

CONDITIONS COMMERCIALES MARKETPLACE

VERSIONING

Dernière mise à jour: 4 mars 2024

PREAMBULE

La société ADEO MARKETPLACE SERVICES, Société par actions simplifiée, au capital social de 200.000,00 euros, immatriculée au RCS de Lille Métropole sous le numéro 841 978 935, sise 135 rue Sadi Carnot, CS00001, 59790 RONCHIN, (ci-après « **Adeo Marketplace Services** » ou « **l'Opérateur** »), opère la place de marché (ci-après la « **Marketplace** ») qui permet à des Marchands tiers de lister et vendre leurs Produits à des Clients sur le Site www.leroymerlin.fr.

Adeo Marketplace Services intervient en tant qu'hébergeur, en fournissant un lieu de rencontre dans lequel les Clients et Marchands complètent et finalisent leurs transactions réalisées sur la Marketplace. En conséquence, pour la vente des Produits de Marchands, le Contrat de Vente est formé uniquement entre le Client et le Marchand. Adeo Marketplace Service n'est pas partie au Contrat de Vente et n'assume aucune responsabilité ayant pour origine ou découlant de ce Contrat de Vente. Le Marchand est responsable des ventes de Produits et des réclamations ou tout autre problème survenant ou lié au Contrat de Vente entre lui et le Client.

Les Produits identifiés « LEROY MERLIN » sont quant à eux vendus par la société Leroy Merlin France. Leur vente est encadrée par les Conditions Générales de Vente (CGV leroymerlin.fr) accessibles à l'adresse suivante : [CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE SUR INTERNET](#)

ARTICLE 1. DEFINITIONS

Les termes mentionnés ci-dessous ont, dans les présentes conditions commerciales (ci-après les «**Conditions Commerciales de la Marketplace**»), la signification suivante :

- **“Client”**: désigne toute personne physique, garantissant avoir la qualité de consommateur, accédant à la Marketplace et procédant à une Commande de Produits auprès d'un Marchand.
- **“Conditions Générales de Services”** : désigne les conditions contractuelles encadrant la fourniture des Services de la Marketplace par l'Opérateur aux Marchands.
- **“CGV du Marchand”** : désigne les conditions générales de vente du Marchand encadrant la vente de ses Produits auprès du Client. Les CGV du Marchand doivent être fournies par le Marchand lors de son référencement sur la Marketplace et doivent se conformer à l'ensemble des informations rendues obligatoires par la réglementation en vigueur.
- **“Contrat de Vente”** : désigne le contrat entre le Marchand et le Client encadrant la vente d'un Produit et/ou services associés liés au Produit, (i) régi par les CGV du Marchand, éventuellement complétées par les Conditions Commerciales de la Marketplace lorsque les CGV du Marchand sont incomplètes ou (ii) régi par les Conditions Commerciales de la Marketplace en cas d'absence de publication des CGV du Marchand.
- **“Espace Client”** : désigne l'interface hébergée sur leroymerlin.fr dans laquelle est regroupé l'ensemble des données fournies par le Client et lui permettant de gérer ses commandes.

