CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATION DE SERVICE « VENTES EN MAGASIN » En vigueur au 1er novembre 2026

ARTICLE 1. CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – COMMANDE

1.1. Champ d'application des conditions générales de vente et de prestation

Les présentes conditions générales de vente et de prestation de service (les « CGV ») s'appliquent à tout achat et à toute commande (la/les « Commande(s) ») de produits standards, standards à option ou sur-mesure (les « Produits »), de prestations d'installation, d'atelier et d'entreposage (les « Prestations »), faite par un client (le « Client ») dans un magasin Lapeyre (un « Magasin »).

Les « Professionnels » sont des entreprises ou des artisans intervenant dans le domaine de l'aménagement de la maison, notamment dans les domaines de la cuisine et de la salle de bain. Les autres acheteurs sont des « Clients ».

Les ventes et commandes sont soumises aux CGV dans leur version en vigueur au jour de l'achat ou de la commande.

Les commandes réalisées sur le site www.lapeyre.fr (le « Site ») sont soumises aux Conditions Générales de Vente en Ligne, disponibles sur le Site, à l'exclusion de toutes autres.

1.2. Informations, estimation et commande

• Informations à communiquer par le Client

Lors de la commande, le Client devra communiquer, sous sa responsabilité, les informations sollicitées concernant :

- l'identification de l'acheteur
- les Produits (notamment dimensions, coloris, matériaux, autres caractéristiques spécifiques sollicitées)
- s'il y a lieu, les modalités de livraison (coordonnées, spécificité des lieux – notamment les accès difficiles, contraintes temporelles)
- en cas de paiement autre qu'au comptant pour la totalité des sommes dues, les éléments permettant le parfait encaissement des sommes convenues.

• Commande

Lorsque le projet du Client porte sur des Produits sur mesure ou sur des Produits standards à option, sans prestation d'installation par Lapeyre ou sans prestation d'atelier, le Client fournit sous sa responsabilité les mesures et toutes les informations techniques sollicitées par Lapeyre pour leur fabrication et/ou la Prestation.

Le document émis en réponse par Lapeyre est une offre (« bon de commande ») et sa signature par le Client formalise de manière ferme et définitive la conclusion d'un contrat avec Lapeyre.

• Commande après première estimation

Lorsque le projet du Client implique la réalisation d'un relevé technique par Lapeyre, une estimation initiale de prix sur indications fournies par le Client lui sera remis. Elle ne lie pas Lapeyre ni le Client.

Elle fait l'objet, si nécessaire, d'un réajustement au regard du relevé technique réalisé postérieurement par Lapeyre.

Une offre, intégrant le prix ainsi réajusté et les éventuelles modifications induites en termes de fournitures d'accessoires et de délais, est alors communiquée au Client (« bon de commande »). Sa signature par le Client formalise de manière ferme et définitive la conclusion d'un contrat avec Lapeyre.

• Annulation de Commande

En cas d'annulation totale ou partielle de la Commande décidée par le Client avant la livraison et hors retour conventionnel visé en article 8, Lapeyre conservera les acomptes déjà versés et exigera le solde de la commande, sans préjudice de tous autres dommages et intérêts pouvant être mis à la charge du Client.

• Recommandations avant la commande

Avant toute commande, il est conseillé au Client de s'assurer que le Produit correspond à ses attentes, concernant par exemple le coloris, la texture ou le design choisi(e) et les modalités de mise en œuvre et/ou d'installation.

Sauf exception confirmée expressément par Lapeyre, les Produits Lapeyre sont destinés aux locaux d'habitation à usage individuel. Pour tout autre usage, le Client doit se renseigner au préalable sur les exigences spécifiques éventuellement requises par la réglementation.

Lapeyre recommande au Client, lorsqu'il réalise ou fait réaliser des travaux intégrant les Produits, d'effectuer, en amont de l'achat des Produits, toutes les démarches préalables obligatoires auprès des services de l'administration compétente, de l'Association Nationale des Architectes des Bâtiments de France, du Syndic de son immeuble, etc., selon le cas, et qui seraient nécessaires à la réalisation de son projet.

Lapeyre recommande au Client de vérifier la conformité du Produit en cas d'exportation ou d'utilisation du Produit hors de France métropolitaine, les Produits étant destinés à une utilisation dans des zones climatiques tempérées.

ARTICLE 2. PRODUITS ET PRESTATIONS

2.1. Disponibilité

La gamme des Produits et des Prestations proposée est à la libre disposition des Magasins : ces Produits et Prestations sont alors disponibles dans la limite des stocks et des équipes techniques dont disposent chacun des Magasins au moment où le Client manifeste son intérêt en considérant la signature d'un bon de commande.

L'offre de Produits et de Prestations est susceptible d'évoluer à tout moment.

Caractéristiques essentielles

Les caractéristiques essentielles des Produits et des Prestations disponibles sont disponibles en Magasin et indiquées sur le site internet www.lapeyre.fr. Lorsque d'éventuels éléments de mise en situation, visuels ou illustrations sont présents, ils sont strictement illustratifs et non-contractuels.

