CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE SITE WEB « LAPEYRE.FR » 12 octobre 2026

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 en ligne (« CGVL ») s'appliquent à toute commande (la/les « commande(s) ») de biens standards (les « biens ») sur le site internet www.lapeyre.fr (le « site »), par une personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (le « Client » ou le « Consommateur »).
Les commandes passées par un professionnel ou un non-professionnel, tels que ces termes sont définis par l'article liminaire du Code de la consommation, sont soumises aux CGV Professionnelles en Ligne (CGVPL).
Pour les offres promotionnelles et/ou spéciales, des conditions complémentaires sont applicables : elles complètent et priment sur toute mention contradictoire des présentes CGVL.

• Remise d'un exemplaire des CGV

Les CGVL sont remises au client avec chaque commande et sont disponibles en permanence dans le pied de page du Site.
Il est recommandé au client de conserver, sur son ordinateur, téléphone portable ou sur une sauvegarde externe, un exemplaire de chaque version des CGVL.

1.2. Compte Client

Pour pouvoir créer un compte, l'utilisateur doit avoir la pleine capacité juridique pour le commerce en ligne.
Le Compte-Client est personnel. Toute opération réalisée au travers de celui-ci est réputée réalisée par le titulaire du compte, tel que déclaré lors de la création, ou avec son accord.
Lors de la création du compte, le Client se voit affecter un magasin de référence, par défaut. Il est libre d'en choisir un autre à tout instant.
Un exemplaire des CGVL applicables à cette date est disponible dans le compte-client. Elles sont remplacées en cas de mise à jour : il appartient au Client, de sauvegarder les versions successives sur son propre ordinateur ou téléphone portable.
Le Client peut supprimer son compte à tout instant. Chacune des parties à la commande passée avant la suppression reste tenue de ses obligations souscrites et soumises aux CGVL à la date de la commande.

1.3. 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 biens sélectionnés par ses soins en fonction de ses propres besoins et contraintes (notamment dimensions, coloris, matériaux, autres caractéristiques spécifiques correspondant à celles proposées)
– S'il y a lieu, les coordonnées et spécificités des lieux de livraison – notamment les accès difficiles

• Recommandations avant la commande

Avant toute commande, il est conseillé au Client de s'assurer auprès d'un magasin Lapeyre ou du service-client que le bien correspond précisément à ses attentes, concernant par exemple le coloris ou la texture ou le design choisi(e). Il est également hautement recommandé au Client de s'assurer que les modalités de mise en œuvre et/ou d'installation sont compatibles avec les moyens dont il dispose pour la pose et les contraintes liées au lieu d'installation.
Sauf exception confirmée expressément par Lapeyre, les biens 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 biens, d'effectuer, en amont de l'achat des biens, 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 bien en cas d'exportation ou d'utilisation du bien hors de France métropolitaine, les biens étant destinés à une utilisation dans des zones climatiques tempérées.

ARTICLE 2. BIENS ET PRESTATIONS

2.1. Disponibilité

L'offre de biens est susceptible d'évoluer à tout moment, sans préavis.
Il est précisé que les articles sont proposés dans la limite des stocks disponibles et selon la disponibilité des produits dans le magasin de rattachement concerné.
Le stock sur le site n'est pas mis à jour en temps réel. À défaut de disponibilité de l'article, LAPEYRE s'engage à en informer au plus vite le client par tout moyen et à le rembourser, sauf à convenir de délai de livraison ou de mise à disposition plus long si cela est possible et que le client y donne son consentement express.

