LAPEYRE

Conditions générales de vente Lapeyre.fr

Applicables à toute commande de produits standards passée sur lapeyre.fr, y compris via l'espace dédié aux Clients professionnels en compte.

Document à jour au 2 juin 2021

Conditions générales de vente Lapeyre.fr

Applicables à toute commande de produits standards passée sur lapeyre.fr, y compris via l'espace dédié aux Clients professionnels en compte.

Article 1 — CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - COMMANDE

1.1 Champ d'application des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente (« CGV »), s'appliquent à toute commande de produits standards (« Produit ») faite par un client (le « Client ») avec la société LAPEYRE SAS, (ci-après désignée « Lapeyre »), sur le site internet lapeyre.fr, y compris son espace dédié au Client professionnel en compte (ci-après désigné le « Site »). Toute commande passée sur le Site (la/les « Commande(s) ») est soumise aux CGV dans leur version en vigueur au jour de la Commande.

1.2 Commande

Toute Commande sur le Site sera rattachée automatiquement à un magasin du réseau Lapeyre (ci-après « Magasin ») qui assure le suivi de la Commande.

Le Client reconnaît préalablement à la Commande avoir eu connaissance des informations visées à l'article L. 111-1 du Code de la consommation, et notamment les caractéristiques essentielles des Produits et leur prix.

Lors de la Commande, le Client renseigne, sous sa responsabilité, les informations exactes, précises et complètes nécessaires, relatives notamment à l'adresse de livraison des Produits et/ou à l'adresse de facturation. En cas d'erreur, Lapeyre ne sera pas tenue responsable de quelque manière que ce soit.

La validation de la Commande par le Client formalise de manière ferme et définitive la conclusion d'un contrat de vente avec Lapeyre, sous réserve de l'exercice du droit de rétractation indiqué à l'article 5 des CGV.

Le Client reçoit ensuite par courriel un récapitulatif de Commande avec le numéro de Commande, un délai de livraison ou de mise à disposition en magasin et la confirmation de paiement.

Recommandations avant validation de la Commande :

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

Sauf exception, les Produits sont destinés aux locaux d'habitation à usage individuel.

Pour un usage spécifique et notamment pour une utilisation dans un ERP (Etablissement Recevant du Public), le Client doit se renseigner au préalable sur les exigences spécifiques éventuellement requises par la réglementation.

Lorsque le Client réalise des travaux avec les Produits, il lui appartient 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., nécessaires à la réalisation de son projet. La responsabilité de Lapeyre ne pourra en aucun cas être engagée en cas de non-respect de la règlementation applicable.

Il appartient 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

Les caractéristiques essentielles des Produits, sont indiquées sur le Site, sur les catalogues de Lapeyre (les « Catalogues ») ainsi qu'en Magasin.

Pour mieux répondre aux besoins du Client, l'offre Produits est susceptible d'évoluer à tout moment sur le Site et en Magasin. Toutefois l'actualisation des Catalogues reste annuelle.

Avant son utilisation ou installation, il appartient au Client de prendre connaissance de l'étiquetage du Produit, des fiches techniques, des préconisations d'installation et de toute mention présente sur le Produit ou son emballage.

> Pour les fournitures de 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. Les réclamations concernant la non-conformité apparente de ces Produits ne sont prises en considération qu'avant leur pose.

Article 3 — PRIX

Les prix de vente des Produits sont ceux figurant sur le Site au moment de la Commande.

Tout changement de prix par Lapeyre postérieur à la Commande est sans effet sur celle-ci.

Les prix des Produits sur le Site s'entendent toutes taxes comprises (T.T.C) au taux de TVA en vigueur, sauf pour le Client professionnel en compte pour lequel ils s'entendent hors taxes (H.T), et comprennent, lorsqu'elle est obligatoire, l'éco-participation(s) ou l'éco-mobilier applicable(s) au moment de la Commande.

En cas d'erreur typographique sur le prix d'un Produit, ou de prix manifestement erroné ou dérisoire, Lapeyre signalera aux Clients concernés ladite erreur et pourra annuler la Commande du ou des Produits.

Ces prix n'incluent pas les frais de livraison. Ces frais de livraison sont communiqués au Client avant la validation par le Client de sa Commande et figurent sur le récapitulatif de Commande reçu par mail et sur la facture.

