

Conditions générales de ventes

Date de mise à jour : 21/11/2024

ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « **CGV** »), qui sont accessibles en cliquant sur l'onglet prévu en bas de page du site internet www.bazarchic.com ou de l'application mobile BazarChic (ci-après « **Boutique en ligne** »), quel que soit l'outil ou le moyen pour y accéder, régissent l'intégralité des relations entre :

D'une part, la société BAZARCHIC, société par actions simplifiée au capital de 312.500 €, immatriculée au RCS de Nanterre sous le n°489 583 062, domiciliée 4 rue Mozart 92110 Clichy, dont l'identifiant TVA est le FR30489583062 et les numéro IDU sont les suivants : FR023459_10GO3A (Ecomaison), FR213878_01HING (Citeo), FR023459_11YFOK (Refashion), FR**** (Ecosystem – en cours d'obtention) (ci-après « **BAZARCHIC** »),

D'autre part, toute personne physique d'au moins 18 ans, qui utilise la Boutique en ligne et/ou souhaite acheter les produits et/ou services proposés par BAZARCHIC sur la Boutique en ligne et qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (ci-après « **Client** »).

Les CGV définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente à distance sur la Boutique en ligne des produits et/ou services proposés par BAZARCHIC aux Clients.

A titre exceptionnel, les offres de produits et/ou services proposées sur la Boutique en ligne peuvent être soumises à des conditions générales de vente dérogatoires aux CGV. Lorsqu'une telle hypothèse se présente, les Clients sont informés de l'existence de ces conditions générales de vente dérogatoires et sont invités à les consulter et à les accepter.

Toute consultation et/ou passation d'une commande sur la Boutique en ligne, vaut de plein droit acceptation des CGV par le Client. BAZARCHIC se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment et sans préavis, étant précisé que seules seront applicables les CGV en vigueur à la date de consultation de la Boutique en ligne et/ou de passation d'une commande par le Client. Le fait, pour BAZARCHIC, de ne pas se prévaloir d'une stipulation des CGV ou d'un droit ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

ARTICLE 2 – MENTIONS LEGALES

La Boutique en ligne est éditée par BAZARCHIC, dont l'identité a été rappelée à l'article précédent. BAZARCHIC peut être jointe par l'un des moyens précisés à l'article 12 « Service Client » des CGV. Madame Elisabeth CAZORLA est Directrice de publication.

BAZARCHIC a souscrit une assurance responsabilité professionnelle auprès de la société SIACI SAINT HONORE SAS, courtier d'assurance ou de réassurance, conseiller en investissement financier, courtier en opérations de banque et en services de paiement au capital social de 76 884 940 €, enregistrée au RCS de Paris sous le n°572 059 939 et domiciliée Le Season, 39 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France.

La Boutique en ligne est hébergée par ECRITEL, société à responsabilité limitée au capital de 2.325.000€, immatriculée au RCS de Paris sous le n°332 484 021, domiciliée 19 rue Alphonse De Neuville 75017 Paris, qui peut être jointe au 01.40.61.20.00 ou à contact@ecritel.fr.

ARTICLE 3 – PRODUITS et/ou SERVICES

Généralités : Les produits et/ou services proposés par BAZARCHIC sont conformes à la réglementation de l'Union européenne et française en vigueur au moment de leur vente. Ils sont décrits le plus précisément possible sur les fiches produits et/ou services de la Boutique en ligne. Les photographies utilisées au sein des fiches produits et/ou services ont pour objectif d'illustrer les produits et/ou services dans des conditions données (ex : luminosité, ambiance...). Afin d'éviter tout déconvenue (ex : intensité d'une couleur), il est recommandé aux Clients de ne pas se fier exclusivement aux photographies mais, au contraire, de tenir avant tout compte de la description textuelle de chaque produit et/ou service. Le cas échéant et notamment en cas de doute portant sur les caractéristiques essentielles d'un produit et/ou service (ex : couleur...), au besoin le Client est invité à contacter le Service Client de BAZARCHIC, par l'un des moyens précisés à l'article 12 « Service Client » des CGV, afin d'obtenir toute précision utile.