2.2. Caractéristiques essentielles

Le site permet exclusivement la commande de biens standards ou de biens standards à option : sont ainsi désignés des produits ou des options afférentes à des produits, conformes à une note de fabrication en série. Le site ne permet pas la commande de biens sur mesure ou de biens nettement personnalisés (couleurs, matériaux, etc., autres que ceux proposés unilatéralement par LAPEYRE).
Les caractéristiques essentielles des biens sont indiquées sur la fiche descriptive des biens, disponible sur le site.
Le Client est invité à se rapprocher d'un magasin ou du service client afin de prendre connaissance des autres caractéristiques des biens et des prestations avant l'achat, si celles qui sont indiquées lui paraissent insuffisantes ou ne correspondent pas à ses attentes.
Les caractéristiques essentielles figurent également dans le récapitulatif de la commande, présenté au Client avant le paiement.
Lorsque d'éventuels éléments de mise en situation, visuels ou illustrations sont présents, ils sont strictement illustratifs et non-contractuels. Certains d'entre eux sont réalisés en recourant à l'intelligence artificielle et marqués comme tels.

2.3. Montage et installation par le Client

Avant le montage, l'utilisation ou l'installation du bien, il appartient au Client de prendre connaissance de l'étiquetage, des fiches techniques, des instructions de montage, des préconisations d'installation du bien et de toute mention présente sur le bien et/ou, son emballage et/ ou la notice jointe.

2.4. Prestations

Différentes prestations (installation, accompagnement de projet ou autres) peuvent être présentées sur le site mais il n'est pas possible d'y souscrire en ligne : elles nécessitent impérativement que le Client se rende en magasin pour convenir des modalités de celles-ci avec les équipes commerciales et techniques de Lapeyre. Elles sont soumises aux Conditions Générales de Vente et de Service en Magasin.

ARTICLE 3. PRIX

Les prix de vente des biens sont exclusivement ceux figurant sur le Site au moment de la commande, dans le cadre de ventes à distance exclusivement. Ils peuvent être distincts des prix affichés en magasin, sans que le Client ne puisse réclamer l'application du prix le plus favorable.
Le prix des livraisons des biens est en sus du prix de vente. Il est déterminé selon la nature et les caractéristiques intrinsèques des biens (poids, dimension) ainsi que les modalités de l'acheminement et communiqué avant la validation de la commande par le Client.
Le retrait des biens en magasin est gratuit.
Les prix sont susceptibles d'être modifiés à tout instant. Cependant, aucun changement de prix par Lapeyre postérieurement à une commande effective n'a d'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 biens en temps et heures convenus, conduisant Lapeyre à réaffecter les biens et/ou à reprogrammer la livraison.
L'ensemble des prix communiqués lors de la passation effective de la commande le sont toutes taxes comprises, telles qu'applicable(s) au moment de la commande (TVA ainsi qu'éco-participation(s) et/ou éco-mobilier, contribution « biens et Matériaux de Construction du secteur de Bâtiment » lorsqu'ils sont applicables). En cas d'erreur typographique manifeste sur le prix d'un ou des produits, LAPEYRE signalera au Client ladite erreur et sera en droit d'annuler la commande du ou des produits concernés puis de procéder au remboursement du prix du produit concerné et du prix de la livraison y afférent.

ARTICLE 4. MODALITÉS DE PAIEMENT

L'acceptation d'une offre émise par Lapeyre constitue une commande et oblige à son paiement intégral.
Les commandes sont payables par carte bancaire, pour la totalité des sommes dues, au moment de la validation de la commande par le Client, sans escompte.
La commande n'est enregistrée qu'après paiement.
La facture des Produits sera communiquée au Client lors de la livraison ou lors du retrait de la Commande en Magasin. Elle est disponible dans le compte-client ou envoyée par mail en l'absence de compte-client.
Il est recommandé au Client de télécharger et de sauvegarder ses factures, de les conserver à minima pendant la durée des garanties applicables.

