigateur que l'adresse commence bien par "https". Par ailleurs, un des pictogrammes suivant : selon le type et la version de votre navigateur doit apparaître.

## Article 6. LIVRAISON DE VOTRE COMMANDE

**Informations générales :**
Nous entendons par livraison l'ensemble des moyens mis en œuvre pour la livraison des Produits commandés par le biais du Site. Les spécificités liées aux différents modes de livraison sont détaillées ci-après.

Les livraisons ne peuvent s'effectuer qu'en France Métropolitaine. Seul les colis dont la livraison peut s'effectuer par colis postal (poids inférieur à trente kilogrammes (30 kg) et/ou dimensions totales inférieures à un mètre cinquante (1m50) pourront être livrées en Corse et dans les autres îles de la Métropole.
La livraison interviendra à l'adresse que Vous avez indiquée au moment de la passation de votre commande.

La livraison interviendra dans les délais indiqués sur la confirmation de commande que Nous Vous aurons adressée. Les livraisons ne pourront être réalisées les week-ends et les jours fériés. Les délais de livraison courent à partir du lendemain du règlement effectué par carte bancaire, sous réserve d'acceptation de ce dernier, ou à compter de la réception du chèque bancaire ou postal.

Nous nous engageons à mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires au respect des dates de livraison indiquées. Aussi, dans l'hypothèse où Nous serions informés d'un retard de livraison, Nous nous engageons à Vous en avertir dans les plus brefs délais. Vous déciderez alors du maintien ou de l'annulation totale ou partielle de votre commande.

En cas de dépassement du délai de livraison excédant sept (7) jours, Vous disposez de la possibilité d'annuler votre commande, par téléphone au 03.59.57.46.04 (numéro non surtaxé) ou via notre formulaire : https://www.leroymerlin.fr/v3/p/contact-l1401283931 . Votre commande Vous sera remboursée dans un délai maximum de trente (30) jours suivant la réception de la demande. Si la livraison est intervenue avant que votre demande d'annulation ait été prise en compte par nos services, nous mettrons à votre disposition un bordereau de retour et Vous indiquerons l'adresse de retour des Produits livrés.

**Tarifs de livraison :**
Vous retrouverez l'ensemble des informations sur nos frais de livraisons ici : https://www.leroymerlin.fr/v3/p/livraison-l1400584375#large_package
Livraison par colis postal ou par point relais

Pour les Produits dont le poids n'excède pas trente kilogrammes (30 kg) et/ou dont les dimensions (longueur + largeur + profondeur) n'excèdent pas un mètre cinquante (1m50), la livraison pourra être effectuée par le biais de colis postal, livré directement à votre domicile ou par le biais de So Colissimo ou Mondial Relay, directement le point relais de votre choix.

**Livraison à domicile :**
En cas d'absence le jour de la livraison, un avis de passage sera déposé dans votre boîte aux lettres, vous invitant à venir retirer le Produit auprès de votre bureau de Poste. Une pièce d'identité vous sera demandée. La commande sera conservée dans le point relais pendant 15 jours. Passé ce délai, elle nous sera retournée.

Point relais So Colissimo :
Dès la prise en charge du colis, un numéro de suivi vous sera fourni dans l'e-mail d'expédition du Produit. Vous pourrez suivre son avancée sur le site So Colissimo. Vous serez averti de l'arrivée du colis au point relais So Colissimo sélectionné par un e-mail récapitulant les informations relatives au point de retrait choisi (adresse, horaires d'ouverture, …) et par SMS. Une pièce d'identité vous sera demandée pour pouvoir récupérer votre Produit. La commande sera conservée dans le point relais pendant 15 jours. Passé ce délai, elle nous sera retournée.

Point relais Mondial Relay :
Pour le retrait en point Relais Mondial Relay, une pièce d'identité en vigueur sera demandée. La commande sera conservée dans le point relais pendant 15 jours. Passé ce délai, la commande nous sera retournée.

Livraison par transporteur :
Pour les Produits dont le poids excède trente (30) kilogrammes et/ou dont les dimensions (longueur + largeur + profondeur) excèdent un mètre cinquante (1m50), la livraison sera effectuée par le biais d'un transporteur que nous aurons désigné.