Disponibilité : Les produits et/ou services sont commercialisés dans la limite de leur disponibilité. En cas d'indisponibilité, BAZARCHIC s'efforcera de l'indiquer et/ou de rendre impossible l'achat du produit et/ou service concerné. Malgré toutes les précautions prises, il se peut qu'un produit et/ou service commandé ne soit plus disponible. Dans une telle hypothèse, BAZARCHIC, dès qu'elle en aura connaissance, en informera le Client qui sera remboursé de l'intégralité des sommes réglées en utilisant le même moyen de paiement que ceux utilisés à la commande.

ARTICLE 4 – COMMANDES

Généralités : Après avoir pris connaissance de l'ensemble des caractéristiques essentielles des produits (exemples non limitatifs : composition, dimensions, conditions spécifiques de livraison précisées sur la fiche produits...) et/ou services commercialisés par BAZARCHIC sur la Boutique en ligne et des présentes CGV, le Client est invité à ajouter dans son panier virtuel les produits et/ou services qu'il souhaite commander. Un récapitulatif de sa commande lui est alors proposé (références, quantités, prix unitaire, prix TTC...) afin qu'il puisse, le cas échéant, modifier sa commande avant de la terminer. Le Client est ensuite informé des modalités de livraison (coûts...),

des moyens de paiement autorisés, de la faculté dont il dispose d'utiliser ses bons d'achat ou codes de réduction et de créer un compte Client. Le Client est invité à transmettre à BAZARCHIC l'ensemble des informations utiles à l'exécution de sa commande (coordonnées, adresse de livraison et de facturation...) puis à régler sa commande en utilisant l'un des moyens de paiements proposés. A toutes fins utiles, il est rappelé aux Clients que le paiement d'une commande vaut acceptation sans réserve des CGV, conformément à ce qui est précisé sur la Boutique en ligne au moment de procéder au paiement ; en conséquence, les Clients sont invités, s'ils le souhaitent, à cliquer sur le lien hypertexte permettant de consulter les CGV avant de valider leur paiement. Un message de confirmation récapitulant les caractéristiques essentielles de sa commande et contenant les CGV (ou lui permettant de les télécharger ou les imprimer) lui est alors envoyé (à défaut, le Client est invité à prendre contact avec le Service Client de BAZARCHIC par l'un des moyens précisés à l'article 12 « Service Client » des CGV). BAZARCHIC se réserve le droit de refuser toute commande pour motifs légitimes, notamment lorsque les quantités achetées sont anormalement élevées ou en cas de litige concernant le paiement d'une commande.

Produits volumineux : L'attention des Clients est en particulier attirée sur le fait que certains produits proposés à la vente sur la Boutique en ligne font, en raison de leur dimension, l'objet de conditions spécifiques (ex : conditions spécifiques de livraison) qui, généralement, sont précisées sur la fiche des produits concernés. C'est généralement le cas du mobilier (intérieur ou extérieur). En tout état de cause, il est de la seule responsabilité du Client de s'assurer, préalablement à toute commande, qu'il n'existe aucun obstacle à la livraison desdits produits (ex : impossibilité de livrer un produit volumineux à l'étage en raison de l'absence d'ascenseur ou encore d'escaliers ou portes de trop petites tailles...). En cas de doute, le Client est invité, avant qu'il ne passe commande, à se rapprocher du Service Client de BAZARCHIC, par l'un des moyens précisés à l'article 12 « Service Client » des CGV, afin d'obtenir toute précision utile.

ARTICLE 5 – PRIX ET PAIEMENT

Prix : Le prix des produits et/ou services est mentionné en euros, toutes taxes françaises comprises (TVA française et autres taxes applicables) et, sauf précision contraire, hors frais de livraison lesquels sont notifiés au Client au moment où il passe commande. En cas de modification du taux de TVA, le prix sera automatiquement modifié sans autre préavis que la date d'exigibilité du nouveau taux. Pour les commandes exonérées de TVA, les dispositions du Code général des impôts sont applicables ; il est de la responsabilité du Client de s'informer des éventuels frais, droits et taxes qui pourraient lui être réclamés par les autorités compétentes en cas de livraison hors du territoire douanier de l'Union européenne (ex : DROM-COM, Suisse...).

BAZARCHIC se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Les produits et/ou services seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de la commande. Dans l'hypothèse où un prix anormalement bas serait indiqué en raison d'une erreur technique ou humaine, BAZARCHIC se réserve le droit de demander au Client de compléter le prix d'ores et déjà réglé ou de lui permettre d'annuler sa commande en lui remboursant l'intégralité des sommes déjà versées.