- **“Espace de Vente”** : désigne l’espace attribué par l’Opérateur au Marchand sur la Marketplace permettant au Marchand de présenter sa société ainsi que ses Offres.
- **“Fiche Produit”** : désigne la page présentant l’offre commerciale liée à un Produit. La Fiche Produit est en règle générale notamment composée d’une ou plusieurs photographie(s) du Produit, du prix, des caractéristiques du Produit et de l’ensemble des informations légalement obligatoires.
- **“Heures Ouvrées”** : désigne une période définie entre le lundi 00h00 et le vendredi 23h59, hors les week end et jours fériés.
- **« Livraison »** : désigne la première présentation du Produit commandé par le Client à l’adresse de livraison indiquée lors de la commande.
- **“Marchand”**: désigne tout Marchand dont les Offres de Produits sont référencées sur la Marketplace.
- **“Offre”**: désigne l’Offre commerciale relative à un Produit, qu’un Marchand publie sur la Marketplace. Chaque Produit peut bénéficier de plusieurs Offres.
- **“Page du Marchand”**: désigne la page d’information du Marchand, accessible en cliquant sur le nom de ce dernier à côté de la mention “vendu et expédié par” contenue sur chaque page Produit, contenant notamment les informations suivantes: modalités d’expédition, politiques de retour, et modalités de reprise.
- **“Partie”** : Au singulier, désigne indéfiniment le Client ou le Marchand. Au pluriel, définit collectivement le Marchand et le Client.
- **“Produit”** : désigne l’ensemble des produits proposés par le Marchand au Client via la Marketplace. Il peut s’agir de produits neufs ou reconditionnés.
- **“Services”** : désigne l’ensemble des Services de la Marketplace proposés par l’Opérateur au Marchand, et encadrés par les Conditions Générales de Services.
- **“Site”**: désigne le site internet www.leroymerlin.fr sur lequel est accessible la Marketplace.
- **“Système de Messagerie Marchand-Client”**: désigne le système de communication entre Marchands et Clients, accessible depuis l’espace client dans la rubrique "Commandes et retours".
- **“Utilisateur”**: désigne toute personne qui accède et navigue sur la Marketplace, qu’il soit Marchand, Client, ou simple internaute.

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes Conditions Commerciales de la Marketplace ont pour objet de décrire les modalités de vente à distance des Produits par l’intermédiaire de la Marketplace.

Le Contrat de Vente est formé uniquement entre le Client et le Marchand. Le Marchand, dont le nom est indiqué à côté de la mention **“vendu et expédié par”** sur la page Produit, est l’unique responsable des ventes de Produits et des réclamations ou tout autre problème survenant ou lié au Contrat de Vente entre lui et le Client.

La Page du Marchand contient les CGV du Marchand, notamment les informations suivantes: modalités d’expédition, politiques de retour, et modalités de reprise.

ARTICLE 3. ACCEPTATION DES CONDITIONS COMMERCIALES DE LA MARKETPLACE

Toute commande passée sur la Marketplace emporte acceptation sans réserve des présentes Conditions Commerciales de la Marketplace. En cliquant pour confirmer et payer la commande, le Client reconnaît avoir lu, compris et accepté les Conditions Commerciales de la Marketplace sans limitation ni condition. Le Client est donc invité à les lire attentivement et à en conserver une copie.

Les Conditions Commerciales de la Marketplace sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.leroymerlin.fr/conditions-commerciales-de-la-marketplace.html>.

L'Opérateur se réserve le droit d'apporter aux présentes Conditions Commerciales de la Marketplace toutes les modifications qu'il estimera nécessaires notamment au regard des évolutions réglementaires, législatives et jurisprudentielles, ainsi qu'aux évolutions du Site et des Services.

ARTICLE 4. COMMANDES

4.1. Caractéristiques des Produits

Les Offres de Produits et plus généralement tout contenu publié sur les Espaces de Vente des Marchands sont diffusés par ces derniers sous leur seule et entière responsabilité.

Chaque Marchand s'efforce de présenter aussi clairement que possible les principales caractéristiques des Produits au sein de son Espace de Vente et les informations obligatoires que le Client doit recevoir en vertu du droit applicable.

Le Client s'engage à les lire attentivement avant de passer commande sur la Marketplace.

4.2. Sélection des Produits

Le Client sélectionne le ou les Produit(s) qu'il souhaite acheter et les ajoute dans son panier. Lors du choix du ou des Produit(s), le Client est invité à prendre connaissance des CGV du Marchand, mentionnées sur la page du Marchand, en cliquant sur le nom de ce dernier indiqué par le lien « Vendu et expédié par ».

4.3. Identification

Lorsque le Client accède au contenu de son panier, comprenant l'ensemble des Produits, il est invité à procéder à son identification.

Le Client peut s'identifier soit directement après la sélection des Produits soit par le biais de son Espace Client.

4.4. Validation de la commande

Une fois les Produits sélectionnés et les données d'identification renseignées, un récapitulatif de la Commande est présenté, reprenant les informations relatives aux Produits, aux prix et aux quantités.

