

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES PRODUITS LEROY MERLIN ET DES CARTES CADEAUX SUR LE SITE INTERNET leroymerlin.fr

Version N°2 du 25 Novembre 2022

Les présentes Conditions Générales de Vente détaillent les règles applicables à la vente des Produits LEROY MERLIN et des Cartes Cadeaux proposés par LEROY MERLIN sur le site leroymerlin.fr (le « Site »).

Ces Conditions Générales de Vente s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions de vente, notamment celles en vigueur pour les ventes dans les magasins LEROY MERLIN.

Ces Conditions Générales de Vente ne s'appliquent pas, en particulier :

- aux produits proposés à la vente par des marchands sur le site dans le cadre de la Marketplace : la vente des produits de la Marketplace est régie par les [Conditions Générales Marketplace](#) ;
- aux Services proposés, à titre gratuit ou onéreux, à la vente ou à la location : les Services sont soumis aux [Conditions Générales des Services LEROY MERLIN](#) ou aux Conditions Partenaires, selon le type de Service.

Il est précisé que l'achat de Produits LEROY MERLIN et/ou de Cartes Cadeaux est subordonné à la lecture attentive et à l'acceptation préalable des présentes Conditions Générales de Vente que tout Utilisateur s'engage à respecter.

1. QUELQUES DÉFINITIONS POUR MIEUX COMPRENDRE DE QUOI IL EST QUESTION ICI

« Cartes Cadeaux » : désignent les cartes cadeaux proposées à la vente par LEROY MERLIN sur le Site et listées dans la Rubrique « CARTES CADEAUX ». Les Cartes Cadeaux sont soumises aux présentes CGV.

« Client » : désigne un Utilisateur titulaire d'un Compte.

« Commande » : désigne l'achat de Produits LEROY MERLIN et/ou de Cartes Cadeaux réalisé par le Client sur le Site via son Compte.

« Compte » : désigne l'espace créé via le Site, exclusivement réservé à un Utilisateur et permettant l'accès à certaines Prestations, dont l'achat de Produits LEROY MERLIN et de Cartes Cadeaux.

« Conditions Générales des Services LEROY MERLIN » : désigne les [conditions générales](#) de souscription, de vente et/ou de location, selon le cas, des Services LEROY MERLIN.

« Conditions Générales d'Utilisation » ou « CGU » : désigne les conditions générales d'utilisation du Site qui régissent les relations entre LEROY MERLIN et les Utilisateurs s'agissant de l'accès et/ou de l'utilisation du Site, à l'exclusion de tout autre document.

« Conditions Générales de Vente » ou « CGV » : désigne le présent document qui régit les relations entre LEROY MERLIN et les Utilisateurs s'agissant de l'achat de Produits LEROY MERLIN et de Cartes Cadeaux sur le Site, à l'exclusion de tout autre document.

« Conditions Générales de la Marketplace » : désigne les [conditions générales d'utilisation](#) de la Marketplace et de [vente](#) des Produits Marketplace.

« Fournisseur » : désigne tout fournisseur des Produits LEROY MERLIN.

« Identifiants » : désignent l'adresse email de l'Utilisateur et son mot de passe pour accéder à son Compte.

« LEROY MERLIN » : désigne la société LEROY MERLIN France, Société Anonyme au capital de 100.000.000 euros, dont le siège social est situé Rue Chanzy 59260 LEZENNES, immatriculée sous le numéro RCS de Lille n°384 560 942, dont l'identifiant unique prévu à l'article L.541-10-13 du Code de l'environnement est le FR001769 (filiale Déchets d'Éléments d'Ameublement), propriétaire du Site, et détentrice, notamment, des droits de propriété intellectuelle y afférents.

« Marketplace » : désigne la place de marché accessible à partir du Site et co-exploitée par LEROY MERLIN et la société ADEO MARKETPLACE SERVICES (Société par Actions Simplifiée au capital social de 200.000 euros, dont le siège social est situé 135 rue Sadi Carnot 59790 RONCHIN, immatriculée sous le numéro RCS de Lille n°841 978 935), soumise aux Conditions Générales de la Marketplace.

« Marchand » : désigne les marchands tiers qui ont conclu des conditions générales de Services Marketplace avec ADEO MARKETPLACE SERVICES et qui proposent à la vente leurs propres produits sur la Marketplace, à savoir les Produits Marketplace.

« Magasin » : désigne tout magasin physique du Groupe ADEO à l'enseigne « Leroy Merlin » dont la liste figure en cliquant sur le lien suivant :
<https://www.leroymerlin.fr/magasins/trouvez-votre-magasin-leroy-merlin-bricolage-jardinage-decoration/>.

« Mentions Légales » : désignent les [mentions légales](#) du Site.

« Politique de protection des données à caractère personnel » : désigne la [politique de traitement des données à caractère personnel de LEROY MERLIN](#).

« Prestations » : désignent l'ensemble des produits, services, informations, outils proposés sur le Site, en ce compris les Produits, les Cartes Cadeaux, la Carte Maison LEROY MERLIN, les Services, les Ressources LEROY MERLIN, les Publications d'Avis.

« Produits » : désignent l'ensemble des produits proposés à la vente sur le Site et qui sont listés dans la Rubrique « PRODUITS » comprenant notamment les produits de terrasse et jardin, carrelage, parquet et sol souple, menuiserie, salle de bain, cuisine, rangement et aménagement, chauffage et plomberie, électricité et domotique, décoration et éclairage, peinture et droguerie, outillage, quincaillerie, matériaux de construction. Les Produits comprennent les Produits LEROY MERLIN et les Produits Marketplace.

« Produits LEROY MERLIN » : désignent les Produits proposés à la vente par LEROY MERLIN sur le Site et soumis aux présentes CGV. Les produits sont signalés sur le Site par la mention "Vendu par LEROY MERLIN" ou "Vendu et expédié par LEROY MERLIN".

« Produits Marketplace » : désignent les Produits proposés à la vente par des Marchands sur le Site et soumis aux Conditions Générales de la Marketplace. Les produits Marketplace sont signalés sur le Site par la mention "Vendu par [nom du Marchand]" ou "Vendu et expédié par [nom du Marchand]" sur chaque fiche Produit.

« PSP » : désigne le ou les prestataires externes de services de paiement, partenaires de LEROY MERLIN, mettant à disposition de ce dernier un système de paiement sécurisé en ligne pour les paiements des Commandes.

« Ressources LEROY MERLIN » : désigne les informations publiées et les outils proposés par LEROY MERLIN sous toutes formes (notamment textes, images, plans, vidéos, logiciels) sur le Site telles que des questions/réponses, des renseignements, des propositions de partenariats, des articles, des dossiers, des idées/conseils, des tutoriels, des magazines, des catalogues et des newsletter ainsi que des outils de simulation/d'estimation, de création d'un Projet en lien avec les Prestations et, plus généralement avec l'amélioration de l'habitat.

« Rubriques » : désigne les différentes catégories figurant sur le Site dans lesquelles sont classés des contenus proposés sur le Site, regroupés, le cas échéant, par thématique.

« Services » : désignent l'ensemble des services proposés sur le Site, comprenant notamment les services de bricolage/travaux à domicile (pose et installation à domicile, travaux de rénovation, accompagnement dans le cadre des offres gouvernementales, réalisation de studio de jardin, nettoyage et embellissement de façades), les services clients (dépannage, service après-vente, financement), les services de location de matériel et d'utilitaire, les service-sur-mesure (découpe, déclaration de travaux, livraison de béton tout prêt à domicile avec une toupie de béton, atelier des couleurs peinture sur mesure, les services de cours/coaching de bricolage payants, les services de commande par téléphone et qui sont listés sur le Site dans la Rubrique « SERVICES ». Les Services comprennent les Services LEROY MERLIN et les Services Partenaires.

« Services LEROY MERLIN » désigne les Services proposés par LEROY MERLIN sur le Site et soumis aux Conditions Générales de Services LEROY MERLIN.

« Services Partenaires » désigne les Services de Partenaires proposés sur le Site et qui sont soumis aux Conditions des Partenaires.

« Site » : désigne le site <https://www.leroymerlin.fr/>.

« Utilisateur » : désigne, sauf mention contraire, toute personne accédant directement ou indirectement au Site.

2. SUR QUOI PORTENT LES CGV ?

Les CGV ont pour objet de définir les droits et obligations de l'Utilisateur dans le cadre de l'achat des Produits LEROY MERLIN et des Cartes Cadeaux via le Site, ainsi que les rôles et responsabilités de LEROY MERLIN dans le cadre de la fourniture desdits Produits LEROY MERLIN et Cartes Cadeaux.

Les présentes CGV ne s'appliquent notamment pas à des achats effectués directement auprès des Magasins soumis aux conditions de chacun des Magasins concernés, ni à des achats de Produits Marketplace qui sont soumis à des conditions de vente spécifiques, à savoir les [Conditions Générales Marketplace](#).

3. DES CGV À ACCEPTER IMPÉRATIVEMENT !

La lecture et l'acceptation sans réserve des présentes CGV sont impératives et conditionnent toute Commande.

A cette fin, l'Utilisateur doit disposer de la pleine capacité juridique lui permettant de contracter les présentes CGV pour toute Commande.

Le Client prend connaissance des CGV en cliquant sur l'onglet « Conditions générales & Politique de données personnelles » situé en bas de chaque page du Site et, au plus tard, dans le formulaire de Commande.

Lors de la passation d'une Commande, le Client est invité à lire attentivement les CGV et les accepte en cochant la case « J'accepte les CGV » et en cliquant sur le bouton « valider ».

Le clic de validation donne valeur contractuelle électronique et prouve que le Client a bien pris connaissance de l'intégralité de ces CGV et des obligations qui lui incombent.

L'Utilisateur peut à tout moment consulter, télécharger au format PDF ou imprimer les CGV en vigueur, disponibles sur chaque page du Site en cliquant sur l'onglet « Conditions générales & Politique de données personnelles ». Les CGV applicables à une Commande sont, dans tous les cas, adressées au Client concerné au format PDF par email à l'adresse email indiquée dans son Compte.

4. QUELLE EST LA DURÉE DES CGV ?

Les présentes CGV sont conclues, suivant leur acceptation pour l'entière durée d'exécution de toute Commande réalisée sur la base desdites CGV et des éventuelles garanties associées aux Produits LEROY MERLIN concernés par la Commande, sauf en cas de résolution/résiliation ou force majeure.

5. QUELLE VERSION DES CGV EST-ELLE APPLICABLE ?

Les CGV applicables sont celles en vigueur au moment de la validation d'une Commande, sauf dispositions légales contraires.