BAZARCHIC est susceptible d'organiser diverses opérations promotionnelles, sous forme de comparaison de prix notamment. L'attention des Clients est attirée sur le fait que, sauf mention contraire, les prix de référence utilisés par BAZARCHIC sur la Boutique en ligne ne correspondent pas au « prix antérieur » spécifiquement défini par le Code de la consommation, mais à un prix qui est précisé par astérisque dans le cadre de l'annonce et qui, généralement, correspond au prix de vente conseillé par le fournisseur du produit et/ou service.

Paiement : Le paiement des commandes se fait en utilisant l'un des moyens de paiement proposés par BAZARCHIC au moment de la commande.

Paiements par cartes bancaires : Les cartes bancaires acceptées sont les suivantes : CB, Visa, Mastercard, American Express et, pour la livraison en Belgique Bancontact.

Paiements par PayPal : Lors de la validation de sa commande, le client doit entrer son adresse e-mail liée à son compte PayPal ainsi que son mot de passe PayPal. Le client sera, au moment du paiement dirigé vers une page PayPal afin de procéder au paiement. Le paiement en 4 fois avec PayPal est disponible pour les achats compris entre 30 et 2 000 euros. Pour en bénéficier, le client doit résider en France et son compte PayPal doit être associé à un compte bancaire vérifié ou à une carte de débit valide pour la durée des remboursements à effectuer. BAZARCHIC se réserve le droit de refuser au client le mode de paiement PayPal en cas de résultat négatif de la vérification.

Paiements avec notre partenaire ALMA :

- BAZARCHIC propose à ses Clients le service de crédit d'Alma pour le règlement de leurs achats et l'exécution du paiement. Cela est conditionné par l'acceptation par le Client des CGU ou du contrat de crédit proposé par Alma.
- Tout refus d'octroi de crédit par Alma pour une commande pourra entraîner l'annulation de celle-ci.
- Toute résiliation des CGV qui lient le Client et BAZARCHIC entraîne la résiliation des CGU ou du contrat de crédit entre Alma et le Client.
- Le paiement en trois / quatre fois est disponible via notre partenaire Alma. La sécurisation des paiements est assurée par Alma et ses prestataires. Tous les paiements sont protégés par le 3D Secure.
- Montant des achats: Seuls les achats entre 100€ et 2000€ sont éligibles au paiement avec Alma
- Frais : En payant en plusieurs fois avec Alma le Client paie les frais suivants :

o Pour le paiement en 3 fois : taux indiqué dans la documentation contractuelle du Client

o Pour le paiement en 4 fois : taux indiqué dans la documentation contractuelle du Client

Pour toutes questions relatives à votre paiement avec notre partenaire ALMA vous devez vous adresser à leur support : support@getalma.eu

Exceptionnellement, BAZARCHIC se réserve le droit de suspendre une commande et de demander à ses Clients tout complément d'information utile afin de garantir l'absence d'utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement. Les produits commandés demeurent la propriété de BAZARCHIC jusqu'à leur complet paiement.

Bon d'achat – code promotionnel : BAZARCHIC ou ses partenaires sont susceptibles d'émettre des bons d'achat ou des codes promotionnels qui peuvent être utilisés par les Clients au moment du paiement sur la Boutique en ligne. Les conditions d'utilisation de ces avantages (valeur, validité...) sont généralement précisées sur ces bons d'achat ou codes promotionnels. A défaut de précision contraire, ces bons et codes ne sont pas cumulables entre eux, ni échangeables ou remboursables, et leur utilisation est conditionnée par un montant minimum de commande.

Parrainage : Les Clients disposant d'un compte client BAZARCHIC ont la possibilité de parrainer toute personne de leur réseau social restreint (famille, ami...) en suivant la procédure prévue à cet effet sur la Boutique en ligne. Chaque parrainage formalisé par l'ouverture d'un compte client BAZARCHIC par le filleul permet au Client parrain de bénéficier, lors de la première commande de son filleul et à condition que cette commande ne soit pas annulée ou rétractée, d'un bon d'achat d'une valeur de dix (10) euros, non cumulable et utilisable sur la Boutique en ligne, pendant une durée de trente (30) jours à compter de son émission pour toute commande d'un montant supérieur à cinquante (50) euros hors frais de livraison.

