

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

COFEL Industries, fabricant des produits de la marque « *BULTEX* » est une société par actions simplifiée au capital de 39 951 600 €, dont le siège social est sis 57 rue Yves Kermen, à Boulogne-Billancourt 92100, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro Siret 443 681 903 00094, représentée par Monsieur Luis Flaquer en sa qualité de Directeur Général (ci-après « *COFEL Industries* »).

Téléphone : 01.41.90.28.28 - Mail : accueil@cofel.biz

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « *CGV* ») ont pour objet de définir les modalités et conditions selon lesquelles COFEL Industries accepte de vendre ses produits de la marque « *BULTEX* » directement à des particuliers à travers sa boutique en ligne BULTEX (ci-après la « Boutique ») accessible depuis le site internet veepee.fr.

En tant que metteur sur le marché adhérent à la société Eco-Mobilier chargée de la gestion des Déchets d'Eléments d'Ameublement, COFEL Industries, collecte l'éco-participation sur les produits qu'elle vend et la reverse à Eco-mobilier. Elle est à ce titre immatriculée sous le numéro FR019034_104ZIL.

En procédant à toute commande sur la Boutique, le client s'engage à accepter sans réserve et à respecter l'ensemble des termes des CGV, dont il déclare avoir préalablement pris connaissance.

Les CGV sont accessibles à tout moment sur la Boutique. COFEL Industries se réserve le droit de les adapter ou de les modifier à tout moment et sans préavis en publiant une nouvelle version sur la Boutique. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de validation de la commande.

Les achats sur la Boutique sont interdits à toute personne qui n'est pas juridiquement capable et notamment aux personnes âgées de moins de 18 (dix-huit) ans.

ARTICLE 2 : TARIFS

Les produits sont fournis aux prix en vigueur figurant sur la Boutique, lors de la passation de la commande. La durée de validité des offres et prix est déterminée par l'actualisation de la Boutique.

Les prix sont indiqués en euros, TTC, frais de livraison compris.

ARTICLE 3 : COMMANDE

3.1. Passation de la commande

Afin de réaliser une commande, le client devra obligatoirement suivre les étapes suivantes :

2. Sélectionner le/les produit(s) qu'il souhaite acheter ;

3. Vérifier les éléments de la commande récapitulés dans la rubrique dénommée « *Panier* » ;

(Notamment la dénomination, le prix, les quantités, les tailles, etc...) et le cas échéant, identifier et corriger les erreurs ;

4. Renseigner, l'adresse de livraison

5. Vérifier l'exactitude de ses informations d'identification et de livraison et le cas échéant les corriger ;

6. Valider la commande et les CGV ;

7. Choisir le moyen de paiement ;

8. Suivre les instructions pour payer le prix de la commande.

3.2. Paiement de la commande

Au moment de la validation de la commande, le prix à payer indiqué est un prix total qui s'entend tout compris (ci-après le « **Prix de la Commande** »).

Le Prix de la Commande est payable par carte bancaire ou par Paypal.

3.3. Traitement de la commande et confirmation de la vente

Une fois le paiement encaissé, COFEL Industries transmet par mail au client la confirmation de sa commande.

En cas de refus de paiement par le centre de paiement concerné, la commande sera automatiquement annulée.

Par ailleurs, COFEL Industries se réserve le droit de refuser toute commande, notamment en cas de difficulté d'approvisionnement, d'indisponibilité des produits, de problème de compréhension de la commande, problème prévisible concernant l'adresse de livraison, doutes quant à l'identité de l'acheteur. Dans cette hypothèse, COFEL Industries en informera le client et, le cas échéant, procédera au remboursement des sommes perçues dans un délai de 14 (quatorze) jours suivant le paiement de la commande.

ARTICLE 4 : LIVRAISON – DELAIS

Services de livraison	Délais de livraison
	Avec ou sans reprise de l'ancienne literie
Livraison dans la pièce désignée	Sous 21 jours ouvrés*

* à compter de la confirmation de la commande.

Dès que les produits sont prêts pour la livraison, et sous réserve du bon encaissement par COFEL Industries du paiement, le transporteur de COFEL Industries prend contact avec le client afin de fixer une date et une heure (tranche horaire) précises pour la livraison du/des produit(s). Le point de départ du délai de mise à disposition pour la livraison est la date de la notification de la confirmation de la commande par COFEL Industries envoyée par mail au client.