ARTICLE 5. TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ - TRANSFERT DES RISQUES

Le transfert de propriété des biens est expressément subordonné au paiement intégral et effectif du prix des biens, en principal et accessoires.
Le défaut de paiement effectif de la totalité du montant de la commande pourra entraîner la revendication des biens.
Le transfert des risques (perte, vol ou détérioration des biens ainsi que les dommages occasionnés par les biens) intervient, au moment où le Client ou un tiers désigné par lui prend physiquement possession des biens ; lorsque le Client confie la perception du bien à un transporteur autre que celui proposé par Lapeyre, le risque de perte ou d'endommagement du bien est transféré au Client lors de la remise du bien au transporteur par Lapeyre.
Dès lors qu'un bien 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 6. LIVRAISON – RETRAIT DES BIENS EN MAGASIN – DRIVE

6.1. Livraison

• Disponibilité du service de livraison

La prestation de livraison est proposée pour certains produits et la disponibilité de ce service est indiquée lors de la commande.

• Limitations à la prestation de livraison

Les livraisons ne sont possibles qu'en France métropolitaine, Corse exclue.
En cas d'information complémentaire communiquée par le Client pouvant avoir des implications en matière de livraison et notamment celle de rendre la livraison périlleuse pour les biens ou le transporteur (zone difficile d'accès, routes inadaptées, etc.), Lapeyre pourra proposer des solutions de livraison alternatives au Client, lequel sera libre de refuser ces solutions et les coûts induits : le Client pourra alors annuler la commande.
La livraison est conditionnée au règlement intégral préalable et définitif du prix de la commande frais de livraison inclus.
Les modes de livraison disponibles pour une commande, lesquels varient selon les caractéristiques des biens et le lieu de livraison, sont indiqués lors de la passation de la commande par le Client, avant validation de celle-ci.
Une même commande peut faire l'objet de plusieurs livraisons matériellement distinctes.

• Frais de livraison

Les frais de livraison sont en complément du prix des biens (sauf pour les cas où ils sont inclus par défaut ou lorsqu'ils sont offerts via une mention spécifique), calculés et communiqués avant la validation de sa commande par le Client.
Ils font partie intégrante du prix total dû par le Client.

• Délai de livraison

Le délai de livraison et/ou la date limite de livraison est mentionné(e) sur le récapitulatif de commande affiché avant le paiement puis sur la facture, après le paiement.
Lapeyre informera le Client par tout moyen de communication de tout retard éventuel de livraison, excédant le délai ou la date limite de livraison. En cas de dépassement par Lapeyre du délai de livraison annoncé, le Client pourra résoudre le Contrat dans les conditions et limites des articles L.216-6 et suivants du Code de la consommation, à moins que LAPEYRE n'ait procédé à la livraison effective avant l'exercice effectif de la faculté de résolution ouverte au client.
Par défaut, les délais de livraison sont indiqués en jours ouvrés (hors week-end et jour fériés légaux en France métropolitaine) et courent à compter du lendemain du paiement complet.
Selon la nature des biens, une date fixe de livraison plus précoce que celle déjà convenue pourra être ultérieurement fixée avec le Client, à l'initiative de Lapeyre. Des créneaux horaires peuvent être proposés pour certaines livraisons, selon – notamment – la nature du bien et son mode d'acheminement.

• Modalités de livraison

Le Client peut choisir soit la livraison à l'adresse telle que ressortant de son compte client (option par défaut) ou à une adresse qu'il aura spécifiquement indiquée lors de la commande.
L'adresse de livraison, devra être accessible par une voie carrossable et ne présenter ni danger ni risque pour le transporteur ou les biens. A 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 non préalablement communiqué (mention lors de la commande) par le Client. Lors d'une livraison, un justificatif d'identité peut être exigé.