ARTICLE 6 – LIVRAISON et EXECUTION

Généralités : Les produits sont livrés et les services exécutés conformément à ce qui est convenu lors de la commande (délais, modalités...).

Les livraisons sont réalisées à l'adresse choisie par le Client, sous réserve des éventuelles conditions dérogatoires du transporteur (ex : livraison dans un point relais différent de celui sélectionné en raison de la fermeture, ponctuelle ou définitive, d'un point de relais sélectionné). Les produits peuvent généralement être livrés en France métropolitaine, DROM-COM, Belgique, Monaco, Suisse et Luxembourg, sauf mention spécifique contraire indiquée lors du choix de l'adresse de livraison. Il est précisé que certaines familles de produits ne peuvent pas être livrées dans certaines zones géographiques. A titre indicatif mais non limitatif :

- La famille de produits « vin » ne peut pas être livrée dans l'Union européenne, à l'exception du territoire français ;
- Les familles de produits suivantes sont exclues des ventes dans les DROM-COM et en Suisse : Accessoires Auto/Moto, Bagagerie, Bricolage, Chaussures, Produits Cosmétiques, Décoration/Mobilier, Horlogerie, Jouets, Maroquinerie, Vélo, Vin/Gastronomie.

Les frais de livraison, qui peuvent varier en fonction de divers facteurs (poids, volume et nature des produits, transporteur, mode de livraison, lieu de livraison...), sont notifiés aux Clients en € TTC lorsqu'ils passent commande. En cas de commande comprenant des produits issus de ventes différentes, des frais de livraison sont facturés pour chacune des ventes (les frais à régler apparaissent de manière cumulée). L'expédition de la commande est notifiée au Client par tout moyen. La livraison est réputée réalisée au moment où le Client ou un tiers désigné par lui, autre que le transporteur proposé par BAZARCHIC, prend physiquement possession du produit.

Dans la mesure où BAZARCHIC offre la possibilité aux Clients de commander, au sein d'un même panier, des produits issus de ventes différentes, la livraison des produits commandés pourra être fragmentée. En outre, pour des raisons logistiques, il peut arriver que des produits issus d'une même vente soient expédiés dans des colis différents et à des dates différentes.

En cas de retard de livraison, le Client peut annuler sa commande, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable adressé au Service Client de BAZARCHIC par l'un des moyens précisés à l'article 12 « Service Client » des CGV. Dans une telle hypothèse, la commande sera considérée comme annulée à la réception par BAZARCHIC de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette annulation, à moins que BAZARCHIC ne se soit exécutée entre-temps. En cas d'annulation d'une commande dans les formes précitées, BAZARCHIC remboursera au Client la totalité des sommes versées, au plus tard 14 jours suivant la date d'annulation.

Attention – anomalie apparente lors de la livraison : Toute anomalie apparente concernant une commande (nombre d'unités, état des emballages ou des articles...) devra obligatoirement être indiquée de manière précise (description détaillée de l'anomalie) par le Client sur le bon de livraison, sauf l'hypothèse où cette précision est matériellement impossible (ex : livraison réalisée hors la présence du Client). Le Client pourra refuser la livraison en cas d'anomalie apparente. Dans tous les cas, le Client devra notifier l'anomalie apparente à BAZARCHIC par écrit dans un maximum de vingt-quatre (24) heures à compter de la livraison en lui fournissant tout élément de preuve utile (photographie, description de l'anomalie...). Une anomalie apparente s'entend de toute anomalie qui devrait être normalement décelée par un consommateur normalement attentif et avisé. A défaut de respecter les deux conditions précitées (indication de la réserve sur le bon de livraison, sauf l'hypothèse où cette précision est matériellement impossible, et information documentée à destination de BAZARCHIC dans le délai précité), les colis seront réputés avoir été livrés exempts de toute anomalie apparente, sauf disposition d'ordre public contraire. Il appartient au Client de préserver ses droits vis-à-vis du transporteur dans les conditions prévues à l'article L.133-3 du Code de commerce (confirmation motivée de l'anomalie auprès du transporteur par envoi d'un courrier recommandé dans les 3 jours, non compris les jours fériés, qui suivent celui de la réception des produits concernés).