Le Client est invité à se rapprocher d'un conseiller de vente afin de prendre connaissance des autres caractéristiques des Produits et des Prestations avant l'achat et la souscription, si celles qui sont décrites sur les différents supports lui paraissent insuffisantes ou ne correspondent pas à ses attentes.

2.2. Montage et installation par le Client

Avant le montage, l'utilisation ou l'installation du Produit, il appartient au Client de prendre connaissance de l'étiquetage, des fiches techniques, des instructions de montage, des préconisations d'installation du Produit et de toute mention présente sur le Produit, son emballage et la notice fournie avec lorsqu'elle existe séparément.

De manière générale, tout défaut apparent des Produits doit être signalé à Lapeyre, pour échange ou réparation, avant toute pose ou utilisation.

2.3. Typologie des Produits

- **Produit standard :** désigne un Produit conforme à une note de fabrication en série.
- **Produit standard à option :** désigne un Produit conforme à une note de fabrication en série, personnalisable selon des options proposées par Lapeyre et choisies par le Client.
- **Produit sur mesure :** désigne un Produit fabriqué selon les spécifications du Client ou un Produit nettement personnalisé à la demande du Client (notamment choix de plusieurs options sur un Produit standard à option ou Produit configuré avec l'aide d'un outil de conception ou de chiffrage à la commande).

2.4. Typologie des Prestations

- **Prestation d'installation :** désigne une prestation d'installation des Produits chez le Client. Cette Prestation est soumise aux présentes CGV et à des conditions particulières distinctes, qui sont signées par le Client. Sauf accord écrit entre Lapeyre et le Client, la prestation d'installation ne comprend pas les travaux préparatoires (dégagement des zones, raccordement aux réseaux, préparation des supports) et les finitions (vernis, peintures, etc.), les travaux de plâtrerie ou de maçonnerie, les reprises esthétiques de la zone de travail extérieure (façade, enduit, crépi, peinture…) et les raccords de peinture, de papier peint ou de décoration.

  Les raccordements électriques, de plomberie d'alimentation (eau, gaz,) et d'évacuation doivent se situer au droit et à moins d'un mètre du point de raccordement dans la pièce d'installation. Aucune intervention ne sera réalisée sur des réseaux qui ne seraient pas en parfait état de fonctionnement, ni conformes aux normes DTU applicables.

  Accès au chantier- travaux préparatoires

  Lorsqu'une date de réalisation de la prestation aura été fixée avec le Client, celui-ci sera tenu de donner accès au chantier aux équipes d'installation de Lapeyre.

  Si les travaux préparatoires n'ont pas été réalisés par le Client en temps et heures, et conformément aux caractéristiques spécifiques induites par les Produits et indiquées par Lapeyre s'il en existe, ou qu'aucune date de pose n'a pu être convenue du fait du Client, Lapeyre sera autorisé à suspendre ses obligations d'installation. À la date de réalisation desdits travaux par le Client, ce dernier devra reprendre attache avec Lapeyre pour fixer une nouvelle date d'installation, laquelle est néanmoins tributaire de la disponibilité des équipes de Lapeyre à cette date. Les éventuels surcoûts induits par ce retard imputable au Client seront à sa charge.
- **Prestation d'atelier :** désigne une prestation réalisée par des menuisiers professionnels, telle que l'adaptation et/ou le prémontage de certains Produits achetés chez Lapeyre. La disponibilité de cette prestation est confirmée ou infirmée directement en Magasin.
- **Prestation de stockage :** désigne une prestation d'entreposage des Produits commandés chez Lapeyre souscrite par le Client, dans l'attente de leur enlèvement par celui-ci ou par son mandataire. La prestation de stockage exonère le Client de toute indemnité d'entreposage.

ARTICLE 3. PRIX

Les prix de vente des Produits standards et des prestations d'atelier sont disponibles en Magasin.

Les prix de vente des Produits standard à option et des Produits sur mesure ainsi que de la prestation d'installation et de livraison font l'objet d'offres et de prix spécifiques.

Le prix de la prestation d'installation souscrite auprès de Lapeyre est déterminé après réalisation du relevé technique. Le relevé technique peut aussi induire une modification des dimensions des Produits sur mesure et une évolution du prix initialement estimé.

Le prix des livraisons des Produits est en sus du prix de vente. Il est affiché ou déterminé en Magasin, selon la nature et les modalités de la Commande et de l'acheminement.

L'ensemble des prix communiqués le sont toutes taxes comprises, telles qu'applicable(s) au moment de la vente ou de la Commande (TVA, éco-participation(s) : Eco-mobilier, Ecosystem, Produits et Matériaux de Construction du Bâtiment).

Les prix sont susceptibles d'être modifiés à tout instant. Cependant, tout changement de prix par Lapeyre postérieurement à une Commande est sans effet sur celle-ci, sauf si la livraison ne peut intervenir pour des raisons imputables au Client ou si le Client ne retire pas les Produits en temps et heures convenus, conduisant Lapeyre à réaffecter les Produits et les services puis à en commander de nouveaux pour livrer le Client.

Sauf mention contraire, les offres sont valables 15 jours.

En cas de prix affiché manifestement dérisoire, Lapeyre signalera aux Clients concernés ladite erreur et pourra refuser la vente des Produits ou des Prestations concernés et annuler les Commandes du ou des services impactés. Les Prestations qui seraient indissociablement liées à des Produits dont la vente est annulée suivront le même sort.