A défaut de mise à disposition dans le délai indiqué ci-dessus ou à défaut de livraison à la date convenue avec le client (si cette défaillance résulte uniquement de COFEL Industries ou du transporteur), le client pourra résoudre la vente par courrier recommandé avec avis de réception ou

sur un autre support durable, sous réserve (i) qu'il ait préalablement enjoint COFEL Industries, selon les mêmes modalités, d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, conformément à l'article L. 216-6 du Code de la Consommation, et (ii) que COFEL Industries ne se soit pas exécutée dans ce délai.

La vente est considérée comme résolue à la réception par COFEL Industries de la notification de résolution, à moins que COFEL Industries ne se soit exécutée entre-temps.

En cas de résolution de la vente dans les conditions prévues ci-dessus, COFEL Industries remboursera au client la totalité des sommes versées au plus tard dans un délai de 14 (quatorze) jours suivant la date de réception de la notification de résiliation du contrat de vente, conformément à l'article L. 216-7 du Code de la Consommation.

En cas de non-respect du délai de remboursement mentionné ci-dessus, les sommes dues seront majorées des taux suivants :

- Jusqu'à 30 (trente) jours de retard : 10% (dix pourcent) ;
- Jusqu'à 60 (soixante) jours de retard : 20% (vingt pourcent) ;
- Au-delà : 50% (cinquante pourcent).

La livraison est effectuée au lieu de livraison indiqué par le client lors de sa commande et en tout état de cause en France Métropolitaine ou à Monaco. Les informations énoncées par le client engagent celui-ci. En cas d'erreur de sa part dans le libellé de ses coordonnées ou du lieu de livraison, entraînant la perte des produits ou l'engagement de nouveaux frais de livraison, le client reste responsable du paiement desdits produits perdus ou de tous frais supplémentaires occasionnés par cette erreur.

En cas de perte, substitution, avarie, endommagement ou non-conformité liée au transport, le client doit formuler toute réserve de manière précise et motivée, en précisant la nature du dommage, en présence du chauffeur sur le bordereau de livraison dûment daté et signé et doit refuser la livraison. En l'absence de réserves précises sur le bordereau de livraison, le client reconnaît avoir reçu une livraison en bon état apparent.

Par ailleurs, le client doit signaler les dommages dus au transport à COFEL Industries, par courrier recommandé avec avis de réception dans un délai de 3 (trois) jours (non compris les jours fériés) à compter de la réception de la marchandise.

ARTICLE 5 : DROIT DE RETRACTATION

Le client dispose, conformément aux dispositions des articles L.221-18 et suivants du Code de la Consommation, d'un droit de rétractation qu'il peut exercer sans avoir à motiver sa décision, dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la prise de possession des produits par lui-même ou par un tiers désigné par lui autre que le transporteur. Lorsque le délai de 14 (quatorze) jours mentionnés ci-dessus expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé en France, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément, le délai de rétractation court à compter de la réception du dernier bien correspondant à la commande.

Le client qui souhaite exercer son droit de rétractation doit informer COFEL Industries de sa décision, notamment par mail à l'adresse service.consommateur@cofel.biz ou par courrier à l'adresse COFEL Industries, Service Consommateurs, Zone le Bosc Hêtrél, 27340 Criquebeuf-sur-Seine, avant

l'expiration du délai susmentionné. Dans ce cas, COFEL Industries transmet au client un accusé de réception de la rétractation par email.

Les informations à fournir par le client à COFEL Industries lors de sa demande de rétractation sont les suivantes :

- Indication selon laquelle il s'agit d'une demande de rétractation ;
- Nom et prénom du client ;
- Adresse et numéro de téléphone du client ;
- Numéro/date de la commande ;
- Le(s) produit(s) concerné(s) par la demande de rétractation ;
- Date de la demande de rétractation ;
- Signature du client.

Le client peut utiliser le formulaire de rétractation joint en annexe des CGV.

Dans le cas de la vente d'un lot (offre spéciale avec un prix global pour le lot), le droit de rétractation portera automatiquement sur l'intégralité des produits composant le lot.

Le client doit retourner le(s) produit(s) à COFEL Industries au plus tard dans un délai de 14 (quatorze) jours suivant l'annonce de sa rétractation.