• Informations erronées

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

• Réception de la livraison – défauts apparents

– ***Lors de la livraison des biens***, le Client doit immédiatement vérifier la conformité de la livraison par rapport à la commande et signer le bon de livraison présenté par le transporteur, avec ou sans réserve, notamment quant aux quantités livrées, à moins qu'il ne la refuse intégralement.
Lorsque la commande porte sur un ou plusieurs bien(s) fragile(s) (comportant miroir, vitre, etc.), le Client doit vérifier immédiatement l'état des biens, colis et pièces, en présence du transporteur.
En cas d'anomalie ou de défaut apparent (emballage abîmé, biens/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 biens (ex. :« manque 1 porte sur 2 commandées », « miroir de salle de bains brisé », erreur sur la nature du bien livré ou ses caractéristiques, etc.) – les observations générales et non-précises ne sont pas constitutives de réserves.
  ◦ Autant que possible, faire constater et co-signer par le transporteur les réserves détaillées
  ◦ Dans les 3 jours suivant la livraison, confirmer ses réserves auprès du service-client en précisant son nom, prénom et adresse ainsi que le numéro de la commande.

  Il est recommandé au Client de prendre des photos représentatives des réserves émises et de les transmettre concomitamment à la confirmation de réserves.
  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 et prendra en charge les éventuels frais de retour ou de livraison nouvelle.
– ***Dans un délai raisonnable à compter de la date de livraison***, le Client devra ensuite procéder, au déballage effectif des biens emballés et contrôler leur bon état apparent s'il ne l'a pas déjà fait.
Tout défaut apparent qui apparaîtrait lors du déballage doit être immédiatement notifié à Lapeyre, au siège administratif ou auprès du service-client.
En l'absence de réserves précises et étayées, la livraison sera considérée conforme à la commande (notamment biens 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 commerciales conformément à l'article L.216-5 du Code de la consommation.

Pour le carrelage, la pierre reconstituée et pierre naturelle, le bois et biens 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. Il est recommandé au Client, en cas de variation lui semblant excéder les tolérances d'usage, de ne pas procéder à l'installation et de prendre immédiatement contact avec le Service Après-Vente : la non-conformité apparente de ces Biens ne sont prises en considération qu'avant leur pose.

• Signature du PV de livraison

La signature par le Client du procès-verbal de livraison est obligatoire : elle peut être faite sans réserve, avec réserves (mineures ou majeures, notamment en cas de livraison anormalement incomplète) ou mentionner un refus de réception (notamment si la livraison présente des défaillances graves ou nombreuses).
Un exemplaire du bon de livraison (y compris sous forme dématérialisée) est remis au Client, qui doit également le demander.
En cas de réserve(s) mineure(s), il sera convenu immédiatement des rendez-vous nécessaires pour procéder aux corrections. En cas de réserve majeure ou de refus de réception, le SAV de LAPEYRE prendra attache avec le Client pour faciliter la résolution des difficultés constatées.
L'absence de remise par le transporteur à la date convenue et toute autre difficulté doit être immédiatement signalée au service-client, par e-mail ou par lettre recommandée avec accusé de réception.

• Absence du Client au moment de la livraison

En cas d'absence du Client au moment convenu pour 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 pour fixer une nouvelle date.
Les éventuels 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 invitation à convenir d'une nouvelle date de livraison.
À compter du 30e jour suivant la date initiale de livraison, Lapeyre pourra disposer librement des biens. A l'initiative du Client, Lapeyre et celui-ci pourront fixer une nouvelle date de livraison, tenant compte des délais de refabrication et de réacheminement des biens. Si les tarifs de Lapeyre ont évolué dans l'intervalle, les surcoûts de refabrication et de livraison seront pris en charge par le Client, à due proportion.

• Quitus de livraison

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

6.2. Mise à disposition - retrait des biens en magasin

Le Client peut choisir entre le retrait des biens dans le magasin qui lui est affecté (sélection par défaut) ou dans un autre magasin spécifiquement choisi par lui lors de la commande.
La mise à disposition s'entend comme la disponibilité du bien commandé, dans le magasin sélectionné, pour retrait par le client ou un transporteur choisi par lui.
La société LAPEYRE n'offre aucun service de dépôt, stockage, entreposage ou de garde-meuble.