6. COMMENT LES CGV SONT-ELLES MODIFIÉES ?

LEROY MERLIN se réserve le droit, à tout moment, d'apporter aux CGV toutes les modifications qu'elle jugera nécessaires et utiles notamment pour s'adapter à l'évolution réglementaire, législative et jurisprudentielle, ainsi qu'aux évolutions du Site, des Produits LEROY MERLIN et des Cartes Cadeaux qui y sont proposés.

Ces modifications n'impacteront pas les Commandes déjà passées, lesquelles demeurent régies par les CGV dans leur version existante au moment de la validation de la Commande.

LEROY MERLIN s'engage à en informer les Utilisateurs dans les meilleurs délais sur la première page du Site ou par email à l'adresse email de l'Utilisateur concerné communiquée.

Aussi, LEROY MERLIN invite l'Utilisateur à lire attentivement les CGV avant chaque nouvelle Commande.

En cas de désaccord avec les modifications des CGV, l'Utilisateur a la possibilité de ne pas passer de nouvelle Commande, voire de supprimer son Compte selon la procédure décrite dans les [CGU](#).

7. PRÉCISIONS SUR LES PRODUITS LEROY MERLIN ET LES CARTES CADEAUX PROPOSÉS À LA VENTE SUR LE SITE

7.1. Sur les Produits LEROY MERLIN et les Cartes Cadeaux

7.1.1. Généralités

Le Site permet à l'Utilisateur d'obtenir des informations sur les Produits LEROY MERLIN, les Cartes Cadeaux et les offres d'achat associées ainsi que la possibilité de les acheter en ligne sur le Site.

Seuls les Produits LEROY MERLIN et les Cartes Cadeaux proposés à la vente sur le Site au jour de sa consultation par l'Utilisateur peuvent faire l'objet d'un achat en ligne.

Le Site permet également d'accéder à des informations sur des produits de LEROY MERLIN non commercialisés sur le Site, mais accessibles en Magasin. Les prix de ces produits sont communiqués à titre purement indicatif. Ils peuvent ainsi varier des prix réellement pratiqués par chaque Magasin.

7.1.2. Prix

Les prix des Produits LEROY MERLIN et des Cartes Cadeaux sur le Site :

- sont indiqués « Toutes Taxes Comprise » (TTC), la Taxe sur la Valeur Ajoutée est celle en vigueur sur le territoire français au jour de la passation de la Commande ;
- tiennent compte du coût d'élimination des déchets d'équipements électriques et électroniques (l'éco-contribution) lorsque ce coût est applicable ;
- sont indiqués en fonction du Magasin de rattachement proposé par LEROY MERLIN ou sélectionné par le Client et tiennent compte de certaines offres commerciales de Magasins, y compris des éventuelles offres promotionnelles applicables à certains Produits LEROY MERLIN, le cas échéant, pendant une période limitée.

Les prix appliqués sont ceux qui sont visibles sur le Site au moment de la passation de la Commande.

Sauf indication expresse contraire, les prix des Produits LEROY MERLIN et des Cartes Cadeaux indiqués sur le Site ne comprennent pas les frais de livraison, ni les frais éventuels d'installation ou de mise en service.

Le cas échéant, le montant forfaitaire de participation aux frais de livraison sera communiqué à l'Utilisateur sur le récapitulatif de sa Commande du Client avant sa validation et ce, dans les conditions de livraison prévues à l'article « LIVRAISON » des CGV.

Concernant les frais d'installation ou de mise en service, ceux-ci feront l'objet d'un devis en Magasin ou depuis le Site à la demande du Client dans le cadre des Conditions Générales de Services, pour autant qu'un tel Service soit proposé par LEROY MERLIN.

7.2 Sur tous les Produits LEROY MERLIN

7.2.1. Caractéristiques des Produits LEROY MERLIN

Chaque Produit LEROY MERLIN vendu sur le Site est accompagné d'une fiche descriptive comportant ses caractéristiques essentielles, fiche que l'Utilisateur est invité à lire attentivement avant toute Commande.

LEROY MERLIN fait ses meilleurs efforts pour que les visuels des Produits LEROY MERLIN (en ce compris les photographies, les vidéos, les dessins, les schémas représentant les Produits LEROY MERLIN) soient les plus fidèles possibles.

Toutefois, LEROY MERLIN ne peut garantir une similitude parfaite entre le visuel figurant sur le Site et les Produits LEROY MERLIN effectivement proposés à la vente (notamment s'agissant du rendu des couleurs, des matières, etc.).

En conséquence, les visuels de Produits LEROY MERLIN n'ont pas de valeur contractuelle.

L'Utilisateur est invité à se référer à la fiche descriptive de chaque Produit LEROY MERLIN pour en connaître les caractéristiques précises.

7.2.2. Disponibilité des Produits LEROY MERLIN

Les Produits LEROY MERLIN sont proposés dans la limite des stocks disponibles et, en particulier, selon la disponibilité des Produits LEROY MERLIN en Magasin ou en entrepôt.

« Ce produit n'est pas vendu en ligne actuellement », notamment, signifie que le Produit LEROY MERLIN n'est pas disponible à la vente sur le Site.

Il est néanmoins précisé que le simple fait d'ajouter un Produit LEROY MERLIN dans le panier ne vaut pas validation de la Commande, dans la mesure où il est possible que le Produit LEROY MERLIN devienne indisponible entre le moment de son ajout dans le panier et la validation de la Commande par l'Utilisateur.

Aussi, si LEROY MERLIN fait ses meilleurs efforts pour mettre à jour les stocks disponibles de Produits LEROY MERLIN, il peut arriver qu'un Produit LEROY MERLIN disponible lors de la validation de la Commande, s'avère en réalité indisponible (erreur de stocks, stocks réduits à la suite de Produits LEROY MERLIN livrés dans le cadre de la mise en jeu de garanties ou du service après-vente, etc.).

7.3 Sur les Produits LEROY MERLIN de type échantillon de parquet

Les Commandes de Produits LEROY MERLIN de type échantillons de parquet sont limitées, au maximum, à trois (3) Produits LEROY MERLIN de type échantillon de parquet de même référence au maximum.

Dans le cas d'une Commande supérieure à cette limite, LEROY MERLIN sera dans l'obligation d'annuler ladite Commande.

7.4 Sur les Cartes Cadeaux

Les Cartes Cadeaux sont des moyens de paiement qui permettent à leur bénéficiaire de régler ses achats dans les Magasins, en une ou plusieurs fois, en complétant, si nécessaire par un autre moyen de paiement.

Les Cartes Cadeaux sont vendues uniquement à des Utilisateurs particuliers pour un montant fixe déterminé parmi ceux proposés par LEROY MERLIN sur le Site.

La période de validité d'une Carte Cadeau est d'un (1) an à compter de son activation.

Les Cartes Cadeaux inactives sont envoyées par courrier simple auprès du Client. LEROY MERLIN adresse au Client par email ou par courrier distinct un code d'activation. Les Cartes Cadeaux peuvent être activées sur le Site à la Rubrique « [ACTIVER MA CARTE CADEAU](#) » ou dans les Magasins auprès des équipes du service client.

Le paiement avec la Carte Cadeau ne peut se faire qu'en Magasin à hauteur du montant de la Carte Cadeau, jusqu'à épuisement du solde ou l'arrivée du terme de sa validité.

En aucun cas, les Cartes Cadeaux, même consommées partiellement, ne peuvent être échangées contre des espèces ou tout autre avoir d'une durée de validité plus importante.

Les informations sur le solde de la Carte Cadeau sont consultables sur le Site à la Rubrique « [Consulter le solde de ma carte cadeau](#) » et dans les Magasins auprès des équipes du service client.

Pour ce faire, le Client doit renseigner le numéro (figurant sur le recto) et le cryptogramme (figurant sur le verso après avoir gratté l'encart dédié au cryptogramme) de la Carte Cadeau concernée.

8. COMMENT PASSER UNE COMMANDE ?

En se connectant sur le Site, un Magasin de rattachement est automatiquement proposé au Client. Le Client peut choisir de modifier ce Magasin de rattachement.

Il est rappelé que les prix affichés sur le Site tiennent compte du Magasin de rattachement proposé ou sélectionné par le Client.

Préalablement à toute Commande, l'Utilisateur déclare que l'achat de tout Produit LEROY MERLIN et de toute Carte Cadeau est destiné à un usage privé et personnel, à l'exclusion de toute finalité commerciale, concurrente ou toute autre finalité susceptible de nuire à LEROY MERLIN.

L'Utilisateur s'engage, tout au long du processus de Commande, à fournir des données exactes et à jour (notamment s'agissant de ses coordonnées : adresse email, numéro de téléphone, etc.) et à les modifier si nécessaire. LEROY MERLIN ne sera notamment pas responsable en cas de Commande non validée, non exécutée ou mal exécutée en raison d'une information manquante ou inexacte.

8.1 Création préalable d'un Compte, connexion audit Compte et suspension/fermeture du Compte

Afin de pouvoir effectuer une Commande, l'Utilisateur doit disposer, au préalable, d'un Compte et être connecté audit Compte au moyen de ses Identifiants.

Si l'Utilisateur dispose déjà d'un Compte au titre des CGU, il peut se connecter à son Compte pour passer une Commande.

Si l'Utilisateur ne dispose pas déjà d'un Compte, la création d'un Compte est proposée à l'Utilisateur lors du processus de passation Commande (voir l'article « Processus de passation de Commande » ci-dessous) et s'effectue conformément à la procédure décrite dans les [CGU](#) à l'article « Créer un compte », incorporé ici par référence, et auquel l'Utilisateur est invité à se reporter.

Outre les cas de suspension ou de fermeture de Compte Client prévus dans les [CGU](#), en cas de manquement du Client aux dispositions des présentes CGV, LEROY MERLIN peut suspendre un Compte Client pendant la durée nécessaire aux vérifications de LEROY MERLIN. Le Client sera informé d'une telle mesure et invité à prendre contact avec LEROY MERLIN par email à l'adresse contact.site.internet@leroymerlin.fr, afin d'obtenir des informations et faire valoir ses observations éventuelles et/ou apporter la preuve que le manquement a été réparé.

En cas de manquement non réparé dans un délai de quinze (15) jours après cette notification, LEROY MERLIN peut fermer le Compte Client. Le Client concerné en sera informé par un email de confirmation de fermeture de son Compte Client.