ARTICLE 4. PAIEMENT – EXIGIBILITÉ DES SOMMES

L'acceptation d'une offre émise par Lapeyre constitue une commande et oblige à son paiement intégral.

4.1. Exigibilité des sommes

4.1.1 Pour un Client professionnel

• Clients professionnels avec un compte « pro » (dans la limite de la ligne de crédit ouvert préalablement) et prélèvement des sommes dues

- Commandes de produits standard : 100% à 30 jours fin de mois suite à émission de facture.
- Commandes de produits standard à option ou sur mesure, sans installation : 50% d'acompte immédiat puis le reste exigible à 30 jours fin de mois suite à émission de facture.
- Commandes Produits standard à option ou sur mesure, avec installation : 10 % à la commande, 50% à la validation technique et le reste en paiement exigible à 30 jours fin de mois suite à émission de facture.

Pour les factures émises avant le 1er novembre 2026, les sommes restent exigibles à 30 jours fin de mois le 10.

• Autres clients professionnels sans compte « pro » - clients professionnels avec un compte « pro » et paiement direct en magasin

- Commandes sans installation d'un montant inférieur à 1 000 euros : 100% d'acompte
- Commandes sans installation d'un montant supérieur à 1 000 euros : 50% d'acompte à la commande, 50 % à la livraison
- Commandes avec installation : acompte de 10% à la confirmation de commande, 50% à la validation du métré, 40% dans les 72h avant la livraison
- En cas de visite à domicile avec métré : 60% d'acompte à la confirmation de la commande, 40% dans les 72h avant la livraison

4.1.2 Pour les autres Clients

- ***Produits vendus avec retrait immédiat ou différé.***

  Les Produits en rayons, ainsi que les Produits standards à option sont tous payables intégralement lors de l'achat ou de la commande. Les ventes accompagnées d'une prestation d'atelier hors « Réno+ », quelle que soit leur valeur, sont payables par moitié lors de la prise de commande et le montant résiduel deviendra exigible lors du retrait.
- ***Commandes sans prestation d'installation - achats directs avec emport ou livraison***

  Pour les produits commandés et non-immédiatement disponibles, non accompagnés d'une prestation d'installation, si la commande est d'une valeur inférieure à 1 000 euros TTC, le prix total est exigible à la commande ; si la commande est d'une valeur supérieure à 1 000 euros TTC, le prix est exigible pour moitié lors de la commande et pour les sommes résiduelles, lors du retrait ou de la livraison.
- ***Commandes avec prestations d'installation***

  Tous les Produits à livrer par Lapeyre (ou à retirer par le Client) et accompagnés d'une prestation d'installation par Lapeyre sont payables, par voie d'acompte à hauteur de 10% (du montant de la commande) lors la remise de l'offre ou de l'estimation initiale - selon le cas, à hauteur de 50% après validation du relevé technique, 40% dans les 72h avant la livraison.

  Cependant, lorsque le projet du Client a été précédé d'une visite à domicile avec métré, le paiement s'effectue par voie d'acompte à hauteur de 60% lors de la passation de la commande en magasin et 40% dans les 72h avant la livraison des produits.

Le règlement intégral du prix ne vaut pas réception sans réserve de la prestation d'installation et ne saurait avoir pour effet de priver le Client de l'exercice de ses droits au titre des garanties légales applicables dont il bénéficie.

La signature du procès-verbal de livraison ou de réception de chantier est obligatoire : elle peut être faite sans réserve, avec réserves (mineures ou majeures) ou mentionner un refus de réception si la livraison ou le chantier présente des défaillances graves ou nombreuses. Un exemplaire du procès-verbal est remis au Client qui doit le demander, l'absence de remise doit être immédiatement signalée à Lapeyre, par email ou par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas de réserve(s) mineure(s), les Parties conviennent immédiatement des rendez-vous nécessaires pour procéder aux corrections.

La prestation de stockage et l'indemnité d'occupation sont payables avant le retrait des Produits ou la livraison.

L'assiette de paiement est le montant total de la commande.

Lorsqu'il existe un crédit affecté souscrit par le Client auprès d'un établissement agréé par Lapeyre, seules les sommes non-financées sont exigibles du Client et doivent alors être réglées selon les modalités ci-dessus.

Toute somme versée qui ne correspondrait pas à la totalité du prix convenu constitue un acompte. Les acomptes sont acquis à Lapeyre, aucune des parties au contrat ne pouvant s'en dédire, sauf exercice par le Client de la faculté conventionnelle de retour s'il en bénéficie effectivement.

4.2. Modalités de paiement - Factures

Toute somme due doit être acquittée par carte bancaire ou en espèce (dans la limite du plafond légal).

La présentation d'un justificatif d'identité pourra être demandée au Client lors du règlement.

Par ailleurs, le Client a la possibilité de solliciter un crédit affecté, auprès d'un organisme de crédit proposé par Lapeyre.

À chaque paiement d'une somme d'argent, Lapeyre émet un document indiquant le versement du prix total ou des acomptes versés par le Client.

