

CONDITIONS GENERALES DE LIVRAISON A DOMICILE

Madame, Monsieur, Cher(e) Client(e),

MERCI !

Nous vous remercions de votre confiance suite à votre commande au sein de votre magasin Leroy Merlin. Conformément à votre souhait, celle-ci sera directement livrée à l'adresse de votre choix (validée lors de votre passage de commande) selon les modalités ci-après.

QUELQUES CONSEILS !

Afin de vous garantir le meilleur service de livraison possible, nous vous remercions de bien vouloir :

- lors du passage de votre commande auprès de votre conseiller de vente Leroy Merlin, étudier la description et les caractéristiques du produit afin d'être certain que sa livraison soit possible. Il vous incombe de vérifier dans quelles conditions sera réceptionnée votre commande au lieu de livraison que vous aurez déterminé. Tout particulièrement, assurez-vous que le(s) produit(s) commandé(s) pourra(ont) être livré(s) à l'adresse indiquée sans encombre (accessibilité par la route, possibilité de manœuvrer pour notre transporteur, dimensions des pièces des passages, escaliers...etc) ;
- prendre connaissance des présentes conditions de cette livraison ;
- nous faire-part dès à présent des éventuelles difficultés d'accès ou particularités de l'adresse de livraison.

COMMENT VA SE DEROULER MA LIVRAISON ?

1. PAIEMENT ET CONTENU DE VOTRE COMMANDE

Votre commande implique l'acceptation des conditions générales de vente de Leroy Merlin, dès lors que vous avez opté pour ce mode de livraison.

Le règlement s'effectue en totalité lors de votre commande au sein de votre magasin Leroy Merlin. Ce règlement valide votre engagement ferme et définitif pour cette commande. Exception faite de prestations complémentaires auxquelles vous souhaiteriez souscrire ultérieurement, les prix figurant sur votre bon de commande sont fermes et définitifs.

Cependant, pour toute commande supérieure à 3000 euros et/ou si le délai de livraison excède 6 semaines, il vous sera demandé de réaliser le versement d'un acompte de 50% minimum du montant total de votre commande. La livraison de votre commande étant suspendue au paiement intégral de celle-ci, votre règlement intégral devra nous parvenir deux (2) semaines avant la date indiquée sur le bon de commande. Par conséquent, **toute commande non intégralement payée 2 semaines avant la date indiquée sur le bon de commande sera automatiquement suspendue, et la mise à disposition des vos produits repoussée.** Par ailleurs, les produits commandés demeurent la propriété de Leroy Merlin jusqu'au paiement intégral de leur prix.

2. MODIFICATION DE LA COMMANDE

Sous réserve de l'acceptation par Leroy Merlin, toute demande de modification de votre part (produits, quantités, adresse de livraison, niveau de service de livraison, ...), entraînera une modification du prix de la commande et/ou une modification des délais de livraison. Elle pourra donc faire l'objet d'un nouveau bon de commande.

3. ANNULATION DE LA COMMANDE

Toute annulation de commande, par vous-même ou par Leroy Merlin, est impossible.

4. DELAI DE LIVRAISON

Hormis pour les petits colis (< 30kg), votre livraison s'effectuera sur rendez-vous. Vous conviendrez d'une date de livraison avec le transporteur qui prendra contact avec vous a minima deux (2) jours avant la livraison. Le transporteur conviendra avec vous d'un créneau horaire (**du lundi au vendredi**) durant lequel la livraison sera

effectuée. Ces créneaux peuvent s'entendre de 2h, une demi-journée ou une journée en fonction des transporteurs mandatés.

Le stockage de la marchandise chez le prestataire de transport étant facturé par ce prestataire au magasin au-delà d'un mois de stockage sans livraison au client, le magasin se réserve le droit le cas échéant de vous réclamer le montant de ce coût de stockage si vous deviez repousser, pour des raisons personnelles, la date de livraison bien au-delà de la période de livraison initialement convenue sur votre bon de commande.

5. PRISE DE RENDEZ-VOUS

Dans un délai à minima deux (2) jours avant la date de livraison indiquée sur le bon de commande, le transporteur vous contactera par téléphone afin de fixer un rendez-vous à votre convenance pour la livraison. Nous vous remercions par conséquent de nous **communiquer en priorité un numéro de téléphone portable auquel vous serez joignable**.