La livraison s'entend du dépôt du Produit devant votre domicile ou au pied de votre immeuble. Aucune opération de manutention (notamment livraison à l'étage, ...) et de pose ne sera effectuée par le transporteur. Vous serez donc en charge de la récupération, l'entreposage et la pose des Produits à votre domicile.

Le transporteur Vous contactera directement afin de convenir d'une date de livraison. Il est à préciser que cette livraison se fera du lundi au vendredi entre 8 heures et 18 heures et qu'aucune heure précise ne pourra être communiquée, le rendez-vous étant fixé à la journée.

Seul le transporteur est habilité à décider du lieu le plus propice de déchargement. Il est précisé que la livraison sera effectuée en limite de propriété. Aucun déchargement en hauteur ne pourra être exécuté (sur une dalle par exemple).

Dans l'hypothèse où la configuration réelle du lieu 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 votre charge. Il Vous appartiendra de Vous rapprocher de Nous par téléphone au 03.59.57.46.04 (numéro non surtaxé) ou par message via notre formulaire : https://www.leroymerlin.fr/v3/p/contact-l1401283931 Nous fixerons avec vous les nouvelles modalités et coûts d'acheminement de votre commande.

En cas d'absence au moment de la livraison, un avis de passage sera déposé dans votre boîte aux lettres. Vous serez alors invité à Vous rapprocher directement du transporteur ou de Nous-mêmes, soit par téléphone au numéro 03.59.57.46.04 (numéro non surtaxé) soit par message via notre formulaire : https://www.leroymerlin.fr/v3/p/contact-l1401283931.

Si vous êtes absent lors du créneau de livraison fixé avec le transporteur, il peut vous être demandé d'assumer les frais liés à une relivraison.

Néanmoins, sur certains typologies de produits, il est possible que certaines opérations accessoires à la simple livraison du produit, à savoir une livraison à deux livreurs ou la livraison avec engin de manutention mécanique soient proposées.

Livraison Gros Volumes (LDD) :
Nous proposons sur le Site des produits qualifiés de « gros volume » (tels que des Produits du type abris de jardin, carports, portes de garage, portail, etc.).
La livraison des Produits « gros volume » est réalisée par un transporteur que nous aurons désigné qui effectuera le dépôt du Produit devant votre domicile ou au pied de votre immeuble.

Au moment de la passation de sa commande de livraison, vous indiquerez à LEROY

MERLIN les différents passages à risques que seraient susceptibles de rencontrer le chauffeur au moment du déchargement (existence de trottoirs, puisards, pelouses, terrains non stabilisés, ….). Il est de votre responsabilité de prévoir un accès facile pour un camion de 19 à 38 tonnes pour le déchargement des produits commandés. Une zone dégagée de déchargement du produit est impérative au plus près de son lieu de dépose. En fonction des éléments que vous nous aurez transmis et de la configuration du lieu de livraison, et tout particulièrement selon l'accessibilité des lieux, la livraison pourra être réalisée soit en limite soit au sein même de votre propriété. Si le transporteur constate l'impossibilité de livraison, celui-ci conviendra avec vous d'un nouveau point de livraison au plus proche accessible de l'adresse de livraison indiquée sur le bon de commande. Tout frais supplémentaire pourra dès lors vous être facturé. A chaque fois qu'il estime que le dépôt du produit peut se faire dans votre propriété (à l'abri du vol), il s'exécutera. Seuls certains produits des univers rangement, cuisine, parquet et fenêtres pourront être livrés et déposés à l'étage. Pour tous les autres produits, la livraison s'arrêtera dès qu'ils seront à l'abri du vol. En tout état de cause, afin de garantir votre sécurité et celle de votre commande, seul le chauffeur est habilité à décider du lieu le plus propice de déchargement et des opérations de manutention à exécuter.