La facture du(des) Produit(s) et/ou de(s) la Prestation(s) sera émise au profit du Client, au plus tardif de la remise du bien ou de la réalisation de la dernière Prestation. Les factures sont transmises par courrier électronique ou remise physiquement sur simple demande.

4.3. Défaut de paiement - Pénalités

Un défaut de paiement du solde exigible, à son échéance, autorise Lapeyre à suspendre de plein droit la remise des Produits et/ou la délivrance de la(des) Prestation(s).

Dans les trente jours calendaires à compter de la première présentation au Client d'un courrier de mise en demeure par LRAR resté sans effet, Lapeyre pourra librement disposer des Produits, réaffecter ses équipes et conserver l'acompte.

- En cas de paiement suite à une mise en demeure :
- la livraison des Produits sera replanifiée, en tenant compte des éventuels délais de réapprovisionnement
- un nouveau calendrier sera fixé pour la prestation d'installation, en tenant compte de la disponibilité des équipes de Lapeyre.

Pour un Client particulier, le défaut de paiement à l'échéance fixée entraîne, après mise en demeure de payer restée infructueuse, l'application d'intérêts de retard au taux légal applicable.

Pour un Client professionnel, toute somme non payée à sa date d'exigibilité, produira de plein droit et sans mise en demeure préalable des intérêts de retard équivalents au taux de refinancement de la Banque Centrale Européenne majoré de 10 points de pourcentage, d'une clause pénale fixée à 15% de sommes dues, outre 40€ pour frais de recouvrement. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, Lapeyre peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification. Lapeyre se réserve par ailleurs le droit de poursuivre le Client en réparation du préjudice subi.

4.4. Transfert de propriété-transfert des risques

- Le transfert de propriété des Produits est expressément subordonné au paiement intégral et effectif du prix du(des) Produit(s) et de la(des) Prestations, en principal et accessoires.

  Le défaut de paiement effectif de la totalité du montant de la Commande pourra entraîner la revendication des marchandises.
- Le transfert des risques (perte, vol ou détérioration des Produits ainsi que les dommages occasionnés par les Produits) intervient :
  - lors du paiement des Produits, lorsqu'ils sont achetés et emportés immédiatement par le Client
  - lors de la mise à disposition des Produits commandés au Client professionnel, qu'il en prenne livraison effective ou non. Par dérogation, lorsque le Client souscrit à la prestation de stockage par Lapeyre, le transfert des risques est retardé jusqu'au jour où cette Prestation n'est plus délivrée
  - lors de la mise à disposition des Produits commandés au Client consommateur, au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui en prend physiquement possession ; Lorsque le Client consommateur confie le bien à un transporteur autre que celui proposé par Lapeyre, le risque de perte ou d'endommagement du bien est transféré au consommateur lors de la remise du bien au transporteur.

Dès lors qu'un Produit est mis entre les mains du Client sans que le prix total dû à Lapeyre n'ait été entièrement et définitivement réglé et la propriété transférée, le Client en assure la garde, en qualité de dépositaire au sens du Code civil.

ARTICLE 5. LIVRAISON – RETRAIT DES PRODUITS EN MAGASIN – DRIVE

Pour toute commande, le Client peut choisir soit la livraison à l'adresse qu'il aura indiquée, soit le retrait des Produits en Magasin.

La remise des marchandises s'accompagne de la remise de la notice d'emploi et des instructions d'installation ainsi que du livret de garantie contenant les modalités de la garantie commerciale dont bénéficie le Client si tel est le cas.

5.1. Livraison

• Choix du transporteur

La livraison est une prestation facultative proposée par Lapeyre : le Client est toujours libre de choisir son propre transporteur. Les risques de pertes et d'endommagement du bien est transféré au Client consommateur à compter de la remise du bien au transporteur ainsi choisi.

• Limitations à la prestation de livraison

Les livraisons par Lapeyre ne sont possibles qu'en France métropolitaine, Corse exclue.

La prestation de livraison est soumise à l'accord express de Lapeyre, qui se réserve le droit de la refuser pour certains Produits et/ou dans certaines zones difficiles d'accès pour le transporteur (montagnes, îles…).

La livraison est conditionnée au règlement intégral préalable du prix de la Commande, frais de livraison inclus.

La livraison est achevée par la remise des colis contenants l'intégralité des Produits commandés, entre les mains du destinataire indiqué sur le bon de commande. Elle est parfaite à compter de la signature du bon de livraison sans réserve.

• Frais de livraison

- Les frais de livraison sont calculés lors de la Commande et communiqués avant sa validation.
- Ils figurent sur le bon de commande.

• Délai de livraison

Le délai de livraison et/ou la date limite de livraison est(sont) mentionné(s) sur le bon de commande.

Par défaut, les délais de livraison sont indiqués en jours ouvrés (hors weekend et jour fériés légaux en France métropolitaine) et courent à compter du lendemain du paiement par carte bancaire ou en espèce, ou de la validation des financements par l'organisme de crédit.

Selon la nature des Produits, une date fixe de livraison pourra être ultérieurement convenue avec le Client, à l'initiative de Lapeyre.