8.2 Processus de passation de Commande

8.2.1. Sélection des Produits LEROY MERLIN, des Cartes Cadeaux et validation du panier

L'Utilisateur qui souhaite passer Commande sélectionne le ou les Produit(s) LEROY MERLIN et/ou le ou les Carte(s) Cadeaux de son choix, ainsi que la quantité et, le cas échéant la taille et la/les options parmi celles proposées sur le Site, et les ajoute à son panier en cliquant sur le bouton « Ajouter au panier ».

Il est entendu que le Client est seul responsable du choix des Produits LEROY MERLIN et Cartes Cadeaux objet d'une Commande et de leur adéquation à ses besoins.

A noter que l'Utilisateur a la possibilité d'ajouter à son panier d'achat des Produits Marketplace qui sont soumis à des conditions générales de ventes différentes décrites dans les [Conditions Marketplace](#).

Pour la parfaite information de l'Utilisateur, il est donc précisé que :

- lorsque le panier d'achat comporte uniquement un ou plusieurs Produit(s) LEROY MERLIN et/ou une ou plusieurs Cartes(s) Cadeaux, les présentes CGV sont applicables aux Produits LEROY MERLIN et aux Cartes Cadeaux ;
- lorsque le panier d'achat comporte uniquement un ou plusieurs Produit(s) Marketplace, les Conditions Générales Marketplace sont applicables auxdits Produits Marketplace ;
- lorsque le panier d'achat comporte à la fois un ou plusieurs Produit(s) LEROY MERLIN et/ou une ou plusieurs Cartes Cadeaux ainsi qu'un ou plusieurs Produit(s) Marketplace, les présentes CGV s'appliqueront auxdits Produits LEROY MERLIN et/ou aux Cartes Cadeaux et les Conditions Générales Marketplace s'appliqueront auxdits Produits Marketplace.

A tout moment le Client peut :

- vérifier les Produits LEROY MERLIN et les Cartes Cadeaux ajoutés à son panier en cliquant sur la Rubrique « Panier » ;
- poursuivre sa sélection de Produits LEROY MERLIN et de Cartes Cadeaux en cliquant sur le bouton « Continuer mes achats » ;
- finaliser sa Commande en cliquant sur le bouton « Valider mon panier ».

L'Utilisateur a la possibilité de modifier ou de supprimer en tout ou partie son panier avant de le valider.

8.2.2. Connexion et/ou création d'un Compte

Si ce n'est déjà fait, l'Utilisateur est invité à se connecter à son Compte en cliquant sur la Rubrique « Me connecter » proposée.

A défaut de disposer d'un Compte, l'Utilisateur est invité à en créer un et puis à s'y connecter.

8.2.3. Choix du mode et des conditions de livraison et création/connexion au Compte

Après avoir cliqué sur le bouton « Valider mon panier », l'Utilisateur choisit :

- le mode de livraison de sa Commande (par exemple : retrait en Magasin, livraison en point relais et/ou livraison à domicile pour les Produits LEROY MERLIN) ;
- les conditions de livraison telles que l'adresse, la date et/ou le créneau (jour/heure) de livraison, etc. ;

parmi ceux proposés par LEROY MERLIN.

Les différents modes et conditions de livraison sont détaillés à l'article « LIVRAISON » des CGV.

8.2.4. Récapitulatif de la Commande et validation

Afin d'accéder au récapitulatif de la Commande avant de la valider, l'Utilisateur est invité à cliquer sur le bouton « Continuer ».

Un récapitulatif de la Commande est alors présenté à l'Utilisateur, lequel reprendra notamment les informations relatives aux Produits LEROY MERLIN et aux Cartes Cadeaux sélectionnés, à leur prix et aux conditions de livraison/retrait avec les coûts associés, et le total à payer.

L'Utilisateur a la possibilité de modifier ou de supprimer en tout ou partie sa Commande.

Après avoir vérifié le récapitulatif de sa Commande sous sa seule responsabilité, et afin de la valider et procéder à son paiement, l'Utilisateur clique sur le bouton « Valider ma Commande ».

8.2.5. Choix du mode de paiement

Le Client sélectionne alors le mode de paiement parmi ceux proposés, valide les CGV et renseigne, le cas échéant, les données de paiement requises. Les différents modes de paiement sont détaillés à l'article « Paiement de la Commande » des présentes CGV.

8.2.6. Acceptation des CGV et paiement

Le Client doit impérativement prendre connaissance et accepter les CGV et cliquer ensuite sur le bouton « Commande avec obligation du paiement », clic emportant validation du paiement et acceptation définitive de la Commande (sous réserve du droit de rétractation ouvert à l'Utilisateur, conformément à l'article « CGV »).

8.2.7. Confirmation de Commande et facture

Une confirmation provisoire de la Commande, comportant notamment le récapitulatif de la Commande, dont le numéro de Commande attribué, est présentée à l'Utilisateur sur le Site.

Le Client reçoit un premier email lui indiquant que sa Commande est en attente de validation.

LEROY MERLIN se réserve le droit de ne pas accepter la Commande dans les cas suivants :

- indisponibilité de tout ou partie des Produits LEROY MERLIN et/ou des Cartes Cadeaux objet de la Commande ;
- litige(s) existant(s) avec le Client, y compris en cas de non-paiement total ou partiel d'une ou plusieurs Commande(s) précédente(s) du Client ;
- suspicion objective de fraude ;
- refus d'autorisation de paiement par les organismes/partenaires bancaires, celle-ci devant intervenir dans un délai de sept (7) jours à compter du paiement en ligne pour les paiements en carte bancaire ou via un compte Paylib ;
- erreur manifeste de prix, quand celui-ci est considéré comme dérisoire par rapport à la valeur du Produit, suite notamment à une erreur de paramétrage, conformément à la jurisprudence considérant qu'il n'y a pas eu de rencontre des volontés sur le prix tel que l'exige l'article 1583 du Code civil.

Sauf refus de Commande dans ces cas susvisés notifié par email et emportant invalidation de la Commande, le Client recevra une confirmation définitive de sa Commande, comportant toujours le récapitulatif de sa Commande, à l'adresse email qu'il aura renseigné sur son Compte.

Le contrat de vente entre le Client et LEROY MERLIN est formé lors de la confirmation définitive de la Commande.

La facture de la Commande sera adressée par email au Client au moment de l'expédition/du retrait des Produits LEROY MERLIN et/ou Cartes Cadeaux concernés de la Commande.

ARTICLE 9. COMMENT S'EFFECTUE LE PAIEMENT ?

LEROY MERLIN propose deux modes de paiement pour payer une Commande : au comptant ou par financement.

Selon la nature et la quantité des Produits LEROY MERLIN et/ou des Cartes Cadeaux commandé(e)(s) et/ou le mode de livraison, certains moyens de paiement peuvent être exclus.

Le Client ne peut ainsi bénéficier que des moyens de paiement proposés lors du choix du mode de paiement de la Commande.

9.1. Paiement au comptant

LEROY MERLIN propose plusieurs moyens de paiement au comptant :

- par carte bancaire ;
- par compte PAYLIB.

Ces moyens de paiement sont alternatifs, de sorte qu'ils ne pourront pas être cumulés pour une même Commande.

9.1.1. Carte bancaire

Les cartes bancaires acceptées pour le paiement d'une Commande sont les suivantes : CB, VISA, MASTERCARD ou AMERICAN EXPRESS.

Le paiement par toute autre carte bancaire, y compris les e-carte bleue, n'est pas accepté sur le Site.

Pour effectuer son paiement par carte bancaire, le Client est renvoyé automatiquement vers la page de paiement sécurisé d'un PSP.

Pour payer sa Commande par carte bancaire, le Client doit fournir un certain nombre de données bancaires tels que le nom du titulaire de la carte, le numéro de la carte et, suivant le type de carte, la date d'expiration ainsi que le numéro de cryptogramme.

Toutes les données bancaires saisies font l'objet d'un traitement sécurisé et sont immédiatement cryptées : elles sont automatiquement chiffrées et adressées en mode sécurisé au serveur du PSP, sans passer par LEROY MERLIN.

Le Client est, en particulier, invité à s'assurer de la sécurisation du paiement, en vérifiant dans la barre d'adresse du navigateur que l'adresse commence bien par « https ».

Les données bancaires sont uniquement accessibles au PSP, afin qu'il puisse se mettre en relation avec la banque du Client. A aucun moment, LEROY MERLIN ne peut accéder aux données bancaires. Les données de paiement sont transmises au PSP le jour de la Commande.

Le jour de la validation de la Commande, le PSP prend l'empreinte de la carte bancaire du Client. Elle n'est débitée qu'à l'expédition de la Commande ou au plus tard six (6) jours après celle-ci.

9.1.2. Paylib

La solution Paylib est un mode de paiement permettant de payer en ligne sans avoir à saisir les données de sa carte bancaire. Le Client doit avoir au préalable activé ce service auprès de sa banque, sous réserve que cette dernière propose un tel service. A défaut, le Client ne pourra pas utiliser le moyen de paiement Paylib.

En cas de choix de ce mode de paiement, le Client est dirigé vers la plateforme de paiement Paylib et ce sont les conditions générales d'utilisation de Paylib qui s'appliquent. Pour effectuer le paiement par Paylib, le Client saisit son numéro de téléphone ou son adresse email et est redirigé vers son espace bancaire pour régler la Commande.

Le montant de la Commande sera automatiquement débité du compte Paylib du Client. Paylib traite le paiement sans diffuser les données bancaires à LEROY MERLIN.

9.2. Paiement par financement

9.2.1. Paiement de la Commande en 3 fois par carte bancaire à partir de 150 € jusqu'à 6.000 € pour une Commande avec Oney Bank

Notre partenaire Oney Bank (Oney Bank - SA au capital de 51 286 585€ - Siège social : 34 avenue de Flandre 59170 CROIX - RCS Lille Métropole 546 380 197 - n° Orias : 07 023 261 - www.orias.fr - Correspondance : CS 60006 - 59 895 Lille Cedex 9 - www.oney.fr) vous propose une solution de financement dénommée 3x 4x Oney, qui permet de payer vos achats de 150€ à 6000€ 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 ou 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, le Client clique sur le « bouton paiement en 3x Oney par carte bancaire ».

Le Client est alors redirigé vers la page internet 3x Oney affichant le récapitulatif détaillé de la Commande et la demande de financement personnalisée, que le Client doit ensuite valider.

Le Client saisit vos informations personnelles ou, si le Client dispose d'un compte 3x 4x Oney, il s'identifie au moyen des identifiants de connexion liés à son compte 3x 4x Oney.

Le Client doit prendre connaissance des conditions générales de paiement en plusieurs fois auxquelles il souhaite souscrire, conditions qui lui sont fournies sous format PDF afin que le Client puisse les lire, les imprimer et les enregistrer avant de les accepter.