• Date de mise à disposition

Lors de la commande avec mise à disposition en magasin, la date de mise à disposition des biens et l'indication du magasin concerné par le retrait est communiqué au Client. Lors de la commande, le Client est libre de modifier le magasin chargé de la mise à disposition ; néanmoins, le bien commandé peut être indisponible dans le magasin choisi par le Client : le Client en est informé et invité à choisir un autre lieu de retrait où le bien sera disponible ou à accepter un délai de livraison complémentaire.

• Retard dans le retrait

Le Client s'engage à retirer ou faire retirer les biens dans un délai raisonnable, n'excédant pas 15 jours à compter de la date de mise à disposition effective.
À défaut de retrait dans les 15 jours suivant la date initiale de mise à disposition, Lapeyre adressera au Client une invitation à venir les récupérer, soit par lettre recommandée avec accusé de réception soit par courriel, selon la nature et la valeur des biens à retirer.
À compter du 31e jour suivant la date initiale de mise à disposition du bien au Client, Lapeyre pourra disposer des biens, quoiqu'ils fussent intégralement payés.
A l'initiative du Client, Lapeyre et celui-ci pourront fixer une nouvelle date de mise à disposition tenant compte, le cas échéant, des délais de refabrication et de réacheminement. Si les tarifs de Lapeyre ont évolué dans l'intervalle, les surcoûts seront pris en charge par le Client, à due proportion.

• Modalités de retrait

Lors d'un retrait, un justificatif d'identité et la présentation de la facture acquittée seront exigés.

• État apparent – vérification lors du déballage

Lors du retrait des biens, de manière générale et particulièrement lorsque la commande porte sur un ou plusieurs bien(s) fragile(s) (comportant miroir, vitre, etc.), le Client doit vérifier l'état apparent des colis et s'assurer de la bonne quantité de biens/colis/pièces et signer le bon de remise correspondant.
En cas d'anomalie apparente (emballage abîmé, biens/colis/pièces manquants, abîmés ou cassés) constatée au moment du retrait, que le Client décide de garder le bien 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 biens 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 e-mail.
En l'absence de réserves exprimées au moment du retrait et du déballage, les biens 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 L216-5 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 biens.
Les biens 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 https://www.lapeyre.fr/c/services/le-drive.
Ce service est gratuit.

6.3. Retard de livraison ou de mise à disposition du bien par Lapeyre

Lapeyre informera le Client par tout moyen de communication de tout retard éventuel de livraison ou de mise à disposition du bien.
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 suivants du Code de la Consommation.

6.4. Notices et accessoires

La remise des biens s'accompagne de la remise de la notice d'emploi et des instructions d'installation.
Les accessoires intrinsèques au bien lui-même, tels qu'indiqués dans la fiche de présentation, sont inclus dans la commande.
Il appartient au Client de s'assurer qu'il dispose de l'ensemble des autres outils et produits complémentaires nécessaires à l'installation (outillage électroportatif, quincaillerie, matériaux d'isolation et de finition, visserie spécifique, etc) et à l'utilisation (raccordements électriques ou autres fluides, etc.)

6.5. Livraison chez un tiers ou retrait par un tiers
En cas de livraison chez un tiers (nom et adresse de livraison différente de l'adresse personnelle du client), ce tiers devra avoir été préalablement informé par le client des modalités de livraison. Si ce dernier refuse la livraison, le bien sera rapatrié dans un magasin LAPEYRE dont l'adresse sera communiquée au Client qui devra ensuite procéder impérativement au retrait en magasin.
En cas de retrait par un tiers, celui-ci devra présenter : une pièce d'identité du client et la copie de la facture acquittée.

ARTICLE 7. **GARANTIES**
De manière générale, tout défaut apparent des biens doit être signalé à Lapeyre avant toute pose ou utilisation.
7.1. 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 défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code Civil.
Conformément à l'article Art. R. 217-3 du code de la consommation, l'encadré ci-dessous présente les conditions de la mise en œuvre des garanties légales.