Le Client choisit son mode de livraison puis les modalités de livraison. Il choisit ensuite son mode de paiement.

En cliquant sur « régler ma commande », le Client accepte sans réserve l'intégralité du Contrat de Vente. Ce dernier reçoit par courriel une confirmation de l'enregistrement de sa commande.

4.5. Confirmation définitive de commande

L'Opérateur transmet la commande au Marchand concerné, qui est tenu de confirmer ou d'infirmar cette dernière dans un délai de vingt-quatre (24) Heures Ouvrées, à compter de la transmission de la commande.

Dans le cas où le Marchand procéderait à l'annulation de la commande dans ce délai en raison de l'indisponibilité du Produit, le Client sera remboursé du montant de sa commande.

La commande est considérée comme définitive à réception du courriel par lequel le Marchand confirme l'expédition de la commande, sous réserve que l'autorisation de débit du Client soit dans le même temps communiquée à la Marketplace.

Une confirmation définitive sera alors adressée au Client, reprenant l'ensemble des éléments relatifs à la commande.

Il appartient au Marchand d'adresser au Client une facture conformément aux dispositions légales en vigueur ou sur demande du Client dans les cas où cela n'est pas obligatoire.

ARTICLE 5. PRIX

Les prix de vente des Produits sont librement définis par le Marchand, dans le respect des lois et règlements en vigueur.

Les prix des Produits proposés à la vente par les Marchands sur la Marketplace sont exprimés en euros "Toutes Taxes Comprises" (TTC). Ces prix incluent l'ensemble des frais associés, dont le coût d'élimination des déchets d'équipements électriques et électroniques (D3E) et des éléments d'ameublement (DEA) (collectivement les "éco-contributions") le cas échéant, à l'exception des frais de livraison qui ne sont pas inclus au prix des Produits et resteront donc à la charge du Client.

Le prix applicable est celui indiqué sur la Marketplace à la date à laquelle la commande est passée par le Client.

Le Marchand a également la possibilité de proposer des remises et des promotions sur ses Produits, dans le respect des lois et règlements en vigueur.

ARTICLE 6. PAIEMENT

6.1. Moyens de paiement

Le Client, à la fin de sa commande, pourra choisir entre les différents moyens de paiement proposés par le Marchand. Le Client pourra en principe se voir proposer les moyens de paiement suivants :

- Par Carte Bancaire : sont acceptées CB, VISA, MASTERCARD ou AMERICAN EXPRESS.
- Par Paypal. Pour plus d'informations sur le paiement Paypal, le Client est invité à se rendre directement sur le site Paypal.

6.2. Date de paiement

En cas de paiement unique par carte de crédit, le compte bancaire du Client sera débité dès la commande de Produits passée sur la Marketplace.

Si le Client décide d'annuler sa commande de Produits dans le cadre de l'exercice de son droit de rétractation détaillé à l'article 8 des présentes Conditions Commerciales de la Marketplace, le Marchand procédera au remboursement de sa commande au plus tard dans le délai légal applicable.

6.3. Refus de paiement

Dans l'hypothèse où la transmission du flux d'argent dû par le Client est bloquée (opposition ou refus par exemple), la commande de Produits est annulée et la vente automatiquement résiliée ou résolue.

ARTICLE 7. LIVRAISON

Le Marchand est responsable de la livraison des Produits commandés.

7.1. Modes de livraison

Le Client sera livré selon les modes de livraison déterminés par chaque Marchand au sein des CGV du Marchand et/ou de leur Offre.

Dans l'hypothèse d'une livraison par transporteur au domicile du Client, et sauf mention expresse contraire dans l'Offre du Marchand, les Produits sont par défaut livrés au seuil de l'habitation, c'est-à-dire à la porte de la maison ou au pied de l'immeuble.

7.2. Modalités de livraison

Les délais de livraison communiqués par le Marchand au Client dans l'Offre s'entendent, à défaut de précision, en jours calendaires à compter de la confirmation définitive de la commande.

Les livraisons ne peuvent s'effectuer que sur le territoire desservi par la Marketplace, à savoir la France Métropolitaine.