ARTICLE 7 – DROIT DE RETRACTATION

Périmètre : Sauf l'hypothèse où ce droit est exclu (cf. paragraphe suivant), les Clients bénéficient du droit de se rétracter sans donner de motif dans un délai qui court à compter du paiement de la commande et qui expire 14 jours après le jour où eux-mêmes, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par eux, prend physiquement possession du bien. Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou sur un bien livré en plusieurs lots ou pièces, ce délai expire le jour de la prise de possession du dernier bien / lot / pièce. Le jour où le contrat est conclu ou le jour de la réception du bien n'est pas compté dans ce délai. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Exclusion : Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats listés aux articles L. 221-2 et L. 221-28 du Code de la consommation, notamment pour les contrats de fourniture suivants :

- De services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- De biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- De biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement (s'agissant des denrées alimentaires, BAZARCHIC accepte uniquement les retours des produits qui comportent une date limite de consommation supérieure à 3 mois) ;
- De 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 (notamment les produits cosmétiques, cosmétotextiles, boucles d'oreilles et piercing, sextoys...) ;
- De biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- De boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
- D'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés après la livraison ;
- D'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- De prestations de services d'hébergement, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs (billetterie...) qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;
- D'un contenu numérique sans support matériel dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation, après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Modalités : Pour exercer leur droit de rétractation, les Clients doivent, avant l'expiration du délai précité, notifier leur décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (ex : lettre envoyée par la poste, email...), en utilisant le cas échéant le formulaire prévu dans les CGV sans retour du produit/service à ce stade. Dans l'hypothèse où BAZARCHIC constaterait une utilisation abusive, par un Client, de son droit de rétractation (fréquence d'utilisation anormalement élevée, retours successifs de produits dépréciés ou présentant des indices d'utilisation qui dépassent ce qui est strictement nécessaire pour apprécier les caractéristiques du produit...), BAZARCHIC se réserve le droit de mettre en demeure le Client de présenter, dans un délai de huit (8) jours à compter de la notification du grief reproché, ses observations écrites. Passé ce délai, à défaut de réponse ou à défaut de réponse satisfaisante du Client, BAZARCHIC se réserve le droit de refuser toute commande ultérieure du Client.

Retour du produit : Après avoir exercé leur droit de rétractation, les Clients, dont le produit a été livré, doivent renvoyer le bien concerné dans les conditions prévues à l'article 9 « retour » des CGV, au plus tard 14 jours après avoir communiqué leur décision de rétractation et, en tout état de cause, sous réserve d'avoir préalablement obtenu l'accord de BAZARCHIC pour effectuer le retour. Les frais et risques liés au renvoi sont à la charge exclusive des Clients. Afin de simplifier les démarches des Clients, BAZARCHIC propose, dans les conditions précisées à l'article 9 « retour » des CGV, des étiquettes prépayées. Le prix de ces étiquettes prépayées sera déduit du montant à rembourser.

Remboursement : BAZARCHIC remboursera tous les paiements reçus, y compris les frais de livraison en cas de rétractation portant sur l'intégralité d'une commande (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le Client a choisi un mode de livraison autre que le mode moins coûteux proposé par BAZARCHIC), sans retard excessif et au plus tard 14 jours à compter du jour où BAZARCHIC a été informée de la décision de rétractation (attention : en cas de retour d'un produit, le remboursement sera différé par BAZARCHIC jusqu'à réception du bien concerné ou d'une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits). Le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande sera utilisé.

Dépréciation du bien : La responsabilité des Clients pourra être engagée en cas de dépréciation du bien retourné résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques et son fonctionnement. Dans une telle hypothèse, BAZARCHIC se réserve le droit de retenir, sur les montants dus au Client qui a exercé son droit de rétractation, une somme correspondant à une indemnité proportionnelle à la dépréciation constatée, sous réserve d'en justifier auprès du Client.

ARTICLE 8 – GARANTIES

Garantie de conformité

Le vendeur délivre un bien conforme au contrat au sens de l'article L.217-4 du Code de la consommation ainsi qu'a

Le consommateur dispose d'un délai de deux (2) ans à compter de la livraison du bien pour obtenir la mise en œuvre du droit de rétractation en cas de défaut de conformité existant au moment de la livraison du bien.

Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition (à l'exception de l'occasion). Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée de plus de deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de durée du contrat. 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.

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

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai raisonnable, à moins qu'il n'y ait un 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 la garantie. Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est étendue à 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

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 (30) jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment la 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 grave ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement.