Article 4 — MODALITES DE PAIEMENT

Le paiement de la totalité du montant de la Commande est exigé au moment de la validation de la Commande. Le paiement des Produits s'effectue comptant sans escompte.

Les Commandes sont payables par carte bancaire.

La gestion des paiements par carte bancaire est assurée par un prestataire de paiement à distance BNP Mercanet.

La facture des Produits sera communiquée au Client lors de la livraison ou lors du retrait de la Commande en Magasin.

Article 5 — DROIT DE RETRACTATION

5.1 Délai de rétractation

Dans le cas d'une Commande effectuée sur le Site, le Client dispose d'un délai de rétractation de trente (30) jours à compter de la réception des Produits en cas de livraison, ou du retrait des Produits en magasin par le Client, sauf pour les Produits soldés ou déstockés.

En effet, pour les Commandes de Produits soldés ou déstockés, le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la réception des Produits ou du retrait des Produits en magasin par le Client.

Dans l'hypothèse d'une livraison échelonnée, le délai court à compter de la réception du dernier Produit ou lot reçu.

Au-delà de ce délai, la Commande ne pourra être annulée pour ce motif par le Client.

Le droit de rétractation ne peut être exercé dans le cas où les Produits, après avoir été livrés, sont intégrés et/ou fixés de manière indissociable avec d'autres produits (meubles ou immeubles).

5.2 Modalités d'exercice du droit de rétractation

Le Client peut exercer son droit de rétractation viale formulaire d'annulation de Commandefigurant sur le Site ou en se rapprochant du service client Lapeyre (ci-après désigné « Service Client »).

5.3 Modalités de retour des Produits

Dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la communication à Lapeyre de sa décision de se rétracter, le Client devra contacter le Service Client afin de convenir des modalités de réexpédition ou de retour des Produits.

Les Produits devront être restitués dans leur parfait état d'origine, accompagnés de tous les accessoires éventuels, notices d'emploi et documentations.

Le Client effectue le retour du Produit auprès d'un Magasin, à ses frais.

Après vérification de l'état du Produit, Lapeyre remboursera le Client par le même moyen de paiement que celui utilisé par ce dernier.

5.4 Remboursement

Sous réserve du respect des conditions ci-dessus, Lapeyre s'engage à rembourser au Client, le prix des Produits restitués ainsi que les frais de la livraison initiale, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de récupération des Produits par Lapeyre ou à compter de la transmission par le Client d'une preuve de l'envoi des Produits réexpédiés, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Lapeyre procédera au remboursement via son prestataire de paiement à distance BNP Mercanet, sauf si Lapeyre et le Client conviennent d'un moyen différent.

Article 6 — 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.

6.1 Livraison

Frais de livraison

Ces frais sont**ceux mentionnés sur le Site**et précisés au moment de la Commande.

Ils sont réglés par le Client au moment de la Commande.

Délai de livraison

Le délai de disponibilité des Produits est indiqué lors du choix de mise à disposition des Produits.

Le délai de livraison est confirmé dans le récapitulatif de la Commande.

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. 216-2 du Code de la Consommation.

Modalités de livraison

L'adresse de livraison se situe en France métropolitaine (hors Dom-Tom et Corse) uniquement et devra être accessible, notamment par une voie carrossable, sans danger ni risque pour le transporteur. A ce titre, le Client devra signaler toute difficulté d'accès du lieu (notamment étage ou inaccessibilité par l'intérieur) nécessitant une nacelle, via le formulaire de contact accessible sur le mail de confirmation de Commande.

Lapeyre se réserve le droit de faire supporter au Client les frais liés à la réexpédition du Produit résultant d'une information erronée donnée par le Client.

Lapeyre se réserve le droit de refuser la livraison des Produits dans certaines zones difficiles d'accès pour le transporteur (montagnes, îles…).

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.

Lors de la livraison des Produits, le Client doit signer le bon de livraison présenté par le transporteur.

Le Client doit vérifier l'état des Produits. En cas d'anomalie apparente (emballage abîmé, Produits manquants, abîmés ou cassés) constatée lors de la livraison, le Client devra :

- décrire de manière précise sur le bon de livraison l'état des Produits (exemples : « manque 1 porte sur 2 commandées », « miroir de salle de bains brisé », « erreur de coloris », « erreur de dimension »…).
- faire co-signer les éventuelles réserves par le transporteur.
- dans les 3 jours suivant la livraison, informer le Service Client de cette non-conformité par mail à l'adresse suivanteservice.client@lapeyre.fr, en précisant son nom, prénom et adresse ainsi que le numéro de la Commande.