La livraison interviendra à l'adresse indiquée par le Client au moment de la passation de sa commande. La responsabilité du Marchand ne saurait être engagée en cas de défaut de livraison des Produits dû à une erreur dans l'adresse de livraison communiquée par le Client.

Les Marchands pourront communiquer au Client un numéro de suivi permettant de consulter l'avancée de la livraison du colis.

7.3. Tarifs de livraison

Les frais de livraison sont indiqués par le Marchand dans l'Offre.

7.4. Retard de livraison

En cas de retard d'expédition, le Marchand informe le Client par e-mail de ce retard.

Le Client pourra alors décider d'annuler sa commande dans le respect de l'article L.216-6 du Code de la consommation.

Il est ici précisé que:

- Dans l'hypothèse où la commande n'aurait pas encore été expédiée lors de la réception de la demande d'annulation du Client, la transaction sera annulée et le Client sera remboursé des sommes éventuellement débitées dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la demande d'annulation.
- Dans l'hypothèse où la commande serait en cours d'acheminement, il reviendra au Client de refuser le colis. Ce dernier sera remboursé des sommes éventuellement débitées dans un délai de 14 jours à compter de la réception du colis refusé, complet et dans son état d'origine.
- Dans l'hypothèse où la commande aurait déjà été réceptionnée par le Client, le Marchand lui adressera un bordereau de retour. Le Client sera remboursé des sommes éventuellement débitées dans un délai de 14 jours à compter de la réception du colis retourné, complet et dans son état d'origine.

7.5. Anomalie / Produit endommagé à la livraison

Le Client doit vérifier la conformité de la marchandise livrée avant de signer tout document de livraison. A ce titre, le Client est invité à procéder à l'ouverture du colis et à sa vérification.

En cas d'anomalie/Produit endommagé à la livraison:

- Dans le cadre d'une livraison par transporteur, le Client est tenu de refuser le colis et de préciser sur le bon de livraison les raisons de son refus. Cette vérification est réputée avoir été effectuée dès lors que le Client, ou toute personne habilitée à recevoir le colis en son nom, a signé le document de livraison.

Dans un délai de 3 jours à compter de la livraison, le Client doit également confirmer ses réserves auprès du Marchand et du transporteur.

- En cas de livraison par colis postal, le Client dispose d'un délai de 3 jours à compter de la réception pour notifier ses réserves auprès du Marchand via le Système de Messagerie Marchand-Client.

En accord avec le Client, le Marchand pourra accorder (i) un remboursement partiel ou total et permettre au Client de conserver les Produits endommagés, ou (ii) un remboursement intégral (y compris les frais de livraison standard) suite au retour du Produit endommagé. Cette disposition est sans préjudice de tout autre droit du Client, notamment le droit de rétractation et/ou toute garantie légale.

ARTICLE 8. DROIT DE RÉTRACTATION

8.1. Principe de rétractation

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dispose de 14 jours à compter de la réception du Produit pour exercer son droit de rétractation auprès du Marchand, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que les frais de retour qui restent à sa charge.

8.2. Modalité d'exercice

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où le Client, ou un tiers désigné par le Client, prend physiquement possession du Produit.

Dans le cas où le Client aurait commandé plusieurs Produits via une seule Commande donnant lieu à plusieurs livraisons (ou dans le cas d'une commande d'un seul Produit livré en plusieurs lots), le délai de rétractation expirera quatorze (14) jours après le jour où le Client, ou un tiers désigné par le Client, prend physiquement possession du dernier Produit livré.

Si la commande du Client porte sur plusieurs Produits et si ces Produits sont livrés séparément, le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où le Client, ou un tiers désigné par le Client, prend physiquement possession du dernier Produit.

8.3. Notification du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation et conformément à l'article L.221-21 du Code de la consommation, le Client doit notifier, dans le délai légal de 14 jours, sa décision de se rétracter au Marchand au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Pour ce faire, le Client peut notamment informer le Marchand de sa décision via le Système de Messagerie Marchand-Client, avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours.