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 n'est pas éteinte.

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 qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Garantie des vices cachés

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code de commerce. Cette garantie s'applique à la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement si le bien est restitué.

Pour bénéficier de cette garantie, le consommateur doit obligatoirement démontrer et justifier que chacune des trois conditions de la garantie allégué n'était pas apparent lors de l'achat ; le défaut rend le bien impropre à l'usage auquel on le destine (ou diminue son usage) au moment de l'achat. A défaut, la garantie des vices cachés sera inopposable.

Modalités d'exercice des garanties : En cas de non-conformité ou de défaut caché d'un produit, le Client est tenu d'adresser sa réclamation au Service Client de BAZARCHIC par l'un des moyens précisés à l'article 12 « Service Client » des CGV. En cas de retour d'un produit, le Client est invité à suivre la procédure décrite à l'article 9 « retour » des CGV. L'exercice de ces garanties a lieu sans aucun frais pour le Client, à la condition toutefois que ce dernier soit fondé à demander le bénéfice de ces garanties.

Garantie commerciale : La garantie commerciale s'entend de tout engagement contractuel d'un professionnel à l'égard d'un consommateur en vue du remboursement du prix d'achat, du remplacement ou de la réparation du bien, en sus de ses obligations légales visant à garantir la conformité du bien. Lorsqu'elles existent, ces garanties commerciales sont uniquement octroyées par les fabricants et notifiées aux Clients directement sur la fiche descriptive du produit concerné.

ARTICLE 9 – RETOUR

Bons de retours : Préalablement à tout retour d'un produit à BAZARCHIC, le Client doit obligatoirement demander et obtenir un bon de retour auprès de BAZARCHIC, soit en s'adressant au Service Client de BAZARCHIC par l'un des moyens précisés à l'article 12 « Service Client » des CGV, soit directement sur la Boutique en ligne pour les Clients qui disposent d'un compte client BAZARCHIC en suivant la procédure prévue à cet effet (onglets mon compte, puis, mes commandes).

A cette occasion, le Client doit informer BAZARCHIC de manière précise du motif qui justifie sa demande de retour.

Lorsque le retour est fondé sur l'exercice d'une garantie légale, BAZARCHIC se réserve le droit de demander au Client des informations et/ou justificatifs de la non-conformité (ex : photographie).

Le bon de retour est transmis par email et mis à disposition sur le compte client des Clients qui disposent d'un compte BAZARCHIC.

Étiquettes prépayées COLISSIMO : Afin de faciliter les démarches des Clients lors d'un retour produit, BAZARCHIC a mis en place un système d'étiquettes prépayées COLISSIMO que les Clients peuvent, s'ils le souhaitent, utiliser selon les modalités précisées ci-après.

- **En cas d'exercice du droit de rétractation** : En cas d'exercice du droit de rétractation impliquant le retour d'un produit, ce service est payant. Pour y accéder, le Client peut soit se connecter à son compte BAZARCHIC et suivre la procédure prévue à cet effet, soit contacter le Service Client de BAZARCHIC par l'un des moyens précisés à l'article 12 « Service Client » des CGV. Le prix de l'étiquette COLISSIMO, d'un montant (sous réserve des modifications tarifaires opérées par COLISSIMO) de 5,90€ pour la France et Monaco, de 11,90€ pour la Belgique et Le Luxembourg et de 12,90€ pour les DROM-COM, est imputé sur le montant à rembourser au Client dans le cadre du droit de rétractation. L'étiquette COLISSIMO est transmise par email et mise à disposition sur le compte client des Clients qui disposent d'un compte BAZARCHIC.
- **En cas d'exercice des garanties légales** : En cas d'exercice d'une garantie légale impliquant le retour d'un produit, ce service est gratuit. Pour y accéder, le Client peut soit se connecter à son compte BAZARCHIC et suivre la procédure prévue à cet effet, soit contacter le Service Client de BAZARCHIC par l'un des moyens précisés à l'article 12 « Service Client » des CGV. L'étiquette COLISSIMO est transmise par BAZARCHIC par email et mise à disposition sur le compte client des Clients qui disposent d'un compte BAZARCHIC.