En votre absence au moment de la livraison, un avis de passage sera déposé dans votre boîte aux lettres. Vous serez alors invité à Vous rapprocher directement du transporteur ou de Nous-mêmes, soit par téléphone au numéro 03.59.57.46.04 (numéro non surtaxé) soit par message via notre formulaire : https://www.leroymerlin.fr/v3/p/contact-l1401283931. Les frais de cette seconde livraison seront à notre charge.
Il Vous appartiendra de Vous rapprocher de Nous soit par téléphone au numéro 03.59.57.46.04 (numéro non surtaxé) soit par message via notre formulaire : https://www.leroymerlin.fr/v3/p/contact-l1401283931 afin de fixer les nouvelles modalités et coûts d'acheminement de votre commande.

Livraison des produits végétaux :
Les végétaux commandés par le biais du Site ne seront expédiés que sous réserve de température favorable (absence de fortes chaleurs ou de gel, ...). Dans un souci de préservation des végétaux, Nous nous réservons la possibilité d'effectuer un envoi séparé, et ce sans que vous ne supportiez aucun frais.

Les variétés de végétaux indisponibles pourront être remplacées par d'autres variétés de mêmes coloris et de prix équivalents.
Lors de la livraison des végétaux, certains d'entre eux peuvent présenter un aspect défectueux. Malgré cette apparence, les végétaux sont en bon état et il conviendra de supprimer les parties abimées avant leur plantation.

La reproduction des variétés protégées ou des appellations commerciales marquées du signe ® est interdite sauf autorisation préalable. L'authenticité de la variété est garantie par l'étiquette d'origine fixée aux végétaux. Toute illustration photographique ou autre, destinée à la publicité de ces variétés est interdite sauf autorisation préalable. Ces conditions figurent sur toute offre de vente de végétaux des variétés précitées.

## Article 7. CONFORMITE DE VOTRE COMMANDE

Lors de la réception de votre commande et avant le départ du transporteur, Vous devez impérativement procéder à l'ouverture de cette dernière et à sa vérification, tant en ce qui concerne la conformité et la quantité des produits. Vous signerez à cet effet un bon de livraison ou de transport. Vous pourrez émettre les réserves nécessaires, circonstanciées, lisibles, les plus précises possible en cas d'anomalies constatées (casses ; avaries ; non-conformité : erreur de Produit, couleur et/ ou dimensions différentes ; manquants, etc.). Dans ce cas, Vous devrez refuser la livraison du colis. Vous nous confirmerez vos réserves soit par téléphone au numéro 03.59.57.46.04 (numéro non surtaxé) soit par message via notre formulaire : https://www.leroymerlin.fr/v3/p/contact-l1401283931, en précisant bien le numéro de la commande concerné dans un délai de 3 jours, non compris les jours fériés, suivant la livraison.

En cas de non-conformité avérée ou si Leroy Merlin accepte à titre commercial de reprendre votre produit, la nouvelle expédition des produits concernés se fera dans la limite de la disponibilité des stocks. A défaut, nous procéderons à l'annulation du produit non disponible et à son remboursement.
Dans le cas d'une livraison acceptée que vous considérez comme non conforme, une étude de votre demande sera faite pour laquelle nous vous remercions de nous adresser une photographie du produit que vous estimez non-conforme par message via notre formulaire : https://www.leroymerlin.fr/v3/p/contact-l1401283931.

Attention : A défaut de réserves ou en cas de réserves insuffisantes, nous nous réservons le droit de refuser la reprise, l'échange ou le remboursement de vos produits. Dès lors que vous aurez signé le bordereau de livraison, sans réserve précise, les responsabilités du transporteur et de www.leroymerlin.fr seront dégagées au titre des dommages éventuellement occasionnés au cours des opérations de livraison. Il est rappelé que la mention « sous réserve de déballage » est dépourvue de toute portée légale et ne saurait dégager le client de son devoir de contrôle de l'état de la marchandise livrée. Si le livreur ne vous laisse pas le temps de contrôler l'état de la marchandise (qualité et quantité), pour quelque raison que ce soit, il faut impérativement le préciser sur le bordereau de transport et faire contresigner le chauffeur.

En cas de commande d'un échantillon Parquet, nous nous engageons à vous livrer un produit en conformité à votre commande. Toutefois, nous vous informons au préalable qu'il est possible, en raison du caractère naturel et vivant du bois, que l'aspect final du produit soit nuancé indépendamment du fait de Leroy Merlin. Les commandes d'échantillons sont limitées à 3 échantillons maximum. Dans le cas d'une commande supérieure à 3 échantillons d'une même référence, nous serons dans l'obligation d'annuler cette dernière.