Lapeyre informera le Client par tout moyen de communication de tout retard éventuel de livraison. En cas de dépassement par Lapeyre du délai de livraison annoncé, le Client pourra résoudre le Contrat dans les conditions de l'article L.216-6 du Code de la consommation.

• Modalités de livraison

Une même Commande peut faire l'objet de plusieurs livraisons distinctes.

L'adresse de livraison devra être accessible par une voie carrossable et ne présenter ni danger ni risque pour le transporteur ou les Produits. À ce titre, le Client devra signaler au moment de la Commande toute difficulté d'accès au lieu (notamment étage ou inaccessibilité par l'intérieur) impliquant l'usage d'une nacelle ou d'un engin de manutention autre que manuel.

Lapeyre décline toute responsabilité si un dommage quelconque survenait sur le lieu de livraison en raison d'un accès difficile ou d'un terrain non approprié et non préalablement communiqué (mention sur le bon de commande) par le Client.

• Informations erronées

Lapeyre se réserve le droit de faire supporter au Client les frais induits par à une ou plusieurs informations erronées données par le Client et ayant un impact sur la livraison.

• Réception de la livraison – défauts apparents

- Lors de la livraison des Produits, le Client doit immédiatement vérifier la conformité de la livraison au bon de commande quant aux quantités livrées et signer le bon de livraison présenté par le transporteur, avec ou sans réserve, à moins qu'il ne la refuse intégralement.

  Lorsque la Commande porte sur un ou plusieurs Produit(s) fragile(s) (comportant miroir, vitre, etc.), le Client doit vérifier immédiatement l'état des Produits, colis et pièces.

  En cas d'anomalie, de non-conformité par rapport à la Commande ou de défaut apparent(s) (notamment emballage abîmé, Produits/colis/pièces manquants, abîmés ou cassés, absence de la notice d'emploi ou des instructions d'installation) constatée lors de la livraison, le Client devra émettre des réserves sur le bon de livraison et :
  - décrire de manière aussi précise que possible sur le bon de livraison l'état des Produits (exemples : « manque 1 porte sur 2 commandées », « miroir de salle de bains brisé », erreur sur la nature du Produit livré ou ses caractéristiques …)
  - faire constater et co-signer autant que possible par le transporteur les réserves détaillées
  - dans les 3 jours suivant la livraison, confirmer ses réserves auprès du Service Client par mail à l'adresse suivante : service.client@lapeyre.fr, en précisant son nom, prénom et adresse ainsi que le numéro de la Commande et en joignant une ou plusieurs photos.

Lapeyre communiquera au Client son accord ou son refus sur la demande de mise en œuvre des garanties légales et conventionnelles, dans les meilleurs délais.

Les frais de retour sont à la charge de Lapeyre en cas d'accord de Lapeyre sur la demande de retour des Produits.

- Dans un délai raisonnable à compter de la date de livraison, le Client devra ensuite procéder, au déballage effectif des Produits emballés et contrôler leur conformité à la Commande ainsi que le bon état apparent, s'il ne l'a pas déjà fait. Tout défaut, notamment apparent, qui apparaîtrait lors du déballage doit être immédiatement notifié à Lapeyre par courrier ou par email.
- En l'absence de réserves précises et étayées, la livraison sera considérée conforme à la Commande (notamment Produits livrés en bon état et en quantité conforme), sans que cela ne fasse obstacle à l'application ultérieure, le cas échéant, des garanties légales ou commerciale conformément à l'article L216-5 du Code de la consommation.
- Pour le carrelage, pierre reconstituée et pierre naturelle, bois et Produits intégrant du bois, les dimensions, nuances de couleur, aspect, structure, poids peuvent être soumis à des variations inhérentes à leur fabrication ou à leur nature, entrant dans les tolérances d'usage.

• **Absence du Client au moment de la livraison**

En cas d'absence du Client au moment de la livraison convenue, un avis de passage sera déposé dans sa boîte aux lettres.

Le Client sera alors invité à se rapprocher du transporteur ou du Magasin pour fixer une nouvelle date. Les frais de cette seconde livraison seront à la charge du Client.

À compter du 15e jour suivant la date initiale de livraison, si aucune date de nouvelle livraison n'a été convenue entre temps, Lapeyre adressera au Client par LRAR une mise en demeure de convenir de cette nouvelle date de livraison. Si la mise en demeure reste sans effet 15 jours calendaires à compter de sa première présentation au Client (Point de départ), Lapeyre se réserve le droit de réclamer au Client des indemnités d'occupation d'un montant de 1% du montant de la Commande par jour de retard à partir du Point de départ.

À compter du 30e jour suivant la date initiale de livraison, si aucune date de nouvelle livraison n'a été convenue entre temps, Lapeyre pourra disposer librement des Produits, réaffecter ses équipes et conserver l'acompte. La remise des Produits à un autre client arrête le cours de l'indemnité d'occupation, laquelle reste néanmoins exigible pour son montant arrêté.

Par ailleurs, pour les Produits sur-mesure ou standard à option accompagnés d'une livraison, le solde de la Commande restant dû deviendra immédiatement exigible. Lapeyre et le Client pourront fixer une nouvelle date de livraison, tenant compte des délais de production/ de réapprovisionnement et de réacheminement des Produits. Si les tarifs de Lapeyre devaient avoir évolués dans l'intervalle, les surcoûts de refabrication, de réapprovisionnement et de livraison seront pris en charge par le Client.