Le service consommateur de COFEL Industries contacte le client pour lui transmettre les instructions de retour en fonction du produit concerné. Le client doit retourner le(s) produit(s) dans leur emballage d'origine ou un emballage adapté garantissant le bon transport et la sécurité du/des produits, neufs (jamais utilisé), complets et en parfait état. En cas de non-respect de ces conditions, le(s) produit(s) ne sera/seront pas remboursé(s).

Les frais de retour sont à la charge du client selon le barème ci-dessous :

Nombre de pièces retournées	Tarif
1	69.00 €
2	83.00 €
3	97.00 €
4	111.00 €
5	125.00 €
6	139.00 €
7	153.00 €
8	167.00 €
9	181.00 €
10	195.00 €
11 et +	14 € par produit supplémentaire

Le remboursement du prix du/des produit(s) pour le(s)quel(s) le client a usé de son droit de rétractation sera effectué sur la carte bancaire utilisée pour le paiement de la commande dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la date à laquelle COFEL Industries aura été informée de la décision du client de se rétracter. Ce délai pourra être prorogé jusqu'à la réception par COFEL Industries du/des produit(s) renvoyé(s) par le client ou jusqu'à ce que le client lui ait fourni une preuve d'expédition du/des produit(s). Le remboursement portera sur la totalité de la commande déduction faite des frais de retour.

En cas de non-respect du délai de remboursement mentionné ci-dessus, les sommes dues seront majorées des taux suivants :

- jusqu'à 10 (dix) jours de retard : taux d'intérêt légal ;
- entre 10 (dix) et 20 (vingt) jours de retard : 5% (cinq pourcent) ;
- entre 20 (vingt) et 30 (trente) jours de retard : 10% (dix pourcent) ;
- entre 30 (trente) et 60 (soixante) jours de retard : 20% (vingt pourcent) ;
- entre 60 (soixante) et 90 (quatre-vingt-dix) jours de retard : 50% (cinquante pourcent) ;
- au-delà de 90 (quatre-vingt-dix) jours de retard : 50% (cinquante pourcent) et 5 (cinq) points supplémentaires par nouveau mois de retard, jusqu'au prix du produit, puis ajouté du taux d'intérêt légal.

ARTICLE 6 : MODALITES DE REPRISE GRATUITE DE L'ANCIENNE LITERIE

Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la loi AGECE : Anti-Gaspillage Economie Circulaire qui vise à réduire les déchets, par de nombreuses mesures, dont celle de favoriser le recyclage de produits en fin de vie.

Nous vous proposons donc la reprise gratuite d'ancien produit, en 1 pour 1 : un matelas BULTEX acheté = 1 ancien matelas repris.

Pour toute demande de reprise, le client doit se rendre dans son espace « mes commandes », entrer sur sa commande, cliquer sur « contacter le vendeur », choisir dans le menu déroulant « je souhaite vous contacter au sujet de ma commande » et formuler sa demande de reprise. Le client sera contacté par le service client BULTEX dans les 48h ouvrés.

Les produits pouvant bénéficier de la reprise sont : le matelas, et le sommier.

Le produit à reprendre doit être l'équivalent du produit neuf acheté (1 matelas pour 1 matelas, 1 sommier pour 1 sommier...).

Les éléments pouvant être démontés doivent être démontés avant le passage du livreur (exemple : les pieds du sommier).

Le produit à reprendre doit être emballé.

Le produit doit pouvoir passer à travers les portes, cages d'escalier, palier, etc.

Si le produit est en mauvaise conditions, le transporteur pourra refuser la reprise.

Il est précisé que si le client retourne son produit dans le cadre de son droit de rétractation, il ne pourra obtenir la restitution de son ancienne literie. En effet, cette dernière, destinée au recyclage, sera perdue une fois reprise.

ARTICLE 7 : GARANTIES ET SERVICE APRES-VENTE

7.1. 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.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture

prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

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

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit 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, le consommateur 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 :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° 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 ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est 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.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés 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. Contrat de garantie commerciale

7.2.1. Période d'adaptation

Un nouveau matelas nécessite toujours une période d'adaptation : les matériaux de garnissage se compriment légèrement pour mieux épouser la position de votre corps, ceci est le confort de votre nouveau matelas est souvent différent de celui de votre ancien matelas.

Il est donc naturel que vous ayez besoin de quelques semaines pour vous y habituer.

7.2.2. Gratuité de la garantie commerciale

La garantie commerciale est automatiquement et gratuitement consentie par COFEL Industries sur certains produits des marques Epéda, Merinos et Bultex.