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 en outre de la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

7.2. Garantie commerciale
Lapeyre propose, pour certains biens spécifiquement identifiés, 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 permettant la mise en œuvre de cette garantie commerciale figurent dans le Livret de Garantie Lapeyre, remis concomitamment à tout achat bénéficiant de celle-ci. Celui-ci est également téléchargeable depuis la page https://www.lapeyre.fr/sav.
La garantie commerciale n'est applicable qu'en France métropolitaine, hors CROM- DOM et Corse.
Elle ne s'applique pas sur les biens soldés ou les produits en promotion.
7.3. Mise en œuvre des garanties légales et commerciales
Sur présentation de la facture d'achat, 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 Service Après-Vente via son compte-client, par téléphone dont les coordonnées sont précisées ci-dessous ou en remplissant le formulaire de contact SAV Vente.
Le chargé de clientèle réalise un premier diagnostic téléphonique de la situation et propose une solution adaptée. Si les conditions des garanties légales ou commerciales 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 complémentaire de réparation.

ARTICLE 8. **PIÈCES DÉTACHÉES**
La durée de disponibilité des pièces détachées des biens concernés est soit (i) identique à la durée de la garantie commerciale proposée par Lapeyre ou (ii) celle indiquée dans le Livret de garantie, par catégorie de biens, durée la plus longue des deux.

ARTICLE 9. **DROIT LÉGAL DE RÉTRACTATION POUR LES VENTES À DISTANCE ET FACULTÉ CONVENTIONNELLE DE RETOUR DE BIENS ACHETÉS SUR LE SITE**
9.1. Droit légal de rétractation
- **Biens et services concernés, délais d'exercice du droit**
  - ***Biens :*** Pour toute commande de bien passée par internet, le Client dispose d'un droit légal de rétractation, lequel doit être mis en œuvre dans les quatorze (14) jours courant à compter du lendemain de la réception des biens ou du retrait des biens en magasin. Si plusieurs biens sont commandés dans une seule commande et que la livraison de celle-ci intervient en plusieurs fois, le point de départ du droit de rétractation est retardé au moment de la réception du dernier élément de la commande.
    Si le délai pour exercer le droit légal de rétractation expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.
  - ***Service de livraison à domicile :*** vous pouvez, dans les mêmes délais et avant que l'opération de livraison à domicile ne soit engagée, vous rétracter et solliciter un retrait en magasin. Une fois la livraison à destination du lieu convenu engagée (départ usine ou départ magasin), vous ne pourrez plus vous rétracter.
- **Modalités d'exercice**

Pour exercer son droit de rétractation, le Client peux :
- Se rendre sur le formulaire de rétractation et compléter les informations demandées, ou
- Utiliser le bordereau figurant en annexe des présentes ou,
- Utiliser toute formule dénuée d'ambiguïté et l'adresser au service-client.
- Utiliser le bouton de rétractation figurant sous la commande concernée, dans son espace client.

- **Retour des biens**

Le Client dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la communication de sa décision pour renvoyer ou restituer le bien, accompagné de tous les accessoires, notices d'emploi et documentation fournis lors de la livraison/du retrait. Le produit doit être restitué en état d'être recommercialisé, sauf pour le client à n'obtenir qu'un remboursement partiel. Il est recommandé d'utiliser l'emballage d'expédition.
Les frais de retour du bien sont à la charge du Client, qui ne supporte néanmoins que les coûts directs de renvoi des biens.
Le retour s'effectue auprès du magasin Lapeyre ayant effectué la livraison ou mis le bien à la disposition du Client.
- **Remboursement – remboursement partiel**