• **Quitus de livraison**

La livraison est achevée par la remise des colis contenants l'intégralité des Produits commandés entre les mains du destinataire indiqué sur le bon de commande. Elle est parfaite à compter de la signature du bon de livraison sans réserve.

5.2. Date de mise à disposition - retrait des Produits en Magasin

• **Date de mise à disposition**

Lors de la commande, une date de mise à disposition des Produits en Magasin est fixée avec le Client.

Le Client s'engage à retirer les Produits à cette date.

• **Non-respect par le Client de la date de retrait convenue**

À défaut de retrait dans les 15 jours suivant la date initiale de mise à disposition, Lapeyre adressera au Client par LRAR une mise en demeure de venir les récupérer. Si la mise en demeure reste sans effet 15 jours calendaires à compter de sa première présentation au Client (Point de départ), Lapeyre se réserve le droit de réclamer au Client des indemnités d'occupation d'un montant de 1% du montant de la Commande par jour de retard à partir du Point de départ.

À compter du 30e jour suivant la date initiale de mise à disposition du Produit au Client, Lapeyre pourra disposer librement des Produits, réaffecter ses équipes et conserver l'acompte.

Lapeyre et le Client pourront fixer une nouvelle date de mise à disposition tenant compte des délais de production/de réapprovisionnement et de réacheminement. Si les tarifs de Lapeyre devaient avoir évolué dans l'intervalle, les surcoûts seront pris en charge par le Client.

Par ailleurs, pour les Produits sur-mesure ou standard à option accompagnés d'une livraison, le solde de la Commande restant dû deviendra immédiatement exigible.

5.3. Modalités de retrait

Lors du retrait des Produits, de manière générale et particulièrement lorsque la Commande porte sur un ou plusieurs Produit(s) fragile(s) (comportant miroir, vitre, etc.), le Client doit vérifier l'état apparent des Produits et s'assurer de la bonne quantité de Produits/colis/pièces et signer le bon de remise correspondant. En cas d'anomalie apparente (emballage abîmé, Produits/colis/pièces manquants, abîmés ou cassés) constatée au moment du retrait, que le Client décide de garder le Produit ou de renoncer au retrait en raison desdites anomalies, il devra porter, de manière précise, ses réserves sur le bon de remise.

Le Client devra ensuite procéder, dans un délai raisonnable à compter de la date de retrait, au déballage effectif des Produits emballés et contrôler leur bon état apparent. Tout défaut apparent qui apparaîtrait lors du déballage doit être immédiatement notifié à Lapeyre par courrier ou par courriel.

En l'absence de réserves exprimées au moment du retrait et du déballage, les Produits seront considérés avoir été retirés en bon état et en quantité conforme à la commande, sans que cela ne fasse obstacle à l'application ultérieure des garanties légales ou conventionnelles, telles que décrites ci-dessous conformément à l'article L.216-5 du Code de la consommation.

Retrait en Drive

Certains Magasins Lapeyre proposent un service « Drive » qui permet au Client de choisir le créneau horaire de retrait des Produits.

Les Produits seront récupérés par le Client à l'emplacement « Drive » du Magasin. La disponibilité, les conditions et les modalités de ce service sont consultables dans la rubrique dédiée du Site.

5.4. Retard de livraison ou de mise à disposition du Produit par Lapeyre

Lapeyre informera le Client par tout moyen de communication à sa disposition de tout retard éventuel de livraison ou de mise à disposition du Produit.

En cas de dépassement par Lapeyre du délai initialement annoncé, le Client pourra mettre en œuvre la faculté de résolution du contrat, dans les conditions et sous les réserves des articles L. 216-6 et L.216-7 du Code de la Consommation.

GARANTIES

5.5. Garanties légales

Lapeyre est tenue (i) des défauts de conformité des biens existant lors de leur délivrance dans les conditions des articles L.217-1 à L.217-32 du Code de la Consommation et (ii) des vices cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1 641 à 1 649 du Code Civil.

La garantie légale de conformité ne bénéficie qu'aux consommateurs et aux non-professionnels pour la vente de biens matériels.

Conformément à l'article Art. D.211-2 du Code de la consommation, l'encadré ci-dessous présente les conditions de la mise en œuvre des garanties légales pour les produits vendus.

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.
La garantie légale de conformité donne droit au consommateur 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, il 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 :
– le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
– la réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
– 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 ;
– 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.
Ces droits 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 (art. L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1 641 à 1 649 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.

5.6. Garantie commerciale

Lapeyre propose une garantie commerciale à ses Clients, laquelle vient en complément des garanties légales.

Le contenu de la garantie commerciale, les modalités de sa mise en œuvre, sa durée, son étendue territoriale ainsi que le nom et les coordonnées postales et téléphoniques de Lapeyre figurent dans le Livret de Garantie Lapeyre. Celui-ci est consultable en Magasin et est accessible depuis la page d'accueil (rubrique « Service Après-Vente ») du Site.

La garantie commerciale n'est applicable qu'en France métropolitaine, hors CROM-DOM et Corse.