7.2.3. Durées et territorialité de garantie

Pour Epéda et Merinos, la garantie s'applique dans tous les pays dans lesquels les produits sont commercialisés, étant entendu que la mise en œuvre de la garantie doit être effectuée dans le pays d'achat du produit concerné.

Pour Bultex, la garantie s'applique en France Métropolitaine et DROM-COM.

Les produits matelas fixes (hors surmatelas), matelas pour TPR (Tête et Pieds Relevables), les sommiers fixes, les sommiers TPR (hors moteur et télécommande), les cadres à lattes, les lits coffres bénéficient, en plus de la garantie légale de 2 ans, d'une garantie commerciale de 3 ans, à compter de la date d'échéance de la garantie légale, soit une garantie totale de 5 ans.

Dans le cas d'un achat simultané ou rapproché d'un ensemble matelas et sommier fixe ou d'un ensemble matelas et sommier relaxation, en plus de la garantie légale de 2 ans, la garantie commerciale est portée à une durée de 5 ans, soit une garantie totale de 7 ans. Les factures des produits concernés ne doivent pas être espacées de plus de trois mois.

Nous attirons votre attention sur le fait que la garantie commerciale de COFEL Industries ne s'applique pas aux :

- moteurs, télécommandes, comme tous les composants électriques, et les pièces d'usures liées au mécanisme (vérins) des sommiers coffres.
- tissus de recouvrement, fil à coudre, fermetures à glissière et tous les autres éléments dont la bonne tenue est liée aux conditions d'utilisation.

Ces éléments ne sont couverts que par la garantie légale de 2 ans à compter de la date de livraison du produit.

Si un composant venait à manquer dans un colis, la demande doit être faite sous un délai d'un mois suivant la date de livraison. Passé ce délai, les pièces seront facturées.

7.2.4. Conditions de garantie commerciale

Cette garantie s'applique aux matelas et sommiers utilisés dans les conditions communément admises pour ce genre d'articles.

En aucun cas la garantie ne couvre les détériorations pouvant provenir d'un usage anormal (exemple : matelas plié, matelas posé à même le sol...), d'un accident, d'un cas de force majeure, de retouches ou de transformations apportées aux matelas ou aux sommiers ou de l'usure normale des produits.

Sont également exclus de la garantie les produits présentant un défaut d'entretien : des salissures, taches ou souillures, ou ayant été soumis à un taux d'humidité important.

Pour les matelas achetés seuls, cette garantie de 3 ans implique une utilisation sur un sommier adapté (sommier avec des espaces entre lattes < 10 cm et écarts de hauteur en tout point < 1,5 cm. Pour les sommiers relaxation prévoir un matelas adapté) et en bon état.

Renseignez-vous auprès de votre revendeur.

Pour bénéficier durablement du confort de votre sommier fixe, vous devez équiper ce dernier de 6 pieds à partir d'une largeur supérieure à 150 cm. Le non-respect de cette recommandation annule la garantie de votre sommier et, le cas échéant, celle de votre matelas.

Il est à noter que la phase d'adaptation à la forme de votre corps peut entraîner un faible tassement des matériaux de garnissage et une légère perte de fermeté du matelas (inférieure à 18% de la dureté initiale). Cette situation est parfaitement normale et indique que le matelas s'adapte à votre morphologie. Ce phénomène naturel se stabilisera dans le temps.

En tout état de cause, la garantie s'appliquera à partir d'une perte de hauteur du matelas selon les valeurs précisées dans le tableau ci-dessous, mesurée avec une règle et au point haut d'une surface non cousue dans le plateau.

Hauteur du matelas	Perte de hauteur du matelas justifiant une réclamation
Inférieure à 20 cm	Supérieure à 2 cm
Entre 20 cm et 25 cm	Supérieure à 2,5 cm
Supérieure 25 cm	Supérieure à 3 cm

Les matelas peuvent présenter une légère variation des dimensions liée au caractère souple de la matière.

Ces conséquences ne modifient en rien les qualités de confort et de solidité du matelas et ne peuvent donc faire l'objet d'une réclamation.

Les mesures de ces valeurs doivent être effectuées avec une règle en diagonale du produit et sur un plan parfait (sur un sol par exemple), environ 8 heures suite à l'utilisation et dans des conditions de température et d'humidité normales (18 °C / 20 °C et 80 %).