Avant la première utilisation ou mise en marche du Produit, Nous Vous recommandons expressément de procéder à une lecture attentive des notices et documents joints aux Produits. Le cas échéant, Nous Vous rappelons l'importance du port des équipements de protection individuels lors de l'utilisation des Produits. Nous ne serons pas tenus pour responsable des dommages découlant d'une utilisation des produits non conforme aux prescriptions prévues dans les notices et documents joints aux produits.

Nous mettons à votre disposition le service ASSISTANCE TELEPHONIQUE de LEROY MERLIN par N° Azur 0810 634 634 (0.05€/appel+ coût d'un appel local) pour le prix d'un appel local, 7 jours/7 de 8h à 19h, ou par e-mail à l'assistance technique, rubrique « Nous contacter ». Ce service est en mesure de vous apporter tous les renseignements utiles à une mise en service et une utilisation sans danger des produits achetés.

## Article 8. Le retrait des produits en magasin Champ d'application

Les présentes conditions particulières de vente régissent la faculté de commander en ligne sur www.leroymerlin.fr des produits à retirer dans un magasin Leroy Merlin offrant ce service et disposant de ces produits, en stock. (Hors aménagement extérieur et matériaux)

Commandes

Pour les commandes 'Retrait en magasin', aucun frais de traitement et de port ne Vous sera facturé.

Pour passer commande, Vous devez sélectionnez « Retrait en magasin » lors de la consultation des produits souhaités. Une fois la commande validée, Vous recevrez un message de confirmation vous indiquant une date prévisionnelle de mise à disposition de votre commande dans le magasin sélectionné.

Disponibilité :
Les quantités disponibles indiquées lors de votre commande sont basées sur le relevé du stock magasin. Ces quantités sont mises à jour quotidiennement. Des écarts peuvent exceptionnellement exister. Ainsi, en cas d'indisponibilité totale ou partielle de Votre commande, vous serez contacté par le magasin. En cas d'indisponibilité totale, Leroy Merlin se réserve le droit d'annuler la commande.

Retrait :
Les produits commandés sur le site peuvent être retirés uniquement dans le magasin sélectionné lors de la commande. Au cours du retrait, le numéro de commande ainsi qu'une pièce d'identité pourra être demandé. Lors du passage de votre commande, vous sélectionnerez le jour et l'heure de votre retrait. Votre commande sera conservée pendant 48h après le rendez-vous. Passé ce délai, elle sera annulée. Dans ce cas, votre commande vous sera intégralement remboursée.

Paiement :
Vous pourrez payer votre commande 100% en ligne ou en magasin lors du retrait aux conditions évoquées à l'article Paiement.
Exercice du droit de rétractation / Reprise marchandise
Pour les produits retirés en magasin, les retours (effectués soit dans le cadre de votre droit de rétractation soit dans la cadre de notre politique de reprise) pourront être réalisés dans n'importe lequel de nos magasins.

## Article 9. RETOURNER UN ARTICLE

**Modalités de la politique de retours :**

Vous pouvez demander le retour d'un article depuis votre compte leroymerlin.fr. Pour ce faire, rendez-vous dans votre Suivi de commande et cliquez sur le bouton Retourner un produit correspondant à la commande concernée.

Vous disposez d'un délai de six (6) mois pour Nous retourner un article. Si Vous êtes titulaire de la carte Maison, ce délai est étendu à 1 an.

L'article devra être retourné dans son emballage d'origine, accompagné de l'ensemble des accessoires et notices, être en bon état esthétique et de fonctionnement, et accompagné de la facture correspondante. Les produits "sur mesure" ne seront pas repris. Il est entendu par produit sur-mesure : un produit qui a été redimensionné et/ou personnalisé

Retour en magasin :
Vous pouvez retourner les produits achetés sur leroymerlin.fr (hors sur-mesure) dans un délai de 6 mois suivant l'achat et sur présentation du ticket de caisse du Produit. Si Vous avez adhéré à la carte Maison, le délai de reprise est porté à 12 mois après l'achat, sous présentation du ticket de caisse.

