

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Article 1 : OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») sont éditées par Leroy Merlin France (ci-après « Leroy Merlin » ou « le Magasin »), dont les coordonnées figurent en bas de page.

Les présentes CGV sont applicables entre le Magasin et toute personne qui y effectue un achat de produit (ci-après le « Client »). Elles ont pour objet de régir l'ensemble des relations contractuelles entre Leroy Merlin et le Client.

Elles sont réputées acceptées sans réserve par le Client dès l'achat d'un produit (ci-après le ou les « Produit(s) »). Le Client peut les consulter librement à l'accueil du Magasin.

Article 2 : PRODUITS

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

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

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

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

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

Article 3 : PRIX

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

Article 4 : PAIEMENT

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

Paiement en espèces

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

Paiement par chèque

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

Paiement par carte bancaire

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

Règlements à distance

Le Magasin offre à ses clients la possibilité de réaliser des paiements à distance (paiement web). Ce type de

règlement fait l'objet d'une sécurisation pouvant amener à un refus du moyen de paiement présenté.

Acomptes

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

Paiement du solde

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

Réserve de propriété

Les marchandises livrées restent la propriété du Magasin jusqu'au paiement intégral de leur prix. Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication des marchandises.

Le transfert des risques du Produit s'opère entre les mains du Client à compter de la délivrance des Produits.

Article 5 : FINANCEMENT

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

Article 6 : LIVRAISON DEPUIS LE MAGASIN

Informations générales

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

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

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

Les tarifs de livraison sont consultables en Magasin.

Délais de livraison

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

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

Modalités de livraison

Avant d'utiliser ce service, le Client est invité à étudier la description, les caractéristiques du Produit et l'accessibilité du lieu de livraison afin d'être certain que la livraison soit possible. Le Client s'engage à faire part des éventuelles difficultés d'accès et particularités de l'adresse de livraison. Le Client a la responsabilité de prévoir un accès facile pour un camion de 19 à 38 tonnes et de demander toutes les autorisations, notamment administratives, nécessaires au déchargement. Une zone dégagée de déchargement est impérative à la livraison du Produit. Le transporteur peut décider à tout moment de stopper la livraison en cas d'impossibilités ou par souci de sécurité.

- Livraison au pied du camion

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

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

- Livraison au sein de la propriété

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

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

Réserves lors de la réception

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

Article 7 : REPRISE DES PRODUITS

Le Magasin s'engage à reprendre tous les produits (hors sur-mesure) achetés chez Leroy Merlin (en Magasin ou sur Internet), dans un délai de 6 mois suivant l'achat et sur présentation du ticket de caisse du Produit. Pour le Client ayant adhéré à la carte maison, le délai de reprise est porté à 12 mois après l'achat.

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

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

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

Article 8 : REMBOURSEMENT DE DEUX FOIS LA DIFFERENCE

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

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

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

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

2.4 Le prix sur lequel porte la comparaison est : le prix du produit uniquement (hors frais de livraison). Le prix s'entend en euros, toutes taxes comprises (TTC). Cependant, lorsque le produit est vendu par un magasin Leroy Merlin en Livraison Directe à Domicile (LDD), le prix du concurrent sur lequel porte la comparaison s'entend du prix du produit livré à domicile.

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

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

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

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

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

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

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

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

Article 9 : GARANTIES LEGALES

Garantie de conformité

Le Magasin est tenu des défauts de conformité du Produit au contrat conformément aux dispositions du Code de la consommation.

Sous réserve de la présentation d'une preuve d'achat, le Client dispose d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du Produit pour faire valoir la garantie légale de conformité. Durant ces deux (2) ans, le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité, celle-ci pesant sur Leroy Merlin.

En cas de défaut de conformité, le Client choisit entre la réparation et le remplacement du Produit. Toutefois, le Magasin peut ne pas procéder selon le choix du Client si cela entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité proposée, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Si toutefois aucune des solutions envisagées ne peut être mise en œuvre dans le mois suivant la réclamation, le Client aura la possibilité de demander une diminution du prix ou l'annulation du contrat. L'annulation du contrat peut ne pas être acceptée si le défaut de conformité est mineur.