Lapeyre communiquera au Client son accord ou son refus sur la demande de retour des Produits 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.

En l'absence de réserves précises, la livraison sera considérée conforme à la Commande, sans que cela ne fasse obstacle à l'application ultérieure le cas échéant des garanties conventionnelles ou légales.

Absence du Client au moment de la livraison

En cas d'absence du Client au moment de la livraison, un avis de passage sera déposé dans sa boîte aux lettres. Le Client sera alors invité à se rapprocher du transporteur ou du Magasin. Les frais de cette seconde livraison seront à la charge du Client.

6.2 Retrait des Produits en magasin

Fixation de la date de retrait

Le délai de disponibilité des Produits est indiqué lors du choix de mise à disposition des Produits.

Le délai de livraison est confirmé dans le récapitulatif de la Commande.

Le Client s'engage à retirer les Produits à partir de la date indiquée sur le récapitulatif de Commande.

Modalités de retrait

Lors du retrait des Produits, le Client doit vérifier l'état apparent des Produits, qu'il ne manque ni produit, ni pièce, et signer le « bon de service » correspondant. De plus, le client dispose de quinze (15) jours calendaires suivant le retrait pour effectuer toute réclamation portant sur un défaut apparent ou produit/pièce manquant qu'il n'aurait pas détecté au moment du retrait.

Non-respect par le Client de la date de retrait

Dans l'hypothèse où le Client ne vient pas retirer les Produits après la date de mise à disposition fixée, Lapeyre adressera au Client par LRAR une mise en demeure de venir les récupérer.

Si la mise en demeure reste sans effet quinze (15) jours calendaires à compter de sa première présentation au Client (Point de départ), Lapeyre se réserve le droit de réclamer au Client des pénalités d'un montant de 1% du montant de la Commande par jour de retard à partir du Point de départ.

A compter de trente (30) jours après le Point de départ, Lapeyre pourra disposer librement de tout Produit non retiré et conserver le montant versé à la Commande.

6.3 Drive

Lapeyre propose 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 Lapeyre Drive du Magasin. Les conditions et modalités de ce service sont consultables sur le Site. Afin de savoir si le Magasin propose ce service, le Client est invité à se reporter à la rubriquedédiée du Site.

Article 7 — TRANSFERT DES RISQUES

Le Client prend possession des Produits au moment de leur retrait en Magasin ou dès leur livraison.

Les risques de perte, vol ou détérioration des Produits ainsi que les dommages occasionnés par les Produits sont transférés au Client à compter de la livraison ou du retrait des Produits en Magasin.

Article 8 — GARANTIES

Les Produits sont garantis, sur présentation de la facture, dans le cadre, d'une part, des dispositions légales et, d'autre part, de la garantie commerciale Lapeyre.

Il est précisé que la réalisation de services après-vente au titre des garanties commerciales n'est effectuée qu'en France métropolitaine, hors Dom-Tom et Corse.

8.1 Garantie légale

Lapeyre est tenue des défauts de conformité du bien à la Commande dans les conditions des articles L. 217-4 et suivants du Code de la Consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code Civil.

Garantie de conformité:

Le Client :

- bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien pour agir;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la Consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du bien.

Garantie des vices cachés:

Le Client peut invoquer un défaut caché, inhérent au Produit et le rendant impropre à son utilisation. Si les conditions des articles 1641 et suivants du Code Civil sont respectées, il peut demander soit la résolution de la vente, soit une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

Les garanties légales s'appliquent indépendamment de la garantie commerciale.

Extraits du Code de la Consommation :

Art. L. 217-4. - Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Art. L. 217-5. – Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Art. L.217-12. – L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Art. L.217-16. - Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Extraits du Code civil :

Art. 1641. – Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Art. 1648. – L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Art. 1792-2. - La présomption de responsabilité établie par l'article 1792 s'étend également aux dommages qui affectent la solidité des éléments d'équipement d'un ouvrage, mais seulement lorsque ceux-ci font indissociablement corps avec les ouvrages de viabilité, de fondation, d'ossature, de clos ou de couvert.