Il est entendu par produit sur-mesure : un produit qui a été redimensionné et/ou personnalisé.

Pour être repris, le Produit doit se trouver dans son emballage d'origine. Il doit être en bon état esthétique et de fonctionnement.

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.

Si votre article est cassé ou défectueux, veuillez contacter le Service Client, qui se charge d'organiser le retour de votre article.
Selon l'état général de l'article, les magasins ont la possibilité de Vous rediriger vers le Service Client.

Retour par transporteur :
Pour Nous retourner un article par la Poste ou les services d'un transporteur, Nous Vous invitons à nous contacter afin que notre Service Client puisse organiser le retour.
Si votre article est cassé, Nous Vous demandons de Nous fournir des photos du dommage et de les joindre au formulaire de contact.
S'il s'agit d'un colis de petite taille, une étiquette de retour à coller sur votre colis Vous est transmise. Vous pouvez alors confier votre colis à la Poste, et utiliser le numéro d'expédition du colis pour suivre le retour.
Dans le cas d'un article lourd et encombrant, une fois la demande enregistrée par le Service Client, Vous êtes contacté dans un délai de trois (3) jours ouvrés afin de convenir d'un rendez-vous avec le transporteur en charge de récupérer le colis.
Un email Vous est envoyé pour confirmer la réception de l'article retourné par nos services.

Retour en point relais

Point relais So Colissimo :
Contactez-nous afin que notre Service Client puisse vous envoyer une étiquette de retour, à coller sur votre colis. L'étiquette comprend un numéro de suivi vous permettant de consulter l'avancée de votre retour. Vous pouvez ensuite déposer votre colis dans le point relais So Colissimo de votre choix. Vous pouvez consulter la liste de point relais à proximité sur le site So Colissimo. Un email Vous est envoyé pour confirmer la réception de l'article par nos services. Veuillez noter que le délai habituel de traitement d'un retour, jusqu'à sa réception par notre entrepôt, est de 10 jours ouvrés.

Point relais Mondial Relay :
S'il s'agit d'un colis de petite taille, Nous Vous invitons à nous contacter afin que notre Service Client puisse vous envoyer une étiquette de retour, à coller sur votre colis. Vous pouvez ensuite déposer votre colis dans un bureau de Poste.
Les points relais Mondial Relay ne prennent pas en charge le retour des articles lourds et encombrants. Le Service Client organise dans ce cas la reprise de votre article à domicile par un transporteur spécialisé. Vous êtes contacté dans un délai de trois (3) jours ouvrés afin de convenir d'un rendez-vous avec le transporteur en charge de récupérer le colis. Un email Vous est envoyé pour confirmer la réception de l'article retourné par nos services. Veuillez noter que le délai habituel de traitement d'un retour, jusqu'à sa réception par notre entrepôt, est de 10 jours ouvrés.

Modalités de remboursement et remplacement des articles retournés :
Les remboursements et remplacements d'articles retournés sont émis à réception de l'article par nos services. En cas de remboursement, celui-ci est effectué sur la méthode de paiement choisie pour la commande. En cas de paiement par chèque, il Vous est demandé de Nous fournir un Relevé d'Identité Bancaire. Vous êtes averti par email dès que le remboursement est effectué.
Si Vous avez choisi un remplacement de votre article, veuillez noter que le délai de livraison de l'échange est calculé à réception de l'article retourné par nos services et en fonction de sa disponibilité.

## Article 10. DROIT DE VOUS RETRACTER

Modalités d'exercice du droit de rétractation :

Conformément à la réglementation en vigueur, pour tout achat de Produit effectué sur le Site, Vous disposez d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours, à compter de la réception de la marchandise,

Vous permettant d'annuler totalement ou partiellement vos commandes.