Garantie des vices cachés

Le Magasin est tenu des vices cachés du Produit conformément aux dispositions du Code civil.

Sous réserve de la présentation d'une preuve d'achat, le Client peut faire valoir la garantie des vices cachés dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice. Pour bénéficier de la garantie des vices cachés, le Client doit apporter la preuve que le vice était non apparent, existait lors de l'achat et rend le Produit impropre à l'usage auquel on le destinait ou diminue très fortement cet usage. Si le Client apporte une telle preuve, il pourra choisir entre l'annulation de la vente ou une réduction du prix de vente.

Certains Produits peuvent bénéficier d'une garantie consentie par le fabricant ou le fournisseur du produit. Cette garantie constructeur est facultative et ne se substitue pas aux garanties légales.

Elle peut notamment être mentionnée sur la notice, le packaging du Produit ou dans un contrat écrit spécifique qui en précise le contenu et les modalités de mise en œuvre, notamment sa durée.

Article 10 : SAV

Défaut ou dysfonctionnement du Produit

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

Pièces détachées

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

Article 11 : REPRISE DES EEE

Reprise « un pour un »

En vertu de l'article R.543-180 du Code de l'environnement, lors de la vente d'un équipement électrique ou électronique (ci-après les « EEE »), le Magasin reprend gratuitement les équipements électriques et électroniques usagés dont le Client se défaît, dans la limite de la quantité et du type de Produit vendu.

En vertu de l'arrêté du 8 octobre 2014 relatif aux conditions de mise en œuvre de cette obligation, la reprise du Produit s'effectue selon les modalités suivantes :

- Enlèvement du Produit en Magasin : reprise de l'équipement usagé sur le lieu de vente.
- Livraison du Produit sur son lieu d'utilisation : reprise de l'équipement usagé sur ce lieu lors de la livraison.
- En cas de livraison dans un autre lieu ou selon d'autres modalités : reprise de l'équipement usagé au lieu de livraison.

Reprise un pour zéro

En vertu de l'article R.543-180 du Code de l'environnement, lorsque la surface de vente dédiée aux EEE dépasse 400m², le Magasin reprend, sans obligation d'achat, les EEE usagés dont toutes les dimensions extérieures sont inférieures à 25cm. Cette reprise s'effectue au sein du Magasin ou en proximité immédiate.

Article 12 : FORCE MAJEURE

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

Article 13 : GESTION DES LITIGES

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

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

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

Etape 3. Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par la Voix du Client, ou en cas d'absence de réponse, le Client peut adresser une réclamation écrite au service de médiation FEVAD, pour toute réclamation liée à un achat en Magasin ou sur le site introduite au cours des douze (12) derniers mois, par voie électronique :

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

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

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

Article 14 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

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

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

Article 15 : DROIT APPLICABLE

Les présentes CGV sont soumises à la loi française.

En cas de litige, une solution amiable sera au préalable recherchée.

Tout litige relatif à l'exécution des présentes CGV sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

Article 16 : DONNEES PERSONNELLES

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

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

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

Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression des données personnelles les concernant.

L'exercice de ce droit s'exerce par e-mail : relationclient.siege@leroymerlin.fr ou par l'envoi d'un courrier à l'adresse suivante :

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

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

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

Article 17 : LEROY MERLIN GSB

Les présentes CGV s'appliquent également, par renvoi, aux Clients des Magasins suivants : Mulhouse, Metz Technopole, Reims Nord, La Roche sur Yon et Rueil Malmaison, établis sous LEROY MERLIN GSB, Société en Nom Collectif au capital de 29 925 500 € - Lille 408 957 363 - SIEGE SOCIAL : Rue Chanzy – 59260 LEZENNES – Tel. : 03 28 80 80 80 – Fax. : 03 28 80 80 08.