Le confort de votre matelas peut varier très légèrement en fonction de la température de la pièce dans laquelle il se trouve.

Lors de la réception de votre matelas neuf, il peut falloir attendre quelques jours avant que ce dernier monte en température et vous offre un confort optimal.

Dans le cas des matelas comprimés/roulés, le confort optimal et la hauteur définitive du produit sont atteints au bout de 72 h après déballage dans des conditions de température et d'humidité normales (18°C / 20°C et 80%).

Les conseils d'utilisation décrits au paragraphe « *Préconisations d'entretien* » doivent être suivis afin de garantir une bonne durée de vie des produits.

7.2.5. Préconisations d'entretien

Il est recommandé de recouvrir votre matelas avec une housse de protection afin d'éviter les salissures, taches ou souillures. Voici quelques conseils pour le nettoyage de votre matelas :

- Tâche récente : saupoudrez les taches de bicarbonate de soude. Frottez doucement les taches à l'aide d'une brosse souple (brosse à dent ou à ongles). Rincez avec une éponge humectée d'eau vinaigrée, rincez délicatement puis bien sécher.
- Tâche ancienne ou incrustée : tamponnez avec un linge imbibé d'eau oxygénée. Rincez ensuite délicatement la zone détachée puis bien sécher.

Tout autre mode de nettoyage (aspirateur, brosse rotative, vapeur...) est proscrit et entraînera l'annulation de la présente garantie. Nettoyez régulièrement couvertures, couvre-lits et protège-matelas.

Certains de nos matelas sont dotés d'un garnissage différent sur chaque face pour vous offrir un confort supplémentaire selon la saison :

- Une face "hiver" (côté étiquette) pour mieux conserver et répartir la chaleur,
- Une face "été" pour accroître la capacité d'évacuation de l'humidité due à la transpiration.

Nous vous conseillons de retourner fréquemment votre matelas et d'inverser régulièrement les extrémités tête et pieds afin d'assurer une homogénéité du tassement des matières de garnissage.

Ne placez jamais votre matelas sur un support non aéré, à même le sol par exemple. Aérez tous les matins votre chambre pour faire entrer l'air et la lumière sur votre lit ouvert.

Pour plus d'infos, retrouvez tous nos conseils d'utilisation sur : www.bultex.fr ; www.merinos.fr ; www.epeda.fr

7.2.6. Consignes pour recyclage

Pensez à évacuer votre ancienne literie vers une filière de recyclage (solution de reprise proposée par certaines enseignes, service des encombrants de votre ville ou dépôt en déchèterie publique).

7.2.7. Mode de traitement de la garantie

Par cette garantie, COFEL Industries s'engage à effectuer gratuitement l'échange ou la remise en état du produit (sous conditions sanitaires) reconnu défectueux par votre revendeur conseil.

Si le produit défectueux n'est plus commercialisé par COFEL Industries, cette dernière se réserve le droit de procéder à un échange avec un produit équivalent.

Pour bénéficier de cette garantie, le matelas ou le sommier doit être renvoyé, dans un état rigoureux de propreté, exempt de toute tache, dans un emballage adapté étanche, vers le revendeur qui assurera ensuite le transfert vers les usines expéditrices Bultex, Mérinos ou Epeda.

Toute réclamation doit être adressée à votre revendeur conseil référent et les documents suivants devront être complétés et/ ou fournis :

- La feuille de demande SAV,
- L'original de la facture (ou des factures) attestant de la date d'achat,
- Des photos du produit.

Toute demande de prise sous garantie pourra nécessiter de présenter des pièces justifiant la non-conformité (photos complémentaires, mesures, facture sommier...).

A compter de la date de la demande mise en œuvre de la garantie commerciale par le consommateur, la durée de la garantie qui restait à courir est suspendue jusqu'à la délivrance du produit remis en état ou du produit de remplacement.

7.2.8. Articulation entre la garantie légale et la garantie commerciale

Indépendamment de la garantie commerciale, COFEL Industries reste tenue de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-12 du Code de la Consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles du Code Civil.

Pendant les deux premières années suivant la délivrance du bien, ce dernier bénéficie de la garantie légale et la garantie commerciale n'apporte aucun droit supplémentaire. Ce n'est qu'à compter de la date d'échéance de la garantie légale que la garantie commerciale de COFEL Industries prend effets, afin de permettre aux consommateurs d'obtenir, dans les conditions prévues dans le présent contrat de garantie commerciale, la réparation ou le remplacement d'un produit défectueux.