Le Client notifie ensuite son acceptation électronique par la case à cocher correspondante.

Le Client reconnaît 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 le Client et Oney Bank.

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

Oney Bank se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement en 3x 4x Oney.

Le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours pour renoncer à son crédit.

Fonctionnement

Le paiement en 3 fois par carte bancaire permet au Client de régler la Commande effectuée de la façon suivante:

- Un apport obligatoire, débité le jour de la confirmation de l'expédition de la Commande ;
- Deux (2) mensualités, correspondant chacune à un tiers de la Commande, prélevées à 30 et 60 jours après lesquelles comprennent des frais correspondants à 1,45% du montant total de la Commande pour un 3 fois (dans la limite de 15€ maximum).
- Le paiement en 3 fois à partir de 150€ d'achat et jusqu'à 6000€
Exemple : Pour un achat de 150€, apport de 52,18€ puis 2 mensualités de 50€. Crédit d'une durée de 2 mois au TAEG fixe de 19,31%. Coût du financement : 2,18€ dans la limite de 15€ maximum.

Conditions particulières pour les offres promotionnelles ponctuelles

Pour le paiement en 3 fois sans frais : le coût du financement est de 0% du montant total de la commande.

Exemple pour un achat de 150€, apport de 50€, puis 2 mensualités de 50€, Crédit d'une durée de 2 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement : 0€.

9.2.3. Généralités liées au remboursement des paiements par financement

Les remboursements dans le cadre de l'exercice du droit de rétraction, du changement d'avis ou d'annulation de la Commande à crédit donneront lieu à un remboursement égal à la totalité des sommes versées par le Client, c'est à dire au prix d'achat des Produits LEROY MERLIN et/ou des Cartes Cadeaux objet de la Commande avec les intérêts payés des Produits LEROY MERLIN et/ou des Cartes Cadeaux acheté(e)s et des frais éventuels de livraison.

Si le retour porte sur une partie des Produits LEROY MERLIN et/ou des Cartes Cadeaux commandés à crédit, le montant du remboursement portera uniquement sur le Produit LEROY MERLIN ou la Carte Cadeau retourné(e) et les frais éventuels de livraisons y afférents, hors les intérêts échus à la date d'annulation partielle de la Commande qui resteront dus par le Client.

ARTICLE 10. FONCTIONNEMENT DES AVANTAGES FIDÉLITÉ

Le Client peut retrouver, simuler et activer les différents avantages fidélité, dont des remises de prix, liés à sa Carte Maison LEROY MERLIN qu'il a souscrit et ce, conformément aux [Conditions Générales d'Utilisation de la Carte Maison LEROY MERLIN](#), directement lors de l'ajout des Produits LEROY MERLIN à son panier.

En cas de remboursement de tout ou partie d'une Commande (exercice du droit de rétractation, changement d'avis, annulation de la Commande, etc.), les avantages fidélité obtenus lors de la Commande concernée seront annulés au moment de l'annulation de la Commande si le Produit LEROY MERLIN concerné n'était pas en cours de livraison ou livrée ou à la restitution du Produit LEROY MERLIN objet de la Commande. Plus généralement, il est précisé que tout avantage (fidélité, promotionnel, etc.) précédemment accordé et conditionné à la Commande réalisée sera perdu et interviendra ainsi en restitution ou en diminution du remboursement à effectuer.

ARTICLE 11. LIVRAISON

11.1. Généralités

La livraison s'entend du transfert au Client de la possession physique du Produit LEROY MERLIN ou de la Carte Cadeaux.

11.1.1. Modes de livraison

Plusieurs modes de livraison des Produits LEROY MERLIN peuvent être proposés par LEROY MERLIN : livraison à domicile (par colis postal ou par transporteur spécialisé), livraison en point relais, retrait en Magasin.

La livraison interviendra à l'adresse que le Client aura indiquée/sélectionné(e) au moment de la passation de la Commande.

Les différents modes de livraison ouverts aux Produits LEROY MERLIN sont présentés, à titre purement indicatif, dans chaque fiche descriptive.

Les modes de livraison ouverts effectivement à la Commande (en fonction notamment de la nature et du type de Produits LEROY MERLIN sélectionnés, du lieu de livraison, etc.) seront précisés lors de la passation de ladite Commande.

En particulier, l'ensemble des Produits LEROY MERLIN faisant l'objet d'une même Commande pourront faire l'objet d'un mode de livraison différencié.

En revanche, un seul mode de livraison spécifique des Cartes Cadeaux est proposé par LEROY MERLIN : livraison par lettre simple. Les Cartes Cadeaux feront donc toujours l'objet d'une livraison séparée de celles des Produits LEROY MERLIN objet d'une même Commande. Le Client reçoit un email ou un second courrier comprenant le code d'activation de la Carte Cadeau.

11.1.2. Lieux de livraison

Les livraisons ne peuvent s'effectuer qu'en France Métropolitaine et à la Réunion. Le Client peut formuler une demande pour une livraison dans les territoires et pays visés explicitement (Guadeloupe, etc.) étant précisé que LEROY MERLIN se réserve le droit d'accepter ou non une telle demande.

Le Client est seul responsable en cas de défaut de livraison dû à une indication manquante ou erronée dans

la passation de la Commande.

11.1.3. Délais de livraison

Les délais de livraison sont indiqués sur la page de validation de la Commande par le Client.

La confirmation de la Commande adressée par email au Client indique :

- la date limite de livraison ;
- ou, lorsque qu'un tel choix a été proposé au Client lors de la passation de la Commande et a été validé par LEROY MERLIN, le créneau (jour/heure) sélectionné de livraison.

Au moment de l'expédition ou de la mise à disposition en Magasin de tout ou partie de la Commande, le Client recevra par email ou par SMS, un message de confirmation de l'expédition ou de la mise à disposition, selon le cas, de sa Commande.

Un numéro de colis pourra être attribué à la livraison de tout ou partie de la Commande. A défaut, la livraison de la Commande sera identifiée via le numéro de Commande.

Les délais de livraison sont indiqués en jours ouvrés c'est-à-dire hors week-end et hors jours fériés légaux français.

Les délais de livraison courent :

- à compter du lendemain du paiement effectué par carte bancaire;
- à compter de la validation du dossier de financement par ONEY BANK.

La livraison, en tant que telle, ne pourra pas être réalisée les week-ends et les jours fériés légaux en France sauf dérogation accordée par LEROY MERLIN et indiquée expressément dans le récapitulatif de la Commande.

LEROY MERLIN s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires au respect de la date limite ou du créneau de livraison indiqué(e). Dans l'hypothèse où LEROY MERLIN serait informée d'un retard de livraison, LEROY MERLIN s'engage à en avertir le Client dans les meilleurs délais.

En cas de dépassement du délai de livraison, non imputable au Client et hors cas de force majeure, le Client peut conformément à la procédure légale prévue à l'article L.216-6 du Code de la consommation, sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts :

- notifier à LEROY MERLIN la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à ce que LEROY MERLIN s'exécute, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du Code civil ;
- résoudre le contrat de vente si, après avoir mis en demeure LEROY MERLIN d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, cette dernière ne s'est pas exécutée dans ce délai ; le contrat de vente est considéré comme résolu à la réception par LEROY MERLIN de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que LEROY MERLIN ne se soit exécuté entre-temps ;
- le Client peut immédiatement résoudre le contrat de vente lorsque (i) LEROY MERLIN refuse de livrer la Commande ou lorsqu'il est manifeste qu'elle ne livrera pas la Commande ; (ii) lorsque

LEROY MERLIN n'exécute pas son obligation de livraison de la Commande à la date ou à l'expiration du délai de livraison indiqué au Client et que délai constitue pour le Client une condition essentielle du contrat de vente (cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat de vente ou d'une demande expresse du Client avant la conclusion du contrat de vente).

En cas de résolution du contrat de vente dans les cas susvisés, la Commande concernée sera alors intégralement remboursée au Client dans un délai maximum de quatorze (14) jours suivants la date à laquelle le contrat de vente a été dénoncé.

Si la livraison est en cours au moment de la réception par LEROY MERLIN de la demande d'annulation du Client, le Client aura toujours la possibilité d'annuler la Commande en refusant la livraison.

Si le Client a toutefois accepté la livraison, LEROY MERLIN :

- mettra à la disposition du Client, un bordereau de retour et indiquera les modalités de retour LEROY MERLIN ;
ou
- adressera au Client un transporteur pour venir récupérer les Produits LEROY MERLIN.

LEROY MERLIN procédera au remboursement des Produits LEROY MERLIN et des Cartes Cadeaux concernés ainsi que des frais de retour associés dans les quatorze (14) jours suivants la réception du retour des Produits LEROY MERLIN et/ou des Cartes Cadeaux concernés, complets et dans leur état d'origine.

11.1.4. Frais de livraison

L'ensemble des informations sur les frais de livraison des Produits LEROY MERLIN et des Cartes Cadeaux sont accessibles via le lien suivant :

<https://www.leroymerlin.fr/services/service-client/retrait-et-modes-de-livraison/livraison-a-domicile.html>.

11.2. Conditions spécifiques

11.2.1. Livraison des Cartes Cadeaux par lettre recommandée avec avis de réception

La livraison des Cartes Cadeaux est effectuée à l'adresse de livraison renseignée par le Client lors de la Commande.

La livraison des Cartes Cadeaux s'effectue par lettre simple. Le Client reçoit un email ou un second courrier simple comprenant le code d'activation de la Carte Cadeau concernée.

11.2.2. Livraison des Produits LEROY MERLIN par voie postale

La livraison du colis est effectuée à l'adresse de livraison renseignée par le Client lors de la Commande en main propre avec ou sans signature ou dans la boîte aux lettres du destinataire. Un numéro de suivi sera adressé au Client par email.

En cas d'absence le jour de la livraison et si la taille du colis ne permet pas la remise en boîte aux lettres, un avis de passage sera déposé dans la boîte aux lettres.

Une nouvelle livraison du colis ou un retrait en bureau de poste sera alors effectuée à l'adresse de livraison dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de l'avis de passage.

La Commande sera retournée à LEROY MERLIN à l'issue de ce délai. LEROY MERLIN procédera alors au remboursement des Produits LEROY MERLIN ainsi que des frais de retour dans les quatorze (14) jours suivants la réception du retour du colis complet et dans son état d'origine.

LEROY MERLIN pourra également, à sa discrétion, proposer au Client une nouvelle livraison du colis.