Afin de faciliter la gestion des retours-produits (Frais de retours gratuits) et de Nous assurer du transport des Produits dans les meilleures conditions, les Produits devront être retournés dans leur emballage d'origine, accompagnés de l'ensemble des accessoires et notices, être en bon état, et accompagnés de leur facture. Les produits "sur mesure" ne peuvent faire l'objet de l'exercice du droit à la rétractation.
Si Vous souhaitez exercer votre droit de rétractation, Vous êtes invité à utiliser le bordereau de rétractation disponible ici ou à Nous contacter :
soit par courrier postal envoyé à l'adresse suivante LEROY MERLIN – SERVICE RELATION CLIENT, Rue Chanzy – Lezennes , 59712 LILLE CEDEX 9
soit par message via notre formulaire : https://www.leroymerlin.fr/v3/p/contact-l1401283931
soit en vous connectant sur votre compte, rubrique "Retourner un produit"

Nous mettrons à votre disposition un bordereau de retour et Vous indiquerons l'adresse de retour des Produits.

Conformément aux dispositions légales, Nous nous engageons à Vous rembourser l'ensemble des sommes versées (frais de port inclus), et ce dans le délai maximal de quatorze (14) jours à compter de la récupération des produits ou de la réception de la preuve d'expédition des produits.

Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la passation de votre commande, sauf demande express et contraire de votre part. En cas de règlement initial par chèque postal ou bancaire, Nous nous rapprocherons de Vous afin d'obtenir communication d'un relevé d'identité bancaire. Le virement sera alors effectué directement sur votre compte bancaire.

## Article 11. REMBOURSEMENT DE DEUX FOIS LA DIFFERENCE

**1. Principe du remboursement de deux fois la différence**

Si dans les sept (7) jours ouvrés à compter de l'achat sur le site www.leroymerlin.fr (hors contextualisation dans un magasin franchisé), 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. Conditions du remboursement de deux fois la différence**

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

2.2 Est un concurrent principal de Leroy Merlin : Castorama, Brico Depot, Mr Bricolage, Bricorama, Brico marche, Weldom, Bricoman, Brico E.Leclerc, Bricorama, Boulanger, Darty, Amazon, Cdiscount, Rue Du Commerce, Bricocash, Cash-piscines, Botanic, Outillage On line, Keria, Truffaut, le jardin de Catherine.

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 le plus proche du lieu d'habitation du Client.

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 le site www.leroymerlin.fr en Livraison Directe à Domicile (LDD), le prix du concurrent sur lequel porte la comparaison s'entend du prix du produit livré directement 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'enchère, 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 commande.

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.

**3. Modalités du remboursement de deux fois la différence**

La demande de remboursement doit être adressée par message via notre formulaire : https://www.leroymerlin.fr/v3/p/contact-l1401283931 dans un délai maximum de sept (7) jours ouvrés à compter de l'achat du produit sur le site www.leroymerlin.fr.
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.
Si le Client a payé sa commande par carte bancaire, il pourra être remboursé soit par carte bancaire soit par carte cadeau.
Si le Client a payé sa commande par chèque ou par paiement en trois (3) fois / financement, il pourra être remboursé par carte cadeau ou par virement. En cas de remboursement par virement, le Client devra transmettre son Relevé d'Identité Bancaire.

## Article 12. GARANTIES - SAV

**Les garanties légales :**

**Garantie de conformité :**
Nous sommes tenus des défauts de conformité du Produit au Contrat, dans les conditions des articles L.211-4 et suivants du Code de la consommation. Sous réserve de la présentation d'une preuve d'achat, Vous disposez d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du Produit pour faire valoir la garantie légale de conformité. Durant les six (6) premiers mois suivant la délivrance du Produit, Vous êtes dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité, celle-ci pesant sur Nous. Ce délai est porté à vingt-quatre (24) mois à compter du 18 mars 2016. En cas de défaut de conformité, Vous choisissez entre la réparation et le remplacement du Produit. Toutefois, Nous pouvons ne pas procéder selon Votre choix si ce cela entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité proposée, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Si toutefois aucune des solutions envisagées ne peuvent être mises en œuvre dans le mois suivant la réclamation, Vous avez la possibilité de demander une diminution du prix ou la résolution du contrat. La résolution du contrat peut toutefois ne pas être acceptée si le défaut de conformité est mineur.