- **Ce service ne peut pas être utilisé pour renvoyer les produits suivants :**
- Taille des produits L + l +H > 150 cm ;
- Poids des produits > 30 kg bureau de poste et boîte aux lettres ;
- Prix HT des produits non-conformes < prix HT de l'étiquette prépayée ;
- Belgique et Luxembourg : accessoires auto/moto, bagagerie, bricolage, décoration/mobilier, jouets, vélo, vin ;
- DROM-COM et Suisse : accessoires auto/moto, bagagerie, bricolage, chaussures, produits cosmétiques, décoration/mobilier, horlogerie/bijouterie, jouets, lunettes, maroquinerie, vélo, vin/gastronomie.

Retour des produits : Les produits doivent être retournés à BAZARCHIC parfaitement protégés (dans leur emballage d'origine et en parfait état de revente – non endommagé ou sali – lorsque le renvoi est consécutif à l'exercice du droit de rétractation), accompagnés du bon de retour, de leurs accessoires, par courrier postal, le cas échéant en utilisant l'étiquette prépayée COLISSIMO, à l'adresse suivante : BAZARCHIC – Service Retour, 40 avenue du Gros Chêne – 95220 Herblay. Aucun retour physique n'est accepté.

Concernant spécifiquement le retour du mobilier (intérieur ou extérieur), il appartient au Client d'organiser le retour du mobilier via le transporteur de son choix, en réemballant par ses soins l'article. Afin de garantir la qualité du transport, le Client doit effectuer des photos de l'article nu et emballé pour assurer l'état conforme du produit avant remise au transporteur.

Ne pourront être repris les produits retournés dans les hypothèses où :

- Aucun bon de retour n'a été émis par BAZARCHIC,
- Aucun élément ne permet d'identifier l'expéditeur (nom, prénom, adresse, numéro de commande),
- Les produits retournés ne correspondent pas aux produits achetés sur la Boutique en ligne (numéro d'identification différent...),
- Les produits retournés révèlent un usage qui va manifestement au-delà de ce qui est strictement nécessaire pour établir leur nature, caractéristiques et bon fonctionnement ou qui les a rendus manifestement impropres à la revente, s'agissant d'un retour au titre du droit de rétractation uniquement.

Environnement – « reprise 1 pour 1 » : Conformément aux dispositions de l'article L.541-10-8 du Code de l'environnement, BAZARCHIC participe au système de collecte des équipements électriques et électroniques (EEE) et des éléments d'ameublement (DEA) au sens des articles L.541-10-1, 5° et 10° du Code de l'environnement et, dans ce cadre, propose, pour tout achat de l'une de ces catégories de produits sur la Boutique en ligne par un Client résidant en France métropolitaine, une reprise gratuite d'un ancien produit qu'il remplace, sous réserve que ce dernier présente des

caractéristiques similaires au produit acheté sur la Boutique en ligne (nature et dimension équivalente – par exemple, un ancien canapé 2 places est repris pour l'achat d'un nouveau canapé 2 places). Les Clients qui le souhaitent ont la possibilité :

- **Soit de déposer leur ancien produit dans un point de collecte partenaire** Ecosystem (DEEE – [Donner ou recycler vos appareils électriques | ecosystem](#)) ou ECOMAISON (DEA : [Accéder à nos points de collecte de proximité – ecomaison](#)) en cliquant sur ces liens ;
- **Soit de faire reprendre leur ancien produit à domicile**, s'il s'agit d'un produit encombrant (poids supérieur à 20kg ou somme des dimensions supérieure à 2 mètres), en demandant un rendez-vous de reprise au point de livraison du nouveau produit acheté sur la Boutique en ligne (à noter : si la livraison est convenue au pas de porte, la reprise se fait également au pas de porte, et non à l'étage), dans la limite de la quantité et du type de produit acheté. Une fois votre commande confirmée, vous recevrez un email de confirmation de commande dans lequel se trouve un lien afin d'organiser cette reprise, avec notre partenaire Smartback. La reprise peut avoir lieu jusqu'à 15 jours après la livraison de votre produit.

A noter :

- Les équipements EEE doivent être débranchés, vidés et vidangés et doivent pouvoir être manipulés sans danger ;
- Les meubles doivent être vidés et scotchés (planches, portes...) pour éviter toute blessure lors de la manipulation, et sorti de leur emplacement ;
- La literie doit être emballée dans une sache ou housse d'origine.