Le magasin remboursera au Client le prix payé par lui pour les biens concernés par la rétractation. Ce remboursement interviendra dans les 14 jours calendaires de la communication par le client de sa décision de se rétracter, par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de l'achat. Le remboursement est effectué sous réserve - ou décalé autant que de besoins jusqu'à ce - que le Magasin ait récupéré les biens concernés ou de la fourniture par le Client de la preuve de l'expédition des biens concernés, date la plus précoce des deux.
Lapeyre pourra réduire le montant remboursé en cas de dépréciation d'un bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement dudit bien.
9.2. Faculté conventionnelle de retour des biens
Lapeyre reconnait au Client le droit de changer d'avis relativement aux biens achetés. À ce titre, le Client dispose d'un délai de 16 jours calendaires complémentaires, à l'issu de l'expiration du délai du droit légal de rétractation pour renvoyer ou restituer ces biens, dans leurs emballages d'origine, accompagnés des accessoires et notices d'utilisation et d'entretien, en état d'être recommercialisés immédiatement.
Les biens soldés ou déstockés, les biens exclus de la faculté légale de rétractation et les modèles d'exposition sont exclus de la présente faculté conventionnelle de retour.
Pour les biens vendus par lot, la faculté de retour conventionnelle n'est octroyée que sur l'ensemble des biens composant le lot : le Client ne pourra conserver une partie des biens et solliciter la reprise du reste.
Dans le cas des revêtements de sol (carrelage, parquet etc…), Lapeyre établira un avoir du montant de la facture correspondant au nombre d'emballages complets retournés. Cet avoir est valable en Magasin pendant un an suivant sa date d'émission.
Le Client effectue le retour ou le renvoi à ses frais exclusifs, auprès du magasin qui lui a été affecté ou auprès duquel il a retiré le bien.
Après vérification de l'état du bien rapporté ou renvoyé et en l'absence de dévaluation de la valeur du bien, LAPEYRE remboursera le Client le seul prix payé par le client pour les biens retournés (les frais de livraison ou de retrait ainsi que de retour ou de renvoi restent intégralement à sa charge), selon le même mode que celui utilisé pour le paiement. Le remboursement interviendra dans les 14 jours de la réception effective du bien.
Pour exercer son droit de retour conventionnel, le Client peut :
- Se rendre sur le formulaire de rétractation et compléter les informations demandées, ou
- Utiliser la procédure figurant en annexe des présentes ou,
- Utiliser toute formule dénuée d'ambiguïté et l'adresser au service-client.
- Utiliser le bouton de rétractation figurant sous la commande concernée, dans son espace client.

ARTICLE 10. **DIVERS**
10.1. Démarchage téléphonique
Toute sollicitation téléphonique effectuée à des fins commerciales, sauf si elle intervient dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours au sens du quatrième alinéa de l'article L. 223-1, suppose le consentement préalable de la personne. Il est interdit de démarcher par téléphone un consommateur sans son consentement préalable.
10.2. Convention de preuve
En cas de commande à distance, il appartient au Client de conserver les documents qui lui sont adressés, lesquels sont inscrits sur des supports durables qui font foi de leur contenu. Ils seront nécessaires, notamment pour permettre la mise en œuvre effective et rapide des garanties légales.

ARTICLE 11. **DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL**
11.1. Version exhaustive
La politique de protection des données personnelles est consultable dans son intégralité en pied de page du site lapeyre.fr, rubrique « politique de protection des données personnelles »
11.2. Extraits
La société LAPEYRE SAS – responsable de traitement – traite vos données à caractère personnel afin de permettre, outre la création du compte client si tel est le choix de la personne concernée, la bonne exécution des commandes passées (art.6.1.b du RGPD), l'émission des factures et le respect de certaines obligations légales comme les garanties légales ou l'exercice du droit de rétractation (Art 6.1.c du RGPD).
Elles sont conservées le temps nécessaire à la prescription de la responsabilité contractuelle de Lapeyre ou pour les durées imposées par la législation en vigueur.
Avec votre consentement (art.6.1.a du RGPD), elles peuvent conduire à vous interroger aux fins de permettre l'amélioration de la qualité des biens proposés, ou de vous adresser des informations commerciales sur les offres Lapeyre, de ses filiales et/ou de ses partenaires commerciaux. Ce consentement peut être retiré à tout instant. Ces données sont conservées 3 ans après le dernier contact du Client ou son interaction active avec Lapeyre.
Elles 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.
Elles restent sur le territoire de la République Française ou sur le territoire de l'Union Européenne.
Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement, du droit à la portabilité de leurs données, du droit d'opposition et du droit à la limitation du traitement les concernant qu'elles peuvent exercer auprès du service-client ou directement sur le site dans la rubrique « politique de protection des données ».
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 3 place de Fontenoy - 75 007 PARIS - +33 (0)1 53 73 22 22 (https://www.cnil.fr/fr/adresser-une-plainte).