**Garantie des vices cachés :**
Nous sommes tenus des vices cachés du Produit dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil. Sous réserve de la présentation d'une preuve d'achat, Vous pouvez faire valoir la garantie des vices cachés dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice. Pour bénéficier de la garantie des vices cachés, Vous devez apporter la preuve que le vice était non apparent, existait lors de l'achat et rend le Produit impropre à l'usage auquel vous le destiniez, ou diminue très fortement cet usage. Si Vous apportez une telle preuve,

Vous pourrez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente, conformément à l'article 1644 du Code civil.

La garantie légale de conformité et la garantie des vices cachés s'appliquent indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Les garanties commerciales éventuellement consenties :
Les garanties commerciales relatives aux Produits, et leurs conditions d'application, sont fixées par le fournisseur du Produit. 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, des fournisseurs et des marques. Vous trouverez le détail de ces garanties sur la fiche de présentation du Produit, jointe au Produit, et précisé sur la notice d'utilisation ou tout autre document accompagnant le Produit. Le délai de garantie commence à courir à compter de la délivrance des Produits. De manière générale, Nous vous indiquons 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.
Les dysfonctionnements liés à l'usure normale des Produits et le remplacement des accessoires, pièces d'usure et consommables.
Les dégradations liées aux divers chocs occasionnés aux produits.
Les opérations d'entretien courant (vidanges, réglages, affûtage, etc.) n'entrent pas dans le cadre de la garantie commerciale offerte par les fournisseurs.

Le service après-vente :
Un problème dans l'utilisation ou l'installation de votre produit ? Notre Assistance téléphonique est ouverte 7jours/7 de 8h à 19h pour vous apporter tous les conseils nécessaires à la mise en œuvre de vos produits au 0810 634 634 (0.05€/appel+ coût d'un appel local).
Votre produit est défectueux, abimé ? Nous assurons un service après-vente de nos produits. Vous êtes invité à Nous contacter, soit par téléphone au numéro 03.59.57.46.04 (numéro non surtaxé) soit par message via notre formulaire : https://www.leroymerlin.fr/v3/p/contact-l1401283931. Nous Vous dresserons alors un premier diagnostic (application ou non de la garantie contractuelle, panne, etc.).
Par la suite, Le service après-vente peut être effectué directement dans l'ensemble des magasins Leroy Merlin de votre choix. Il peut se faire également par le biais d'un retour du Produit au sein de nos services. Cette seconde option nécessitera un délai plus conséquent pour l'acheminement et le réacheminement du produit.
Dans le cadre d'un retour d'un Produit, et au terme du diagnostic que Nous aurons réalisé, si le problème lié au Produit est couvert par la garantie contractuelle du fournisseur, un bon de retour Vous sera adressé, Vous permettant de Nous adresser le Produit, sans frais. Les réparations seront alors effectuées et le Produit Vous sera retourné, sans que Vous ne supportiez aucun frais supplémentaire.
Toutefois, si la garantie n'est pas applicable, un devis de réparation Vous sera adressé. Si Vous acceptez le devis adressé, Vous devrez Nous faire part de Votre acceptation. Le retour du Produit sera dans ce cas à vos seuls frais.

## Article 13. RESPONSABILITE

Notre responsabilité, ne peut pas être engagée lorsque Vous ne respectez pas, en tout ou partie, les Conditions Générales de Vente, ou encore en cas de fait imprévisible d'un tiers ou en cas de force majeure.
Nous pouvons en ce cas nous exonérer de tout ou partie de notre responsabilité en apportant la preuve de l'inexécution ou la mauvaise exécution des présentes Conditions Générales de Vente, soit lorsque celle-ci Vous est imputables soit, lorsqu'elle est le fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat ou alors consécutive à un cas de force majeure reconnu comme tel par la jurisprudence.

## Article 14. RESERVE DE PROPRIETE

Les marchandises livrées restent notre propriété jusqu'au paiement complet de leur prix. Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication des marchandises.
Le transfert des risques de perte ou de détérioration est néanmoins opéré entre vos les mains à compter de la livraison des produits.