7.2.9. Informations de contact de COFEL Industries

COFEL Industries SAS - SERVICE CLIENTS :

Pour toute demande vous pouvez contacter le service clients :

- Par voie postale : Voie du Bosc Hétrel - F-27340 Criquebeuf-sur-Seine
- Par téléphone : 0800 100 459
- Par e-mail : service.consommateur@cofel.biz
- Ou via nos formulaires de contact accessibles sur nos sites : www.bultex.fr / www.merinos.fr / www.epeda.fr

Bultex, Merinos et Epéda sont des marques du groupe COFEL.

7.3 : Service après-vente

COFEL Industries propose un service après-vente permettant notamment au client d'acheter des pièces détachées. A cet effet, le Client peut contacter le « *service consommateurs* » au 0800 100 459 (numéro gratuit).

ARTICLE 8 : DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles recueillies par COFEL Industries dans le cadre de la vente de ses produits sont collectées, traitées et conservées conformément aux lois et réglementations en matière de protection des données personnelles et notamment à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, dans sa version actuellement en vigueur, et au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (Règlement Général pour la Protection des Données - « **RGPD** » -).

Le traitement des données relatives aux achats effectués et notamment : adresse de livraison, adresse de facturation, articles commandés, date et numéro de la commande, date de la livraison, articles retournés, date de la demande de retour, date de réception de l'article retourné, informations relatives au remboursement a pour seule finalité la gestion administrative des commandes passées par le client, la gestion du service après-vente. Ce Traitement est réalisé sur le fondement contractuel visé à l'article 6.1 (b) du RGPD. Ces données sont conservées 3 (trois) ans.

Le traitement des données personnelles de contact transmises volontairement par le Client dans le cadre des échanges avec COFEL Industries notamment : noms, prénoms, adresse mail, numéro de téléphone et renseignements demandés a pour seule finalité la gestion et le traitement de la demande du Client et est réalisé sur le fondement contractuel visé à l'article 6.1 (b) du RGPD. Ces données sont conservées 3 (trois) ans à compter du dernier contact.

Les personnes dont les Données Personnelles sont collectées par COFEL Industries bénéficient à tout moment d'un droit individuel d'accès à ses Données Personnelles, de rectification, d'effacement de leurs données, de limitation du traitement, de portabilité des données, au traitement des Données Personnelles les concernant, et du droit de définir des directives relatives au sort de leurs Données Personnelles en cas de décès et du droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris de profilage). Ces droits peuvent être exercés à tout moment et par tous moyens auprès de COFEL Industries et notamment par courrier ou par mail : COFEL Industries, DPO, 57 rue Yves Kermen, 92650 Boulogne-Billancourt Cedex ou dpo@cofel.biz.

ARTICLE 9 : LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les présentes CGV sont régies par la loi française interne.

En cas de litige entre le COFEL Industries et le client, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable. Conformément aux dispositions du Code de la Consommation concernant le règlement amiable des litiges, à défaut d'accord amiable, le client a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée à COFEL Industries.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

Le recours à ce dispositif de médiation est gratuit pour le consommateur et ne le prive pas de la possibilité de porter ultérieurement sa réclamation devant les juridictions compétentes.

Par ailleurs, conformément au Règlement (UE) n°524/2013 du Parlement Européen et du Conseil du 21 mai 2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de résolution de litiges pour les réclamations de consommateurs suite à un achat en ligne, à l'adresse suivante :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

En cas de litige n'ayant pu faire l'objet d'un accord amiable, tout différend au sujet de l'application des présentes CGV, de leur interprétation, de leur exécution seront portés devant les tribunaux compétents selon les règles de droit commun.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Si vous souhaitez vous rétracter de votre commande, veuillez compléter lisiblement et renvoyer le présent formulaire à COFEL Industries à l'adresse suivante :

COFEL Industries, Service Consommateurs, Zone le Bosc Hêtel, 27340 Criquebeuf-sur-Seine

Ou par mail à :

Service.consommateur@cofel.biz

Je/nous soussigné(s), vous notifie/notifions par la présente ma/notre rétractation du contrat portant vente du bien ci-dessous :

Numéro de la commande :

Date de la commande :

Produit(s) concerné(s) :

Nom du/des consommateur(s) :

Adresse du/des consommateur(s) :

Date :

Signature(s) du/des consommateur(s)