6. LIEU DE LIVRAISON

La livraison sera effectuée à l'adresse que vous aurez mentionnée ci-dessous.

La livraison s'effectue exclusivement en France métropolitaine hors Corse. Toute livraison en-dehors de ce territoire, ou sur une île, sera soumise à tarification spécifique.

Au moment de la passation de sa commande de livraison, le client désignera à Leroy Merlin les différents passages à risques que seraient susceptibles de rencontrer le chauffeur au moment du déchargement (existence de trottoirs, puisards, pelouses, terrains non stabilisés, cage d'escalier, ascenseur...).

Il est de votre responsabilité de prévoir un accès facile pour un camion de 19 à 38 tonnes pour le déchargement des produits commandés. Une zone dégagée de déchargement du produit est impérative au plus près de son lieu de dépose.

NB : Le camion de 19t occupe un volume de 2.50m de largeur, 12m de longueur et 4.2m de hauteur.



En fonction du **niveau de service de livraison** auquel vous avez souscrit, des **éléments d'accessibilité** à votre domicile et de la **configuration du lieu de livraison** que vous nous aurez transmis, la livraison sera réalisée soit au sein même de votre habitation ou en limite de votre propriété (en bas de l'immeuble pour un appartement en copropriété / devant votre domicile pour un pavillon). N'hésitez pas à vous rapprocher de votre conseiller de vente pour l'établissement d'un devis spécifique.

Si le transporteur constate l'impossibilité de livraison, celui-ci conviendra avec vous d'un nouveau point de livraison au plus proche accessible de l'adresse de livraison indiquée sur le bon de commande. Tout frais supplémentaire pourra dès lors vous être facturé.

En fonction du niveau de service de livraison auquel vous avez souscrit (trottoir, étage, garage, jardin), votre commande sera déposée à votre domicile en fonction. En tout état de cause, **afin de garantir votre sécurité et celle de votre commande, seul le chauffeur est habilité à décider du lieu le plus propice de déchargement et des opérations de manutention à exécuter.**

Pour des raisons de sécurité, votre magasin LEROY MERLIN ne procédera pas aux livraisons si les conditions climatiques ne le permettent pas (ex : gel).

7. IMPOSSIBILITE DE LIVRER

7.1 Si la configuration du lieu de livraison ne permet pas au transporteur une livraison en toute sécurité :

- Soit le transporteur a d'autres moyens de livraison qu'il mettra à disposition afin de finaliser la livraison. Tout frais supplémentaire sera à votre charge ;
- Soit le transporteur déposera les produits, en accord avec vous, au plus proche du lieu de livraison initialement prévu.
- Soit l'accès est impraticable avec un 19 ou 38 tonnes, le transporteur sera alors dans l'obligation de déposer le produit dans le magasin Leroy Merlin dans lequel la commande a été passée, ou au plus proche du lieu de déposer. Ce magasin Leroy Merlin organisera une nouvelle livraison avec vous. Tout frais supplémentaire (stockage, retour, livraison...) sera à votre charge.

7.2 En d'absence imprévue de votre part au moment convenu avec le transporteur.

- Toute présentation supplémentaire à la livraison initialement programmée demeurera à votre charge.

8. RECEPTION

Nous vous invitons à **ouvrir et vérifier votre commande le jour de sa livraison en présence du chauffeur**. Si vous constatez que le colis est endommagé ou partiel, nous vous conseillons 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 immédiatement être adressée à votre magasin Leroy Merlin.

9. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

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

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

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

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

L'exercice de ce droit s'exerce **par e-mail** : relationclient.siege@leroymerlin.fr ou **par l'envoi d'un courrier** à l'adresse suivante : LEROY MERLIN – Voix du Client, Rue Chanzy-Lezennes, 59 712 Lille Cedex 9.

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

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

NUMERO DE COMMANDE : _____

NOM DU CLIENT : _____ PRENOM : _____

ADRESSE DE LIVRAISON : N° _____ RUE _____

IMMEUBLE _____ BATIMENT _____ ETAGE _____

CODE POSTAL _____ VILLE _____

PARTICULARITES LORS DE LA LIVRAISON :

Je déclare avoir pris connaissance des présentes conditions de commande et de livraison et les avoir acceptées.

Fait à _____ le ___/___/_____, en deux exemplaires.

Le Client

Mention « lu et approuvé »

Signature

Pour le magasin LEROY MERLIN

Prénom et NOM

Signature