11.2.3. Livraison des Produits LEROY MERLIN en point relais So Colissimo ou Mondial Relay

La livraison du colis est effectuée à l'adresse du point relais choisi par le Client parmi ceux proposés lors de la Commande.

Dès la prise en charge du colis contenant la Commande, un numéro de suivi du colis sera fourni au Client dans l'email l'informant de l'expédition de la Commande.

Le Client pourra suivre l'avancée du cheminement du colis selon les modalités indiquées par email.

La livraison au point relais dépend de ses horaires d'ouverture et de sa capacité à pouvoir réceptionner le colis au moment de la livraison. En cas de fermeture du point retrait sélectionné lors de la Commande ou de refus de celui-ci de réceptionner le colis, la livraison sera effectuée dans un autre point retrait proche de celui initialement sélectionné. L'adresse de ce nouveau point retrait ainsi que ses horaires d'ouverture seront précisées par e-mail.

Le Client sera averti de l'arrivée du colis au point relais par un email récapitulatif des informations relatives audit point de retrait (notamment son adresse et les horaires d'ouverture) et par SMS.

Une pièce d'identité en cours de validité sera demandée au destinataire pour pouvoir récupérer le colis.

Le colis sera conservé dans le point relais pendant quinze (15) jours.

Passé ce délai, la Commande sera retournée à LEROY MERLIN. LEROY MERLIN procédera alors au remboursement des Produits LEROY MERLIN concernés ainsi que des frais de retour dans les quatorze (14) jours suivants la réception du retour du colis complet et dans son état d'origine.

11.2.4. Livraison par transporteur spécialisé

Le transporteur spécialisé prendra directement contact avec le Client pour fixer un rendez-vous de livraison sur une journée (aucune heure précise ne pourra être communiquée, le rendez-vous étant fixé sur le créneau d'une journée), avant la date limite de livraison indiquée dans l'email de confirmation de la Commande.

La livraison ne pourra être réalisée que du lundi au vendredi entre 8h00 et 18h00, hors jours fériés légaux en France.

La livraison par transporteur spécialisé est effectuée en pied de camion, aussi proche de l'adresse de livraison que possible, sous réserve d'accessibilité par le camion de livraison (une zone dégagée de déchargement est impérative au plus près du lieu de dépose des Produits LEROY MERLIN). Dans ces conditions, la livraison sera effectuée contre signature d'un bordereau de livraison.

En tout état de cause, afin de garantir la sécurité du Client, du colis et plus généralement des biens et des personnes, seul le transporteur est habilité à décider du lieu le plus propice de déchargement (aucun

déchargement en hauteur ne pourra être exécuté : par exemple, sur une dalle) et est en mesure d'apprécier si les conditions de sécurité sont appropriées pour permettre la livraison du colis à l'adresse de livraison indiquée par le Client (la livraison s'effectuera, par exemple, sur le trottoir ou sur la chaussée dans le respect de la réglementation, le transporteur devant être en mesure de pouvoir manœuvrer facilement sans mettre en danger les biens ou les personnes).

Aucune opération de manutention (notamment : livraison dans la propriété, en étage...) et de pose ne sera effectuée par le transporteur.

Le destinataire sera donc en charge de la récupération, l'entreposage et la pose des Produits LEROY MERLIN à l'intérieur de son domicile.

Il appartient au Client de s'assurer que le colis pourra être réceptionné à l'adresse de livraison dans de telles conditions. A cette fin, le Client indiquera notamment à LEROY MERLIN, lors de la passation de la Commande, les différents passages à risques que seraient susceptibles de rencontrer le transporteur au moment du déchargement (existence de trottoirs, puisards, pelouses, terrains non stabilisés...).

Il est de la responsabilité du Client de prévoir un accès facile pour un camion de 19 à 38 tonnes pour le déchargement des Produits LEROY MERLIN « gros volume » commandés

Si le transporteur constate l'impossibilité de livraison, celui-ci pourra décider, à sa discrétion :

- de convenir avec le Client d'un nouveau point de livraison au plus proche accessible de l'adresse de livraison indiquée dans la Commande ; tout frais supplémentaire pourra dès lors être facturé au Client ;
- d'annuler la livraison ; les frais de livraison et de retour resteront dans ce cas à la charge de LEROY MERLIN.

En cas d'annulation de la livraison, il appartiendra au Client de se rapprocher de LEROY MERLIN de préférence par message via le formulaire accessible via le lien suivant : <https://www.leroymerlin.fr/contact.html> ou par téléphone au 03.59.57.46.04 (numéro non surtaxé).

A la discrétion de LEROY MERLIN, de nouvelles modalités et coûts d'acheminement du colis pourront être proposées au Client.

A défaut ou si le Client refuse ces nouvelles modalités de livraison, LEROY MERLIN procédera à l'annulation de tout ou partie de la Commande comportant le/les Produits LEROY MERLIN concerné(s) et au remboursement (hors frais de port) dans un délai maximal de quatorze (14) jours à compter de la réception par LEROY MERLIN de la demande d'annulation de la Commande.

En cas d'absence du destinataire ou toute autre personne habilitée à recevoir le colis en son nom au moment de la livraison, un avis de passage sera déposé dans la boîte aux lettres du destinataire.

Le Client sera alors invité à se rapprocher directement de LEROY MERLIN, soit par téléphone au numéro 03.59.57.46.04 (numéro non surtaxé) soit par message via le formulaire accessible à l'adresse suivante : <https://www.leroymerlin.fr/contact.html> pour convenir d'une nouvelle livraison, à la discrétion de LEROY MERLIN. Il pourra alors être demandé au Client de supporter les frais liés à une relivraison.

A défaut d'une nouvelle livraison convenue ou en cas de nouvelle absence lors de la relivraison, LEROY MERLIN procédera à l'annulation de la Commande l'annulation de tout ou partie de la Commande

comportant le/les Produits LEROY MERLIN concerné(s) et au remboursement (hors frais de port) dans un délai maximal de quatorze (14) jours à compter de la réception par LEROY MERLIN de la demande d'annulation de la Commande.

11.2.5. Livraison de Produits LEROY MERLIN de type végétaux

Les Produits LEROY MERLIN consistant en des végétaux ne seront livrés que sous réserve de conditions météorologiques favorables (absence de fortes chaleurs ou de gel, etc.).

Lors de la livraison des Produits de type 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 abîmées avant leur plantation.

11.2.6. Conditions de retrait en magasin

Le Client a la possibilité de retirer le colis dans un Magasin offrant ce service et disposant en stock des Produits LEROY MERLIN concernés par la Commande.

Lors du processus de Commande, un ou plusieurs Magasins sont ainsi proposés à l'Utilisateur pour le retrait des Produits LEROY MERLIN de sa Commande.

Une fois le Magasin sélectionné, le Client choisit un créneau (jour/heure) pour le retrait des Produits LEROY MERLIN de sa Commande, parmi ceux proposés par LEROY MERLIN.

Disponibilité

Les quantités disponibles des Produits LEROY MERLIN dans les Magasins de retrait indiquées lors de la Commande sont basées sur le relevé du stock des Magasins. Ces quantités sont mises à jour quotidiennement. Des écarts peuvent exceptionnellement exister. Ainsi, en cas d'indisponibilité totale ou partielle des Produits LEROY MERLIN objet de la Commande dans le Magasin de retrait sélectionné par le Client, il sera contacté par ledit Magasin.

En cas d'indisponibilité totale pour la date de la mise à disposition, LEROY MERLIN pourra, à sa discrétion, proposer au Client, avant la date de mise à disposition initialement convenue, une livraison ultérieure à un nouveau créneau dans le même Magasin.

En cas d'indisponibilité partielle le jour de la mise à disposition, LEROY MERLIN pourra, à sa discrétion, proposer au Client de diviser la livraison (première livraison le jour de la mise à disposition convenue et seconde livraison complémentaire plus tardive).

A défaut ou si le Client refuse ces nouvelles modalités de livraison, LEROY MERLIN procédera à l'annulation de tout ou partie de la Commande comportant le/les Produits LEROY MERLIN concerné(s) dans un délai maximal de quatorze (14) jours à compter de la réception par LEROY MERLIN de la demande d'annulation du Client ou, selon le cas, de la décision d'annulation de LEROY MERLIN.

En cas de retard de mise à disposition, LEROY MERLIN fera, en tout état de cause, ses meilleurs efforts pour en avertir le Client. En tout état de cause, conformément aux dispositions légales, en cas de retard de mise à disposition, le Client bénéficie de la possibilité de résoudre le contrat de vente dans les conditions et modalités définies à l'article L.216-6 du Code de la consommation, et LEROY MERLIN procédera au remboursement des Produits LEROY MERLIN concernés si leur prix a déjà été débité dans les quatorze (14)

jours suivants la dénonciation du Client reçue par LEROY MERLIN.

Retrait

Les Produits LEROY MERLIN objet d'une Commande, dans leur intégralité, peuvent être uniquement retirés dans le Magasin sélectionné lors de la Commande.

Au cours du retrait, le numéro de Commande ainsi qu'une pièce d'identité en cours de validité du Client pourront être demandés.

Si le Client ne se présente pas au créneau (jour/heure) sélectionné, LEROY MERLIN adressera une notification au Client, par SMS ou par e-mail, lui rappelant la mise à disposition de sa Commande et l'invitant à réserver un nouveau créneau de retrait.

A défaut de réponse du Client ou si le Client ne se présente pas au nouveau créneau (jour/heure) sélectionné dans les quinze (15) jours suivants, LEROY MERLIN procédera à l'annulation de tout ou partie de la Commande comportant les Produits LEROY MERLIN concernés dans un délai maximal de quatorze (14) jours à compter de la décision d'annulation de LEROY MERLIN.

ARTICLE 12. REPRISE DES PRODUITS USAGÉS

12.1 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 pour les magasins avec surface de vente consacrée à ces produits d'au moins 200 m².
- Cartouches de gaz combustible à usage unique pour les magasins avec surface de vente consacrée à ces produits d'au moins 1m².
- Les ampoules, cartouches, piles et accumulateurs.

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 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 13. CONFORMITÉ DE LA COMMANDE

Les dispositions du présent article s'appliquent en plus de la garantie légale de conformité rappelée à l'article « GARANTIE DE CONFORMITÉ ».

Lors de la réception ou du retrait de tout ou partie de la Commande et avant le départ du transporteur, le cas échéant, le Client doit impérativement procéder à l'ouverture du colis et à sa vérification, tant en ce qui concerne la conformité que la quantité des Produits LEROY MERLIN et des Cartes Cadeaux objets de la Commande.

En cas de livraison sans signature, le Client, après avoir bien vérifié le colis, pourra ainsi ne pas accepter le colis.