ARTICLE 12. **SERVICE CLIENT – SERVICE APRÈS-VENTE**
Les présentes coordonnées sont susceptibles d'évoluer. Les coordonnées à jour figurent dans la rubrique « Nous contacter » du Site.
Le service-client de LAPEYRE peut être joint :
- par e-mail : service.client@lapeyre.fr
- par courrier : Service Client LAPEYRE - 136, Grand sud avenue - 37170 Chambray-les-Tours
- par téléphone : 0801 01 0538

Le Service Après-Vente peut être joint :
- par e-mail : sav@lapeyre.fr
- par courrier : SAV - 136, Grand sud avenue - 37170 Chambray-les-Tours
- par téléphone : 09 72 72 00 20

ARTICLE 13. **DROIT APPLICABLE - MÉDIATION – TRIBUNAUX COMPÉTENTS**
Les présentes CGV en ligne sont soumises au Droit français.
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 – sans y être obligatoirement tenu - 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 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. A défaut d'accord avec le Service Client Lapeyre ou en cas d'échec de la médiation, la juridiction compétente sera celle désignée en application des règles du Droit commun.

LAPEYRE S.A.S

S.A.S au capital de 77.496.636 € - RCS Paris, 542 020 862 - n° TVA : FR 91 542 020 862
Siège social : 3, boulevard de Sébastopol 75 001 Paris
Siège administratif : 6, rue du Général Audran – CS 20 146 – 92 412 COURBEVOIE CEDEX
Lapeyre est enregistrée au Registre national des metteurs sur le marché d'éléments d'ameublement sous le numéro suivant FR019326. 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.
Lapeyre est également adhérente aux filières ECOSYSTEM (REP équipement électrique – n°FR025357_05JYFZ), ECODDS (REP bien chimique- CA0775), CITEO (REP emballage - FR212396_01ELVX) et VALOBAT (REP - biens et matériaux de construction du bâtiment ou PMCB - FR245738_04BFAR). ECOMAISON (REP Eco mobilier) FR019326_10G2VO.

FORMULAIRE DE RETRACTATION ET/OU DE RETOUR CONVENTIONNEL

Si vous souhaitez exercer votre droit légal de rétraction et/ou votre faculté de retour conventionnel, sur tout ou partie d'une commande, vous pouvez :
- Vous rendre sur le formulaire de rétractation et compléter les informations demandées,

ou
- Compléter le formulaire ci-dessous ou utiliser toute autre formule dénuée d'ambiguïté, et le renvoyer soit par courriel à l'adresse service.client@lapeyre.fr, soit par courrier postal à Service Client LAPEYRE - 136, Grand sud avenue 37 170 Chambray-les-Tours

EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION OU DE RETOUR CONVENTIONNEL

Nous vous notifions par la présente rétractation légale(*) ou retour conventionnel(*) portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) : .....

Produits ou services** :
- ☐ Totalité de la commande
- ☐ Livraison, je viendrais chercher les produits en magasin
- ☐ Produit(s) ou service(s) suivant(s) qui compose(nt) la commande : (merci de préciser)

Nom : .....

Prénom : .....

Adresse : .....

Signature (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) : .....

Date : .....

(*) Rayez la mention inutile