8.4. Effets de la rétractation

Sauf autre accord écrit avec le Marchand, le Client doit retourner le(s) Produit(s) au Marchand dans un délai de 14 jours à compter de la réception des instructions de retour. Le Produit doit être retourné dans son état initial et avec tous ses accessoires, sa notice et documentation, selon les consignes communiquées par le Marchand, et dans son emballage d'origine ou dans un emballage permettant une protection équivalente des Produits. Le Client est invité à faire des photos du Produit et du colis avant sa fermeture et son envoi, et utiliser le suivi de colis.

Sauf condition autre du Marchand indiquée préalablement, notamment sur la Page du Marchand, les frais de retour sont à la charge du Client.

Le Marchand rembourse la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison standard (à l'exception des frais supplémentaires découlant, le cas échéant, du choix par le Client d'un mode de livraison autre que le mode de livraison standard proposé par le Marchand) au plus tard quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle le Marchand réceptionne le Produit retourné (complet, en état de fonctionnement etc), ou une preuve d'expédition du Produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le Marchand procède au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client a utilisé pour la transaction initiale.

ARTICLE 9. GARANTIES ET SAV

En dehors des garanties commerciales que le Marchand pourrait proposer pour certains Produits, tout Client bénéficie de garanties légales (garantie légale de conformité et garantie légale des vices cachés tels que définis aux articles L217-4 et suivants du Code de la Consommation et 1641 et suivants du Code

Civil), pour l'ensemble des Produits, qui sont détaillées ci-dessous, conformément à l'article L.111-1 du Code de la consommation.

9.1. Garantie légale de conformité et vices cachés

En dehors des garanties commerciales que le Marchand pourrait proposer pour certains Produits, tout Client bénéficie de garanties « légales », pour l'ensemble des Produits, qui sont détaillées ci-dessous, conformément à l'article L.111-1 du Code de la consommation.

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

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

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

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

« Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

« Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

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

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

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

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

« Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la

garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

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

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

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

Le service après-vente est assuré par le Marchand. Le Client est invité à prendre contact avec le Marchand au travers du Système de messagerie Marchand-Client.

Le Marchand pourra:

- Proposer une réduction de prix au Client (*par exemple en cas de défaut mineur*) et le Client conserve le Produit; ou
- Dans l'hypothèse où un remplacement ou une réparation serait impossible, trop coûteux compte tenu de la nature du défaut ou ne peut être effectué dans un délai raisonnable, rembourser le Client du montant total de sa commande (y compris les éventuels frais d'expédition aller et frais de retour). Le Client sera remboursé au plus tard quatorze (14) jours à compter (i) de la date de la décision de remboursement, dans le cas où le remboursement n'implique pas de retour ou (ii) de la date à laquelle le Marchand reçoit le Produit retourné ou la preuve d'expédition du Produit dans le cas où le remboursement implique un retour.

Le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit pendant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du Produit excepté pour les biens d'occasion pour lesquels ce délai est fixé à douze (12) mois. (Article L. 217-7 du Code de la consommation).

9.2. Garantie légale des vices cachés

Conformément aux dispositions de l'article 1641 et suivants du Code civil, le Marchand est tenu de la garantie à raison des vices cachés du Produit vendu.

En cas de vices cachés, le Client sera remboursé au plus tard quatorze (14) jours à compter (i) de la date de la décision de remboursement, dans le cas où le remboursement n'implique pas de retour ou (ii) de la date à laquelle le Marchand reçoit le Produit retourné ou la preuve d'expédition du Produit dans le cas où le remboursement implique un retour.

9.3 Rappel Produit

Le Marchand s'engage à prendre à ses frais exclusifs et sans délai, toutes les mesures nécessaires afin d'organiser toutes mesures de rappel des Produits d'ores et déjà vendus au Client aux fins de réparation, d'échange, de dépose repose ou de remboursement sans aucune limite de montant.

ARTICLE 10. RESPONSABILITE

L'Opérateur intervient comme simple intermédiaire entre le Marchand et le Client lors de la commande d'un Produit sur la Marketplace. A cet égard, la responsabilité de l'Opérateur ne pourra être engagée en raison d'une inexécution contractuelle imputable au Marchand.