En cas de livraison avec signature, le Client signera à cet effet un bon de retrait, de livraison ou de transport.

13.1. Option 1 : refus de la livraison/du retrait

En cas de constatation de non-conformité des Produits LEROY MERLIN et/ou des Cartes Cadeaux, si le Client ne souhaite pas conserver les Produits LEROY MERLIN et/ou les Cartes Cadeaux, la procédure à suivre est la suivante :

- indiquer, en cas de livraison avec signature, sur le bon de retrait, de livraison ou de transport ou en cas de livraison sans signature, sur tout autre support durable de manière claire et lisible, les réserves, qui doivent être nécessaires, circonstanciées, lisibles, les plus précises possible en cas d'anomalies constatées (casses ; avaries ; non-conformité : erreur de Produit LEROY MERLIN ou de Carte Cadeaux, couleur et/ ou dimensions différentes ; manquants, etc.) et justifiées au moyen de photographies du colis et/ou de son contenu ;
- refuser la livraison des Produits LEROY MERLIN et/ou des Cartes Cadeaux ;
- confirmer les réserves dans les trois (3) jours ouvrés (les jours fériés légaux français n'étant pas comptés dans ce délai) suivants la livraison/le retrait, de préférence message via le formulaire accessible par le lien suivant: <https://www.leroymerlin.fr/contact.html>, ou le formulaire accessible depuis le Compte du Client « une commande passée sur le site et livrée chez vous » ou par téléphone au numéro 03.59.57.46.04 (numéro non surtaxé), en précisant bien le numéro de la Commande concernée.

Toute réclamation ne respectant pas ces conditions ne pourra pas être acceptée par LEROY MERLIN.

En cas de non-conformité avérée ou si LEROY MERLIN accepte, à titre commercial, de reprendre le ou les Produit(s) LEROY MERLIN concernés, une nouvelle expédition desdits Produits LEROY MERLIN se fera dans la limite de la disponibilité des stocks. A défaut, LEROY MERLIN procédera à l'annulation de la Commande relativement aux Produits LEROY MERLIN non disponibles et à son remboursement dans les quatorze (14) jours suivants la décision d'annulation.

Il est précisé que le retour des Produits LEROY MERLIN et des Cartes Cadeaux ne pourra être accepté que s'ils sont complets, dans leur état d'origine (notamment non descellés), accompagnés de leurs notices et éventuels accessoires.

Les frais de retour seront pris en charge par LEROY MERLIN.

13.2. Option 2 : acceptation de la livraison/du retrait

Si le Client constate que les Produits LEROY MERLIN et les Cartes Cadeaux livrés sont non-conformes, mais souhaite quand même accepter la livraison, la procédure à suivre est la suivante :

- indiquer, en cas de livraison avec signature, sur le bon de livraison, de retrait ou le bon de transport ou en cas de livraison sans signature, sur tout autre support durable de manière claire et lisible les réserves, qui doivent être 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.) et justifiées au moyen de photographies du colis et/ou de son contenu ;
- accepter la livraison du ou des Produit(s) LEROY MERLIN constaté(s) en l'état ;
- confirmer ces réserves dans les trois (3) jours ouvrés suivant la livraison (les jours fériés légaux français n'étant pas comptés dans ce délai), de préférence message via le formulaire accessible par le lien suivant: <https://www.leroymerlin.fr/contact.html> , ou le formulaire accessible depuis le [Compte du Client « une commande passée sur le site et livrée chez vous »](#) ou par téléphone au numéro 03.59.57.46.04 (numéro non surtaxé), en précisant bien le numéro de la Commande concernée.

Une étude de la demande du Client sera faite pour laquelle le Client devra adresser, à la demande de LEROY MERLIN, un message comportant une photographie du Produit LEROY MERLIN et/ou du numéro de la Carte Cadeau que le Client estime non-conforme(s) ainsi que tout commentaire à ce titre par message via le formulaire accessible à l'adresse suivante : <https://www.leroymerlin.fr/contact.html>.

Si le Client constate que les Produits LEROY MERLIN et les Cartes Cadeaux livrés/retraités sont conformes, la procédure à suivre est la suivante :

- indiquer, en cas de livraison avec signature, sur le bon de livraison, de retrait ou de transport, l'absence de réserves ;
- accepter la livraison/le retrait.

A défaut de réserves ou en cas de réserves insuffisantes de la part du Client, LEROY MERLIN se réserve le droit de refuser la reprise, l'échange ou le remboursement des Produits LEROY MERLIN et des Cartes Cadeaux concernés.

Dès lors que le Client aura signé le bordereau de livraison, de retrait ou de transport ou accepté la livraison sans signature sans réserve précise, les responsabilités du transporteur et/ou de LEROY MERLIN, selon le cas, seront dégagées au titre des dommages éventuellement occasionnés au cours des opérations de livraison ou de transport.

Il est rappelé que la mention « sous réserve de déballage » n'a aucune valeur juridique légale, en ce qu'elle ne permet pas d'établir que les dommages existaient lors de la livraison et ne saurait dégager le Client de son devoir de contrôle de l'état des Produits LEROY MERLIN et des Cartes Cadeaux livrés.

Si le livreur/transporteur/collaborateur LEROY MERLIN ne laisse pas le temps au Client de contrôler l'état des Produits LEROY MERLIN et des Cartes Cadeaux (qualité et quantité), pour quelque raison que ce soit, le Client doit impérativement le préciser sur le bordereau de retrait, de livraison ou de transport ou, à défaut, sur un papier libre et le faire contresigner le livreur/transporteur/collaborateur de LEROY MERLIN, selon le cas.

13.3. En cas de Commande d'un Produit LEROY MERLIN de type échantillon de parquet

LEROY MERLIN s'engage à livrer au Client un Produit LEROY MERLIN de type échantillon de parquet en conformité avec sa fiche descriptive.

Toutefois, LEROY MERLIN informe, au préalable, le Client au préalable qu'il est possible, en raison du caractère naturel et vivant du bois, que l'aspect final du Produit LEROY MERLIN de type échantillon de parquet soit nuancé indépendamment du fait de LEROY MERLIN.

13.4. Avant la première utilisation ou mise en marche des Produits LEROY MERLIN et des Cartes Cadeaux

LEROY MERLIN recommande expressément de procéder à une lecture attentive des notices et documents joints aux Produits LEROY MERLIN et aux Cartes Cadeaux livrés ou retirés.

Le cas échéant, LEROY MERLIN rappelle au Client l'importance du port des équipements de protection individuels lors de l'utilisation de Produits LEROY MERLIN.

LEROY MERLIN ne sera pas tenue pour responsable des dommages découlant d'une utilisation des Produits LEROY MERLIN ou des Cartes Cadeaux non conformes aux prescriptions prévues dans les notices et documents joints auxdits Produits LEROY MERLIN et Cartes Cadeaux.

12.5. En cas de questions sur un Produit LEROY MERLIN ou une Carte Cadeau livré(e)

LEROY MERLIN met à la disposition du Client un service d'assistance :

- par email à destination de l'assistance technique en cliquant sur la Rubrique « Nous contacter » ;
- par téléphone au numéro suivant : 03.59.57.46.04 (numéro non surtaxé).

Ce service d'assistance est en mesure d'apporter au Client tous les renseignements utiles à une mise en service et une utilisation sans danger des Produits LEROY MERLIN et des Cartes Cadeaux objets d'une Commande.

Pour les Cartes Cadeaux, le Client peut contacter LEROY MERLIN :

- soit et de préférence via le formulaire de contact du Site via le lien suivant : <https://www.leroymerlin.fr/contact.html>
- soit par téléphone au numéro suivant : 03.59.57.46.04 (numéro non surtaxé)

ARTICLE 14. RÉTRACTATION

14.1. Principe

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, pour toute Commande de Produits LEROY MERLIN et de Cartes Cadeaux, le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours, à compter de la réception du Produit LEROY MERLIN ou de la Carte Cadeau concerné(e), permettant au Client d'annuler totalement ou partiellement sa Commande sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts (les frais de retour sont à la charge de LEROY MERLIN).

14.2. Exceptions

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour :

- les biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés (exemples : les Produits LEROY MERLIN personnalisés et/ou redimensionnés) ;
- les biens susceptibles 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 conditions de livraison, notamment compte tenu de leur fragilité, la nécessité d'un apport en eau et de lumière, etc.) ;
- les biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- les biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles.

14.3 Modalités d'exercice du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le Client peut utiliser le bordereau type de rétractation (disponible [ici](#) et également en pied de page des présentes CGV) ou tout autre moyen (papier libre) comportant sa décision de rétractation sans ambiguïté et l'adresser avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours susmentionné à LEROY MERLIN :

- soit par message via le formulaire accessible à l'adresse suivante : <https://www.leroymerlin.fr/contact.html> soit via le Compte Client en cliquant sur la Rubrique "Retourner un produit" ;
- soit par email à l'adresse contact.site.internet@leroymerlin.fr .

LEROY MERLIN accuse réception de la demande de rétractation du Client par email.

14.4. Modalités de retour des Produits LEROY MERLIN et des Cartes Cadeaux

14.4.1. Généralités

Si la décision de rétractation du Client parvient à LEROY MERLIN avant que la Commande concernée n'ait été préparée, LEROY MERLIN procédera alors à l'annulation immédiate de tout ou partie de la Commande concernée.

Si la décision de rétractation du Client parvient à LEROY MERLIN après que la Commande concernée ait été préparée, deux possibilités :

- le colis concerné n'a pas encore été livré : alors LEROY MERLIN informera le Client qu'il doit refuser le colis ;
- le colis concerné a été livré (y compris dans l'hypothèse où le Client n'aurait pas refusé le colis en dépit de l'invitation de LEROY MERLIN à le faire), LEROY MERLIN mettra à la disposition du Client, par email, un bordereau de retour et indiquera l'adresse de retour des Produits LEROY MERLIN et/ou des Cartes Cadeaux et le mode de livraison du retour.

Le Client disposera alors d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la communication de sa

décision de se rétracter pour retourner les Produits LEROY MERLIN et les Cartes Cadeaux livrés concernés.

Afin de faciliter la gestion des retours et notamment de permettre à LEROY MERLIN de s'assurer du transport des Produits LEROY MERLIN et des Cartes Cadeaux dans les meilleures conditions, les Produits LEROY MERLIN et les Cartes Cadeaux livrés devront être retournés, selon les modalités indiquées par LEROY MERLIN, dans leur emballage d'origine, accompagnés de l'ensemble des accessoires et notices, être en bon état esthétique et de fonctionnement, et accompagnés de la facture correspondante.