5.7. Mise en œuvre des garanties légales et commerciales

Sur présentation de la facture d'achat ou d'un ticket de caisse, Lapeyre assure la mise en œuvre des garanties légales et commerciales.

Le Client a la possibilité de mettre en œuvre les garanties des articles 6.1 et 6.2 en contactant le centre d'appel et de service après-vente de Lapeyre, joignable du lundi au vendredi. Les coordonnées du centre d'appel sont mises à jour autant que nécessaire et sont disponibles sur le Site et sur la facture du Client.

Le centre d'appel et de service après-vente de Lapeyre peut également être sollicité en remplissant le formulaire de contact disponible sur le Site.

Le chargé de Clientèle réalise un premier diagnostic téléphonique de la situation et propose une solution adaptée. Si les conditions des garanties légales ou de la garantie commerciale sont réunies, le chargé de Clientèle présentera au Client les modalités de mise en œuvre de la garantie applicable.

Si aucune garantie n'est applicable, un devis de réparation pourra être établi le cas échéant dans le cadre d'un service après-vente payant (SAV).

ARTICLE 6. **PIÈCES DÉTACHÉES**

La durée de disponibilité des pièces détachées des Produits concernés est identique à la durée de la garantie commerciale proposée par Lapeyre et présentée dans le Livret de garantie, par catégorie de Produits.

ARTICLE 7. **FACULTÉ CONVENTIONNELLE DE RETOUR DE PRODUITS**

Le Client dispose d'un délai de 30 jours à compter de la date de facture pour rapporter un Produit standard, non installé, dans son état et emballage d'origine, accompagné des accessoires et notices d'utilisation et d'entretien, en état d'être recommercialisé immédiatement. Les Produits standards à option ou sur mesure, les Produits soldés ou déstockés et les modèles d'exposition ainsi que les escaliers ne peuvent pas faire l'objet de retour, les biens vendus par lot ne sont repris que pour la totalité du lot. Les produits installés ne sont jamais repris.

Après vérification de la capacité du Produit à être recommercialisé immédiatement, Lapeyre remboursera le Client, selon le même mode que celui utilisé pour le paiement, au plus tard dans les 14 jours. Dans le cas des revêtements de sol (carrelage, parquet etc...), Lapeyre établira un avoir, valable en Magasin pendant un an suivant sa date d'émission, du montant de la facture correspondant au nombre de colis/emballages complets retournés.

Les frais de livraison ou de retrait ainsi que de retour restent intégralement à la charge du Client.

ARTICLE 8. **DIVERS**

8.1. Signature du procès-verbal de réception de chantier – refus - réserves

À l'issu de la prestation d'installation, le Client est tenu de signer le procès-verbal de réception de chantier, sauf refus expresse de sa part d'y procéder. Le Client peut porter sur ledit procès-verbal, toutes réserves constatées contradictoirement avec l'installateur. La signature du procès-verbal sans réserve n'interdit pas au Client de faire valoir ultérieurement les droits qui lui sont reconnus par la Loi ou le contrat.

8.2. Les termes utilisés aux présentes s'entendent au singulier comme au pluriel.

ARTICLE 9. **DROIT APPLICABLE - MÉDIATION – TRIBUNAUX COMPÉTENTS**

Les présentes CGV sont soumises au Droit français.

En cas de litige, le Client devra s'adresser en priorité au Service Client Lapeyre par mail à l'adresse suivante : service.client@lapeyre.fr ou par courrier recommandé avec AR à l'adresse suivante : Service Client LAPEYRE - 136, Grand sud avenue - 37 170 Chambray-les-Tours.

Conformément à l'article L. 211-3 du Code de la Consommation, pour les réclamations déjà déposées par écrit auprès du Service Client Lapeyre depuis moins d'un an et n'ayant pas abouti à un accord, le Client consommateur pourra recourir gratuitement à une procédure de médiation. Lapeyre propose ainsi au Client de saisir la plateforme de médiation CM2C, via son site internet www.cm2c.net ou en écrivant à l'adresse suivante CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation des conciliateurs de Justice - 14, rue Saint Jean 75 017 PARIS. La solution proposée par l'intermédiaire de la plateforme de médiation ne s'impose pas aux parties, qui restent libres à tout moment de mettre fin au processus de médiation. À défaut d'accord avec le Service Client Lapeyre ou en cas d'échec de la médiation, si le Client est un consommateur, la juridiction compétente sera celle désignée en application des règles de droit commun.

Si le Client est un professionnel, la juridiction compétente est le Tribunal de Commerce de Paris.