Un élément d'équipement est considéré comme formant indissociablement corps avec l'un des ouvrages de viabilité, de fondation, d'ossature, de clos ou de couvert lorsque sa dépose, son démontage ou son remplacement ne peut s'effectuer sans détérioration ou enlèvement de matière de cet ouvrage.

8.2 Garantie commerciale

Lapeyre offre une garantie commerciale à ses Clients dont les conditions de mise en œuvre figurent dansle Livret de Garantie. Celui-ci est accessible sur la page d'accueil du Site.

8.3 Mise en œuvre des garanties légales et commerciales (SAV)
En cas de problème dans l'utilisation ou l'installation d'un Produit, le Client a la possibilité de mettre en œuvre les garanties des articles 8.1 et 8.2 en contactant le centre d'appel SAV LAPEYRE, joignable du lundi au samedi. Ses coordonnées sont disponibles sur le Site et sur la facture du Client.

Le chargé de clientèle SAV réalise un premier diagnostic téléphonique de la situation et propose une solution adaptée.

Si les conditions de la garantie légale ou commerciale sont réunies, le chargé de clientèle SAV présente 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. Le Client devra alors communiquer son accord ou son refus du devis. Les frais de retour du Produit réparé seront à la charge du Client.

Article 9 — PIECES DETACHEES

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

Article 10 — DROIT APPLICABLE - MEDIATION - TRIBUNAUX COMPETENTS

Les CGV sont soumises au Droit français.

En cas de litige, le Client devra s'adresser, en priorité, au Service Client par mail à l'adresse suivante :service.client@lapeyre.frou par courrier recommandé avec AR à l'adresse suivante : Lapeyre, Service Client, BP 149 - 93300 Aubervilliers.

Conformément à l'article L. 211-3 du Code de la Consommation, pour les réclamations déjà déposées par écrit auprès du Service Clients depuis moins d'un an et n'ayant pas abouti à un accord, le Client particulier pourra recourir gratuitement à une procédure de médiation. Lapeyre propose ainsi au Client particulier de saisir la plateforme de médiation qu'elle a choisie, CM2C, via son site internet www.cm2c.net ou en écrivant à l'adresse suivante CM2C– Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice –14, rue Saint Jean 75017 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.

Pour résoudre un litige suite à un achat effectué sur www.lapeyre.fr, le Client particulier peut aussi recourir à la plateforme extrajudiciaire de Règlement en Ligne des Litiges mise en place par l'Union Européenne, et accessible à l'adresse suivante :https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.show

A défaut d'accord avec le Service Client ou en cas d'échec de la médiation, si le Client est un particulier, la juridiction compétente sera celle désignée en application des règles du Droit commun.

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

Article 11 — DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles communiquées à Lapeyre par le Client ont pour objectif la bonne exécution des Commandes, la gestion des relations commerciales et des factures, l'amélioration de la qualité des Produits proposés, la meilleure réponse aux attentes du Client, d'établir des statistiques commerciales et/ou de lui permettre de bénéficier des offres de Lapeyre, de ses filiales et/ou de ses partenaires commerciaux. Le Client consent à l'utilisation de ses données par Lapeyre et/ou par des tiers, filiales ou partenaires commerciaux de Lapeyre. Conformément à la réglementation applicable en matière de données personnelles, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement et du droit à la limitation du traitement le concernant qu'il peut exercer en envoyant un e-mail à :service.client@lapeyre.frou en écrivant à : Lapeyre, Service Client, 2 rue André Karman - BP 149 - 93300 Aubervilliers. Notre politique de protection des données personnelles est consultable sur/c/vos-donnees-vos-droits

Le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, Bloctel.

> Le Service Clients Lapeyre peut être contacté :
> - **Par téléphone au numéro vert 0 801 01 05 38 (N° vert)**
> - **via le Site dans la rubrique « Nous contacter**
> - **Par courrier à l'adresse suivante : LAPEYRE – Service client BP10200 - 13796 Aix en Provence cedex 3**

Conditions générales de vente lapeyre.fr en vigueur au 02 juin 2021

LAPEYRE

S.A.S au capital de 82.496.636 € - 542 020 862 RCS Paris
n° TVA : FR 91 542 020 862
Siège social : 3 boulevard de Sébastopol 75001 Paris
Siège administratif : 2 rue André Karman – B.P. 149 – 93300 AUBERVILLIERS
Tél. 01 48 11 74 00 –