Plusieurs modalités de retour peuvent être proposées par LEROY MERLIN (la Poste, transporteur spécialisé, point relais, retrait magasin).

Les modalités de retour sont généralement les mêmes que celles de la livraison du colis concerné.

Dans tous les cas, les modalités de retour sont déterminées par LEROY MERLIN à sa seule discrétion.

Le Client doit ainsi prendre contact avec de LEROY MERLIN aux coordonnées de contact indiquées à l'article « CONTACT » des présentes CGV afin que LEROY MERLIN puisse organiser le retour.

De droit commun, les marchandises voyagent aux risques et périls du Client et à ce titre, LEROY MERLIN conseille tout particulièrement au Client de prendre toutes les assurances appropriées pour couvrir ce risque et/ou toutes mesures appropriées pour une protection optimale des Produits LEROY MERLIN et des Cartes Cadeaux retournés.

L'attention du Client est attirée sur le fait que le délai habituel de traitement d'un retour, jusqu'à sa réception par les entrepôts de LEROY MERLIN, est de dix (10) jours ouvrés.

14.4.2. Retour en Magasin

Le Client pourra rendre les Produits LEROY MERLIN et les Cartes Cadeaux dans le Magasin de son choix parmi ceux indiqués par LEROY MERLIN aux jours et horaires d'ouverture dudit Magasin.

14.4.3. Retour par la Poste ou par un transporteur

En cas de retour par voie postale, une étiquette de retour à coller sur le colis/la lettre sera transmise par email par LEROY MERLIN. Le Client pourra alors confier son colis/sa lettre à la Poste, et utiliser le numéro d'expédition du colis pour suivre le retour.

En cas de retour par un transporteur spécialisé, une fois la demande enregistrée par LEROY MERLIN, le Client est contacté par le transporteur en charge de récupérer le colis dans un délai de trois (3) jours ouvrés afin de convenir d'un rendez-vous. Le rendez-vous ne pourra avoir lieu que du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures, hors jours fériés légaux français. LEROY MERLIN demandera alors au Client de lui adresser une photographie des Produits, LEROY MERLIN faisant l'objet du retour avant ledit rendez-vous avec le transporteur en charge de récupérer le colis. Un email est envoyé au Client pour confirmer la réception du Produit LEROY MERLIN retourné par les services LEROY MERLIN.

14.4.4. Retour en point relais

Une étiquette de retour à coller sur le colis sera transmise par LEROY MERLIN. L'étiquette comprend un numéro de suivi permettant au Client de consulter l'avancée de son retour.

Le Client peut ensuite déposer son colis dans le point relais de son choix parmi ceux proposés par LEROY

MERLIN.

Un email est envoyé au Client pour confirmer la réception des Produits LEROY MERLIN et des Cartes Cadeaux par LEROY MERLIN.

14.5. Remboursement

Le Client sera remboursé de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, au plus tard dans les quatorze (14) jours calendaires à compter de la date à laquelle LEROY MERLIN est informée de la décision du Client de se rétracter.

Le remboursement pourra être différé jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition/remise de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

En cas de retour partiel de la Commande (une partie seulement des Produits LEROY MERLIN sont retournés), les frais de livraison engagés par le Client seront remboursés, déduction faite des frais de livraison.

Le remboursement effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour que le remboursement soit effectué par un autre moyen de paiement.

En cas de paiement par financement, le remboursement pourra être effectué en deux temps : d'abord le remboursement de la première mensualité et des frais de dossiers, puis le remboursement des éventuelles autres mensualités déjà réglées.

Toutefois, pour être remboursé, les Produits LEROY MERLIN et les Cartes Cadeaux doivent impérativement se trouver dans leur emballage d'origine et être en parfait état de revente.

A défaut, si le Produit LEROY MERLIN ou la Carte Cadeaux devait être endommagé(e) à son retour, LEROY MERLIN sera en droit de refuser la reprise et le remboursement. Il en est de même pour tout Produit LEROY MERLIN ou Carte Cadeau qui aurait été descellé(e).

Aussi, conformément à l'article L.221-23 du Code de la consommation, la responsabilité du Client pourra être engagée par LEROY MERLIN en cas de dépréciation du Produit LEROY MERLIN ou de la Carte Cadeau résultant de manipulations autres que celles nécessaires afin d'apprécier leurs caractéristiques essentielles. Pour établir les caractéristiques essentielles du Produit LEROY MERLIN ou de la Carte Cadeau, le Client doit uniquement le/la manipuler et l'inspecter d'une manière qui lui serait également permise en Magasin. Le Client doit manipuler et inspecter le Produit LEROY MERLIN et la Carte Cadeaux, pendant la période de rétractation, avec toute la précaution nécessaire.

14.6. Conséquences de l'exercice du droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-27 du Code de la consommation, l'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal met automatiquement fin à tout contrat accessoire sauf si le contrat accessoire a été exécuté avant la fin du délai de rétractation.

ARTICLE 15. CHANGEMENT D'AVIS

A titre commercial, LEROY MERLIN permet à tout Client de retourner un Produit LEROY MERLIN ou une Carte Cadeau dans un délai de (6) six mois suivant l'expiration du délai de rétractation indiqué à l'article « RETRACTATION » des présentes CGV.

Si le Client est titulaire de la Carte Maison LEROY MERLIN et a utilisé la Carte Maison pour le paiement de la Commande concernée, LEROY MERLIN porte ce délai de retour à douze (12) mois.

Pour exercer ce droit au changement d'avis, le Client fait part de sa décision sans ambiguïté à LEROY MERLIN :

- soit par message via le formulaire accessible à l'adresse suivante ; <https://www.leroymerlin.fr/contact.html> soit via son Compte en cliquant sur la Rubrique "Retourner un produit" ;
- soit par email à l'adresse contact.site.internet@leroymerlin.fr .

Il est entendu que :

- les biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés (exemples : les Produits LEROY MERLIN personnalisés et/ou redimensionnés) ;
- les biens susceptibles 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 conditions de livraison, notamment compte tenu de leur fragilité, la nécessité d'un apport en eau et de lumière, etc.) ;
- les biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- les biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;

ne sont pas éligibles au droit au changement d'avis du Client.

LEROY MERLIN accuse réception de la demande de rétractation du Client par email.

Les modalités de retour pour changement d'avis des Produits LEROY MERLIN et des Cartes Cadeaux concernées sont identiques aux modalités de retour pour rétractation indiquées à l'article « RÉTRACTATION » des CGV.

En revanche, concernant le remboursement, le Client sera remboursé au plus tard dans les huit (8) jours suivants la réception par LEROY MERLIN des Produits LEROY MERLIN / Cartes Cadeaux concernés.

En cas de paiement comptant, le remboursement sera effectué sur la carte bancaire d'origine du Client.

En cas de paiement par financement, le remboursement pourra être effectué en deux temps : d'abord le remboursement de la première mensualité et des frais de dossiers, puis le remboursement des éventuelles autres mensualités déjà réglées.

Le Client sera remboursé de la totalité des sommes versées relativement à l'article retourné, y compris les frais de livraison.

Toutefois, pour être remboursé, les Produits LEROY MERLIN et les Cartes Cadeaux doivent impérativement se trouver dans leur emballage d'origine, accompagné de l'ensemble des accessoires et notices, et être en parfait état de revente (tant au niveau esthétique qu'au niveau du fonctionnement).

Le Client doit uniquement avoir manipulé et inspecté l'article objet du retour d'une manière qui lui serait également permise en Magasin, avec toute la précaution nécessaire. A défaut, si le Produit LEROY MERLIN ou la Carte Cadeaux devait être endommagé(e) ou présenté(e) 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.

ARTICLE 16. REMBOURSEMENT DE DEUX FOIS LA DIFFÉRENCE POUR LES PRODUITS LEROY MERLIN

16.1. Principe

Sous réserve du respect des conditions de remboursement indiquées à l'article 15 des présentes CGV, si dans les sept (7) jours ouvrés à compter de la validation de la Commande, le Client trouve dans un magasin physique en France Métropolitaine ou sur un site internet français d'un des concurrents principaux de LEROY MERLIN, un produit neuf strictement identique à un Produit LEROY MERLIN à un prix moins élevé, LEROY MERLIN s'engage à rembourser au Client deux fois la différence de prix entre le Produit LEROY MERLIN objet de la Commande et le produit du concurrent. Il est rappelé que ce principe de remboursement n'est pas applicable si le Client avait sélectionné un Magasin Franchisé dans le cadre de sa Commande et n'est pas applicable aux Produits Marketplace.

16.2. Conditions du remboursement du deux fois la différence

Les Magasins Franchisés de LEROY MERLIN sont les Magasins suivants (liste limitative) : Ajaccio, Guérande, Trignac, Limoges, Bastia, Sainte-Marie et Saint-Louis, Le Port.

Les concurrents principaux de LEROY MERLIN sont les suivants (liste limitative) : Castorama, Brico Depot, Mr Bricolage, Bricorama, Bricomarché, Weldom, Bricoman, Brico E.Leclerc, Boulanger, Darty, Amazon, Cdiscount, ManoMano, Rue Du Commerce, Bricocash, Cash-piscines, Botanic, Outillage On line, Keria, Truffaut, le jardin de Catherine.

Si le concurrent principal de LEROY MERLIN concerné est l'exploitant d'un site internet, il doit proposer la livraison en France.

Si le concurrent principal est un magasin physique, il doit être situé dans un rayon de trente (30) kilomètres autour du Magasin le plus proche du lieu d'habitation du Client.

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.

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

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 type Amazon) y compris celles exploitées par un concurrent principal de LEROY MERLIN.

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.

La date de disponibilité du produit concurrent ne doit pas être supérieure à dix (10) jours par rapport à la date de disponibilité proposée par LEROY MERLIN.

16.3. Modalités du remboursement de deux fois la différence

La demande de remboursement doit être adressée par message via le formulaire suivant : <https://www.leroymerlin.fr/contact.html> dans un délai maximum de sept (7) jours ouvrés à compter de la validation de la Commande.

Le Client devra fournir 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 principal de LEROY MERLIN. LEROY MERLIN s'autorise le droit de vérifier cette preuve sur le site internet ou le magasin physique du concurrent concerné.

Si le Client a réglé la Commande concernée par carte bancaire, le Client pourra être remboursé soit par carte bancaire soit par Carte Cadeau, au choix de LEROY MERLIN.

Si le Client a payé la Commande concernée par financement, le Client pourra être remboursé par Carte Cadeaux ou par virement, au choix de LEROY MERLIN. En cas de remboursement par virement, le Client devra transmettre son Relevé d'Identité Bancaire.