ARTICLE 10. **DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

Lapeyre, dont les coordonnées figurent ci-après, est dotée d'un délégué à la protection des données dont les coordonnées sont : AC2R INFORMATIQUE - 12 Lodineu - 56 140 RUFFIAC France ; email : dpo-rgpd-experts@ac2r.fr

Les données à caractère personnel communiquées à Lapeyre par le Client sont traitées :

- (i) (a)s'agissant des données d'identification et de contact (nom, prénom, adresse email, adresse personnelle, téléphone) ainsi que ses besoins personnels, pour permettre la tenue de la phase précontractuelle, d'optimiser la gestion des réponses à ses besoins exprimés et lui communiquer et adresser les offres en vue d'un achat et/ou de la souscription d'un service puis (b) s'agissant des éléments d'identification et de ses coordonnées financières, ainsi que les adresses de livraison et d'installation lorsque ces services sont souscrits, pour permettre la bonne exécution des commandes et du contrat (la licéité de ces deux traitements repose sur l'article 6.1.b du RGPD),
- (ii) les éléments d'identification ainsi que les éléments financiers (ainsi que pour les professionnels les éléments comptables, numéro de TVA et RCS), pour permettre l'émission des factures ainsi que le respect des obligations légales pesant sur Lapeyre (fourniture des garanties légales et exercice de la faculté conventionnelle de retour - la licéité de ce traitement repose sur l'article 6.1.c du RGPD).

Lapeyre minimise les données collectées et ne collecte que les données qui sont nécessaires à l'atteinte des finalités ainsi exprimées : selon les circonstances, elle ne collecte pas toutes les données ainsi énumérées ; en particulier les adresses électroniques et adresses personnelles peuvent être collectées alternativement ou ne pas être collectées si elles ne sont pas nécessaires.

Ces données sont conservées la durée nécessaire à l'atteinte des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, majorée du temps nécessaire à la prescription de la responsabilité contractuelle de Lapeyre ou, enfin, pour les durées imposées par la législation en vigueur. Leur communication conditionne la naissance du contrat et l'exécution des commandes ainsi que le respect des obligations légales de Lapeyre.

Avec le consentement (art.6.1.a du RGPD) du Client, les éléments d'identification, de contact et les données liées aux Produits achetés ou services souscrits sont utilisés pour l'interroger afin d'améliorer la qualité des Produits et services proposés, lui adresser de informations commerciales sur les offres de Lapeyre, de ses filiales et/ou de ses partenaires commerciaux. L'adresse électronique ou le numéro de téléphone servent également à lui adresser ses tickets de caisse dématérialisés s'il préfère ce mode de remise.

Ce consentement est facultatif et peut être retiré à tout instant. Ces données sont conservées 3 ans après le dernier contact du Client ou son interaction active avec Lapeyre.

Ces données ne sont pas transmises à des tiers, sauf pour les cas où ces tiers interviennent en qualité de sous-traitant de traitement ou de sous-traitant d'exécution des obligations contractuelles de Lapeyre et/ou, avec le consentement de la personne concernée, de partenaires commerciaux répertoriés par Lapeyre. Les données restent sur le territoire de la République Française ou sur le territoire de l'Union Européenne sauf pour le cas où des sous-traitants de traitement doivent transférer ces données. La transmission à des sous-traitants et leur éventuel transfert en dehors de l'Union Européenne ou vers des pays non-reconnus comme adéquats est encadrée par des conventions conformes aux exigences de la réglementation.

Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement, du droit à la limitation du traitement les concernant, du droit d'opposition au traitement, du droit à la portabilité de leurs données qu'elles peuvent exercer en envoyant un courriel à : droits.rgpd@lapeyre.fr ou en écrivant à : Service Client LAPEYRE - Service de la Protection des données - 136, Grand sud avenue - 37 170 Chambray-les-Tours.

Ces droits peuvent néanmoins être limités selon les modalités prévues par la réglementation.

Les personnes concernées disposent du droit de saisir une autorité de contrôle, et notamment la CNIL.

La politique de protection des données personnelles est plus amplement détaillée, décrite et consultable sur https://www.lapeyre.fr/c/vos-donnees-vos-droits.

Elle communiquée par mail ou au format papier sur simple demande auprès du Service Client.

LAPEYRE

Lapeyre est une S.A.S au capital de 82.496.636 €, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 542 020 862 RCS Paris, n° TVA : FR 91 542 020 862, dont le siège social est sis 3, boulevard de Sébastopol - 75 001 Paris et dont le siège administratif est sis Canopy, 6, rue du Général Audran - 92 400 – Courbevoie. Tél. 01 48 11 74 00 ou 09 72 72 00 20. Site internet https://www.lapeyre.fr/c/nous-contacter

Lapeyre est enregistrée au Registre national des metteurs sur le marché d'éléments d'ameublement sous le numéro suivant FR019326_10G2VO. Ce numéro garantit que Lapeyre, en adhérant à Éco-mobilier, se met en conformité avec les obligations réglementaires qui lui incombent en application de l'article L 541-10-1 10° du Code de l'Environnement.

À ce titre, Lapeyre reprend sans frais votre ancien meuble (Cuisine, Salle de Bain, Placards et Aménagements) en magasin ou à la livraison pour l'achat de meubles neufs équivalents (en termes de fonction, de volume et de quantité).

Lapeyre est également adhérente aux filières ECOSYSTEM (REP équipement électrique – n° FR025357_05JYFZ), ECODDS (REP Produit chimique- numéro de compte : CA0775), CITEO (REP emballage - FR212396_01ELVX) et VALOBAT (REP Produits et matériaux de construction du bâtiment ou PMCB - FR245738_04BFAR). En tant qu'adhérente à d'autres filières REP, les identifiants uniques de Lapeyre sont indiqués dans l'onglet « Mentions légales » sur le Site.