## Article 15. DONNEES PERSONNELLES

Leroy Merlin attache une grande importance à la protection et au respect de la vie privée de ses Clients et de leurs données personnelles. La politique de protection des données personnelles de Leroy Merlin vise à informer les Clients des pratiques concernant le consentement, la collecte, l'utilisation, le stockage, les mesures de sécurité, le(s) durée(s) de conservation, le(s) destinataire(s) et le partage des données personnelles que le Client est amené à fournir lors d'un achat, l'adhésion à un programme fidélité, en créant un compte internaute etc.

La politique de protection des données personnelles est disponible sur l'espace légal de Leroy Merlin de son site internet en cliquant sur le lien suivant: www.leroymerlin.fr/cgu-cgv. Le Client peut demander à un collaborateur en magasin d'éditer un exemplaire papier de cette politique s'il le souhaite.

Ainsi, Leroy Merlin protège la vie privée de ses Clients en respectant la législation en vigueur et en suivant ses règles internes relatives à la protection des données personnelles de Leroy Merlin qu'elle a adoptées pour préserver et garantir les droits des Clients sur les données qu'ils lui confient. Leroy Merlin respecte les obligations de formalités et de tenue de registre pour ses traitements.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression des données personnelles les concernant.
L'exercice de ce droit s'exerce par e-mail : relationclient.siege@leroymerlin.fr ou par l'envoi d'un courrier à l'adresse suivante :

LEROY MERLIN – Voix du Client
RUE Chanzy-Lezennes
59 712 LILLE CEDEX 9

Afin de permettre à Leroy Merlin d'y satisfaire, chaque demande doit être accompagnée des éléments nécessaires à l'identification de l'expéditeur : nom, prénom, e-mail et éventuellement adresse postale.

**IMPORTANT : LES DELAIS DE TRAITEMENT DE VOTRE DEMANDE SERONT NECESSAIREMENT AUGMENTES SI VOUS FAITES VOTRE DEMANDE PAR COURRIER, DU FAIT DES CONTRAINTES MATERIELLES ET TECHNIQUES.**

## Article 16. GESTION DES LITIGES

**Etape 1.** En cas de litige à l'occasion d'un achat sur le Site leroymerlin.fr, Vous pouvez adresser une réclamation écrite à la Relation Client Internet, par message via notre formulaire : https://www.leroymerlin.fr/v3/p/contact-l1401283931 ou par courrier adressé à l'adresse suivante : LEROY MERLIN – SERVICE RELATION CLIENT Rue Chanzy-Lezennes 59712 LILLE CEDEX 9.

**Etape 2.** Si Vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée par la Relation Client Internet, ou en cas d'absence de réponse, Vous pouvez adresser une réclamation écrite à la Voix du Client, par e-mail : relationclient.siege@leroymerlin.fr ou par courrier adressé à l'adresse suivante : LEROY MERLIN – Voix du Client Rue Chanzy-Lezennes 59712 LILLE CEDEX 9.

**Etape 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 : www.mediateurfevad.fr. ou par courrier adressé à l'adresse suivante :

Médiateur du e-commerce de la FEVAD
60 Rue La Boétie
75008 Paris

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 17. LOI APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPETENT**

Les présentes Conditions Générales de Vente 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 Conditions sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

**FORMULAIRE DE RETRACTATION**

Conformément à la réglementation en vigueur, pour tout achat de prestation de service effectué sur le site, vous disposez d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours, à compter de la conclusion du contrat, vous permettant d'annuler totalement ou partiellement vos commandes.

Afin d'exercer votre droit de rétractation, veuillez compléter ce formulaire et nous le retourner rempli par e- mail ou courrier à l'adresse indiquée.

A l'attention de :
**LEROY MERLIN FRANCE**
Service relation client internet
Rue Chanzy – Lezennes 59712 LILLE CEDEX 9

Je/Nous, _____ notifie/notifions par la présente ma /notre rétractation du contrat portant sur la vente de biens ci-dessous :

_____

_____

__

N° de commande : _____

Commandé le : ___/___/_____

Reçu le : ___/___/_____

Votre adresse :

_____

_____

_____

___

Votre adresse e-mail :_____

Date __/__/____

**Signature**, en cas de notification du présent formulaire sur papier

Retrouvez l'ensemble de nos Conditions Générales de Vente sur www.leroymerlin.fr