ARTICLE 17. GARANTIES – SAV

17.1 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 et les Cartes Cadeaux ayant fait l'objet d'une Commande dans les conditions ci-dessous.

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

17.1.1 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 portée 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.

17.1.2 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 renoncement 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 portée 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.

17.2. 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@leroymerlin.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.

17.3. 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.

17.4. Service après-vente

En cas de problème dans l'utilisation ou l'installation d'un Produit LEROY MERLIN ou d'une Carte Cadeau, LEROY MERLIN met à la disposition du Client une assistance téléphonique ouverte 7 jours/7, hors jours fériés légaux en France, de 8 heures à 19 heures afin d'apporter tous les conseils nécessaires à la mise en œuvre des Produits LEROY MERLIN. Cette assistance est payante et joignable au 0 810 634 634 (0.05€/appel+ coût d'un appel local).

En cas de Produit LEROY MERLIN défectueux ou abimé, hors non-conformité et vice caché, le Client peut contacter LEROY MERLIN par téléphone au numéro 03.59.57.46.04 (numéro non surtaxé) ou par message via le formulaire suivant : <https://www.leroymerlin.fr/contact.html>.

LEROY MERLIN réalisera alors un premier diagnostic (application ou non de garanties commerciales par le Fournisseur, panne, etc.).

Par la suite, LEROY MERLIN invitera le Client à bénéficier du service après-vente directement auprès du Magasin de son choix ou par le biais d'un retour du Produit LEROY MERLIN ou de la Carte Cadeau auprès du service après-vente du Site en cliquant sur le lien suivant : <https://www.leroymerlin.fr/services/service-client/service-apres-vente/>. L'attention du Client est attirée sur le fait que cette seconde option nécessitera un délai plus conséquent pour l'acheminement et le réacheminement du Produit LEROY MERLIN ou de la Carte Cadeau.

Dans le cadre d'un retour d'un Produit LEROY MERLIN, et au terme du diagnostic que LEROY MERLIN aura réalisé, si le problème lié au Produit LEROY MERLIN est couvert par la garantie commerciale du Fournisseur, un bon de retour sera adressé au Client, permettant au Client d'adresser à LEROY MERLIN le Produit LEROY MERLIN, sans frais. Les réparations seront alors effectuées et le Produit LEROY MERLIN sera retourné au Client, sans que le Client ne supporte aucun frais supplémentaire.

Toutefois, si la garantie commerciale du Fournisseur n'est pas applicable, un devis de réparation sera adressé au Client. Si le Client accepte le devis adressé, le Client devra faire part à LEROY MERLIN de son acceptation. Le retour du Produit LEROY MERLIN sera dans ce cas aux seuls frais du Client.

17.5. Echange, renouvellement, perte et vol de Cartes Cadeaux

Sauf mise en jeu du droit de rétractation conformément à l'article « RÉTRACTATION », les Cartes Cadeaux sont non remboursables et non échangeables.

LEROY MERLIN décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou destruction de la Carte Cadeau livrée.

Le Client s'engage à informer le destinataire de la Carte Cadeau de sa date limite de validité et de ses conditions d'utilisation.

Toute utilisation postérieure à la date de validité de la Carte Cadeau et/ou tout non-respect des conditions d'utilisation de la Carte Cadeau ne peut en aucun cas engager la responsabilité de LEROY MERLIN.

LEROY MERLIN interdit formellement la revente de Cartes Cadeaux sous quelque forme que ce soit.

ARTICLE 18. RESPONSABILITE ET FORCE MAJEURE

Outre les limites de responsabilité décrites par ailleurs dans les CGV, la responsabilité de LEROY MERLIN, ne peut pas être engagée lorsque le Client ne respecte pas, en tout ou partie, les CGV, ou encore en cas de fait d'un tiers ou en cas de force majeure.

LEROY MERLIN décline toute responsabilité pour tout manquement à l'une quelconque de ses obligations contractuelles dans l'hypothèse d'un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence associée.

ARTICLE 19. RESERVE DE PROPRIETE

Les Produits LEROY MERLIN et les Cartes Cadeaux vendues restent la propriété de LEROY MERLIN jusqu'au paiement complet de leur prix. Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication des Produits LEROY MERLIN et Cartes Cadeaux concernés.

Le transfert des risques de perte ou de détérioration est néanmoins opéré entre les mains du Client à compter de la livraison ou du retrait des Produits LEROY MERLIN ou des Cartes Cadeaux.

ARTICLE 20. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ET COOKIES

20.1 Cookies

Lorsque l'Utilisateur navigue sur le Site et procède à une Commande, celui-ci est susceptible de déposer des « cookies », fichiers textes très simples, sur l'ordinateur ou autre support de connexion au Site. La page dédiée « Cookies » est accessible en cliquant [ici](#).

20.2 Données à caractère personnel

Les données collectées via les formulaires du Site ou la réalisation de Commande ou toute autre demande en lien avec une Commande font l'objet d'un traitement automatisé de données. L'Utilisateur peut consulter la page dédiée à la protection des données à caractère personnel par LEROY MERLIN « Politique de protection des données à caractère personnel » en cliquant [ici](#) et à celle dédiée à la protection des données à caractère personnel par ONEY BANK [ici](#).

ARTICLE 21. CESSION

LEROY MERLIN se réserve le droit de transférer à toute société de son choix tout ou partie des droits et obligations nées entre l'Utilisateur et LEROY MERLIN au titre des présentes CGV et en informera au préalable l'Utilisateur conformément au droit applicable.

ARTICLE 22. CONVENTION DE PREUVE

Les documents électroniques échangés par voie électronique entre LEROY MERLIN et l'Utilisateur (documents, notifications, courriels, factures, exemplaire des CGV etc.) sont considérés comme des écrits ayant la même valeur que celle accordée à l'original au sens de l'article 1366 du Code civil sous réserve de

respecter les conditions exigées par cet article notamment en termes d'identification et d'intégrité. Ils pourront, le cas échéant, constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1379 du Code civil, de sorte que l'Utilisateur est invité à les conserver.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées (notamment les éléments d'identification et les données de connexion) dans le cadre des présentes CGV, en particulier dans le cadre de la passation d'une Commande, pourront être admissibles devant les juridictions et constituer des éléments de preuve des données et éléments qu'ils matérialisent ainsi que des signatures qu'ils expriment, s'ils se conforment aux exigences du droit en vigueur et notamment de l'article 1367 du Code civil.

Il est entendu que le présent article n'a ni pour effet ni pour objet de limiter la possibilité pour le Client d'apporter une preuve contraire ni tout autre moyen de preuve à sa disposition.

En tout état de cause, conformément à l'article L.213-1 du Code de la consommation, LEROY MERLIN procède, pour toute Commande d'un montant supérieur à 120 €, à l'archivage du contrat de vente conclu avec le Client pendant une durée de dix (10) ans à compter de la livraison ou du retrait de la Commande concernée.

Sont ainsi conservés : le détail de la Commande, le descriptif des Produits LEROY MERLIN et des Cartes Cadeaux commandés, les CGV en vigueur au jour de la Commande, les éléments fournis par le Client pour la Commande. Ces éléments seront communiqués à l'Utilisateur qui le sollicite, à tout moment, pendant cette durée.

LEROY MERLIN procède également systématiquement à un archivage des preuves de Commandes et de facturation dans des conditions de sécurité assurées par des moyens de l'état de la technique de nature à assurer l'authenticité et l'intégrité des fichiers afférents pouvant être délivrés en cas de besoin.

ARTICLE 23. NON RENONCIATION ET INDÉPENDANCE DES CLAUSES

Le fait pour LEROY MERLIN de ne pas exercer tout ou partie de ses droits à l'égard d'un Utilisateur, en vertu des présentes CGV, ne vaut pas renonciation à son exercice ultérieur.

Si une quelconque des clauses des CGV devait être frappée de nullité ou déclarée inapplicable pour quelque cause que ce soit, les autres clauses resteraient néanmoins en vigueur.

ARTICLE 24. LOI APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES

Les CGV sont soumises pour leur validité, leur interprétation et leur exécution, à la loi française.

En cas de différend survenant au sujet de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation des présentes CGV, l'Utilisateur et LEROY MERLIN s'efforceront de le régler à l'amiable.

Dans tous les cas, y compris si l'Utilisateur n'est pas satisfait de la réponse apportée par le service Client Internet de LEROY MERLIN, ou en cas d'absence de réponse ou d'accord trouvé entre l'Utilisateur et LEROY MERLIN, l'Utilisateur consommateur est informé de la possibilité de recourir en cas de contestation relative aux présentes Conditions Générales de Vente, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode de règlement alternatif des différends. Il peut notamment saisir le médiateur du e-commerce FEVAD, 60 rue de la Boétie 75008 PARIS (qui peut être saisi par ce lien www.mediateurfevad.fr) dont relève LEROY MERLIN.

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

sortir du processus de Médiation.

L'Utilisateur peut également soumettre le litige sur la plateforme de « Règlement des Litiges en Ligne » (RLL) accessible à l'adresse suivante :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>.

Tout litige qui ne serait pas réglé à l'amiable sera porté devant le Tribunal compétent.

ARTICLE 25. CONTACT

Toute question ou réclamation en lien avec les CGV peut être formulée selon les modalités suivantes :

- soit et de préférence via le formulaire de contact du Site via le lien suivant : <https://www.leroymerlin.fr/contact.html>
- soit par téléphone au numéro suivant : 03.59.57.46.04 (numéro non surtaxé)
- soit via le chat proposé sur le Site, lequel peut selon le type de question/réclamation concerné, renvoyer le Client à utiliser une des autres modalités de contact.

L'Utilisateur est également invité à consulter les questions/réponses proposées sur le Site rassemblant des réponses aux questions fréquentes en lien avec les CGV accessible dans la Rubrique « Aide ».

Pour toute autre demande ne concernant pas le Site ou ne concernant pas une Commande, LEROY MERLIN est invité à contacter : relationclient.siege@leroymerlin.fr.

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Je(*)/Nous(*), (nom et prénom) par la présente ma(*)/notre(*) rétractation du contrat portant sur la vente de Produits LEROY MERLIN et/ou de Carte(s) Cadeaux (*)ci-dessous :

N° de commande : _____

Commandé le : _____ / ____ / _____

Reçu le : ____ / ____ / ____

Votre adresse :

Votre adresse email

: _____

Date ____ / ____ / ____

Signature, en cas de notification du présent formulaire sur papier

(*) Rayez la mention inutile.