Il est précisé que la responsabilité du Marchand ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations contractuelles imputable au Client, notamment lors de la saisie de sa commande.

Le Marchand ne pourra être tenu pour responsable, ou considéré comme ayant failli aux présentes, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle qu'elle est définie par la jurisprudence française.

Il est par ailleurs précisé que le Marchand sera seul responsable des dommages directs causés au Client en raison de la Commande de Produits sur la Marketplace.

ARTICLE 11. NOTIFICATION DE VIOLATION DE DROITS OU DE CONTENU ILLICITE

En qualité d'hébergeur, Adeo Marketplace Services s'engage à retirer promptement tout contenu manifestement illicite dont il serait notifié dans le respect des exigences prévues par l'article 6, I, 5 de la Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN). La notification peut être faite à l'adresse claimlegalams@adeo.com.

Les mesures éventuellement prises après examen de la notification le seront sous toutes réserves, sans reconnaissance de la part de l'Opérateur d'une responsabilité quelconque et sans préjudice de l'exercice de ses droits, actions et moyens de défense. Ceci comprend également le transfert de ce formulaire aux parties concernées par l'infraction alléguée.

Avertissement: la fourniture d'informations inexactes, trompeuses ou fausses dans un formulaire de notification adressé à Adeo Marketplace Services peut engager la responsabilité civile et/ou pénale du notifiant.

ARTICLE 12.DONNEES PERSONNELLES

S'agissant des traitements de données à caractère personnel effectués sur la Marketplace, Leroy Merlin France et l'Opérateur renvoient le Client à sa Politique de données personnelles disponible ici: [LA POLITIQUE DE DONNÉES PERSONNELLES LEROY MERLIN](#).

Le Client peut exercer ses droits en adressant un courrier électronique à l'adresse : dpo@leroymerlin.fr.

ARTICLE 13. GESTION DES LITIGES

Le Marchand sera seul et personnellement responsable de la résolution de toute réclamation Client.

13.1. Traitement des réclamations

Étape 1 : En cas de litige lié à un achat sur la Marketplace, le Client ouvre un incident auprès du Marchand via son Espace Client en sélectionnant le motif de sa réclamation et en détaillant le contenu. L'Opérateur et le Marchand sont informés de la réclamation du Client.

En fonction de l'incident décrit par le Client, des pièces complémentaires à fournir via l'Espace Client pourront lui être demandées par le Marchand.

Dès l'ouverture de l'incident par le Client et en cas d'absence de réponse du Marchand, des relances automatiques sont envoyées.

Etape 2 : Dans l'hypothèse d'une réclamation fondée qui ne serait pas résolue (exemple : non-conformité, retard de livraison, etc.) dans un délai de 7 (sept) jours ouvrés suivant l'ouverture de l'incident par le Client, l'Opérateur, par l'intermédiaire du Service Client Leroy Merlin, se réserve le droit d'intervenir dans la résolution du litige.

13.2. Médiation

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Marchand, ou en cas d'absence de réponse du Marchand, le Client peut adresser une réclamation écrite au service de médiation FEVAD, 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.

13.3. Plateforme de Règlement en Ligne des Litiges

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

Cette plateforme est accessible via le lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

ARTICLE 14. POINT DE CONTACT UNIQUE

Conformément aux articles 11 et 12 du Règlement européen 2022/2065 sur les services numériques, le Responsable juridique de l'Opérateur a été désigné comme point de contact unique pour les communications avec les autorités des Etats membres, la Commission européenne, le comité européen pour les services numériques, et les destinataires du service. Ces communications peuvent être faites en français ou en anglais à l'adresse suivante: contactpoint@adeo.com.

ARTICLE 15. LOI APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPETENT

Les présentes Conditions Commerciales de la Marketplace sont soumises au droit français.

En cas de litige, une solution amiable sera au préalable recherchée. A défaut d'accord amiable, tout litige relatif à l'interprétation et/ou l'exécution des Conditions Commerciales de la Marketplace relève de la compétence exclusive des juridictions françaises.