ARTICLE 10 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

BAZARCHIC et ses fournisseurs ou partenaires sont propriétaires et/ou titulaires d'un important portefeuille de marques protégées et enregistrées à l'INPI ainsi que de nombreux noms de domaines ou autres éléments (photographies, textes, commentaires...) également enregistrés et/ou protégés. L'ensemble de ces éléments tels qu'ils apparaissent, notamment, sur la Boutique en ligne ou dans les communications de BAZARCHIC et de ses partenaires, sont protégés et ne peuvent donc être utilisés sans autorisation. Conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, seule est autorisée l'utilisation pour un usage privé, sous réserve de dispositions différentes voire plus restrictives du Code de la propriété intellectuelle. Toute atteinte à ces éléments, qu'ils soient ou non protégés par le droit de la propriété intellectuelle et/ou industrielle, sera immédiatement poursuivie (notamment pénalement) et sanctionnée.

ARTICLE 11 – DONNEES PERSONNELLES

Les CGV sont complétées par une Politique de vie privée, qui est accessible en cliquant ici <https://ressources.bazarchic.com/politique-de-vie-privee/> ou sur le lien prévu en bas de page de la Boutique en ligne et à laquelle BAZARCHIC renvoie. Il est rappelé aux Clients qu'ils disposent de la possibilité de :

- Adresser une réclamation à la CNIL ;
- S'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique afin de ne pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique.

ARTICLE 12 – LOI APPLICABLE – RECLAMATIONS – RESPONSABILITE

Loi applicable : Les CGV sont intégralement régies par la loi française à l'exclusion, le cas échéant, de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises.

Service Client : À tout moment, les Clients peuvent s'adresser au Service Client de BAZARCHIC par téléphone au +33 (0)1.76.27.81.66 (du lundi au vendredi, de 8h à 20h, et le samedi de 9h à 18h, prix d'un appel local depuis un poste fixe) et/ou en utilisant le formulaire prévu en bas de page de la Boutique en ligne.

Manquement du Client : Le non-respect par le Client des obligations prévues dans les CGV (en particulier en cas de fraude ou de tentative de fraude ou de tout incident de paiement) pourra entraîner la suspension de toute commande en cours ou à venir, sans préjudice de tous dommages et intérêts que pourrait solliciter BAZARCHIC.

Responsabilité de BAZARCHIC : Sauf disposition légale d'ordre public contraire, BAZARCHIC ne saurait être tenue responsable des préjudices indirects causés par son fait ou les produits et/ou services commercialisés, ainsi que des préjudices de toute nature résultant de l'impossibilité de passer commande. Par ailleurs BAZARCHIC sera exonérée de tout ou partie de sa responsabilité dans l'hypothèse où elle justifierait que le dommage allégué a été causé par le fait de la victime, d'un tiers ou du fait d'un cas de force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code civil. En outre, les parties reconnaissent que les événements suivants seront automatiquement assimilés à des cas de force majeure dès lors qu'ils échappent raisonnablement au contrôle de BAZARCHIC et en dépit du fait qu'ils ne remplissent pas l'ensemble des conditions retenues par la jurisprudence : les grèves (annoncées ou non) affectant l'exécution, par BAZARCHIC et/ou ses propres salariés, fournisseurs ou partenaires, de leurs obligations contractuelles, l'inexécution contractuelle de la part de BAZARCHIC résultant du fait de ses fournisseurs, partenaires ou transporteurs, le blocage des réseaux de transport (ferrés, routiers, aériens...), les épidémies ou pandémies, les mesures gouvernementales ainsi que tout événement indépendant de la volonté de BAZARCHIC qui rend impossible ou remet en cause l'équilibre financier existant au jour où une transaction est passée.

Médiation : Dans l'hypothèse où un litige n'aurait pas pu être préalablement résolu directement entre les parties, le Client est informé qu'il dispose du droit, en vue de la résolution amiable de son litige, de recourir gratuitement au service de médiation de la Fédération du e-commerce et de la vente en distance (FEVAD) par l'un des moyens suivants : site internet

(<https://www.mediateurfevad.fr/>), email (mediateurduecommerce@fevad.com) ou courrier (Médiateur de la consommation FEVAD – BP20015 – 75362 Paris Cedex 8. Le Client peut également tenter de résoudre son litige par le biais de la plateforme de résolution des litiges en ligne : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>).

FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le formulaire ci-dessous si vous souhaitez vous rétracter)

[Télécharger le formulaire de rétractation](#)