

Conditions Générales de Vente

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent de façon exclusive entre la société MH France (Ci-après Aosom) et tout client (ci-après « Client ») effectuant un achat auprès de MH France via le site www.veepee.com (ci-après « Veepee »).

Aosom a pour activité principale la commercialisation de produits d'ameublement intérieure et extérieure, d'équipement sportifs, de jouets et d'accessoires d'animalerie.

Les CGV définissent les droits et les obligations des parties dans le cadre de la vente de produits par Aosom sur le site Veepee.

Aosom se réserve la possibilité de modifier tout ou partie des présentes conditions générales à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables à la commande seront celles en vigueur au moment de la prise de commande.

Ces conditions générales prévalent sur toute autre disposition figurant dans tout autre document sauf dérogation préalable, expresse et écrite de Aosom.

Le client ne pourra valider sa commande qu'après avoir pris connaissance des présentes conditions générales et les avoir acceptées en cochant l'icone dédié à cet effet.

Article 1 – Les produits

Les produits affichés sur le site sont disponibles à la vente. Aosom met à la disposition du Client, à titre indicatif, une fiche descriptive et des clichés des produits proposés à la vente. Les photos des produits sont non contractuelles.

Article 2 – Disponibilité des produits

Les offres de produits sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site Veepee. Dès l'acceptation d'une commande, un email de confirmation d'achat sera envoyé par Aosom au Client ayant passé commande lui récapitulant notamment les produits commandés. Seule la réception de l'email de confirmation d'achat par Aosom garantit la disponibilité du produit. Toutefois, après passation de la commande, Aosom se réserve le droit de suspendre la vente d'un produit en cas d'indisponibilité.

Dans cette éventualité, Aosom en informera le Client dans les plus brefs délais par email ou téléphone et proposera au Client d'annuler sa commande.

En cas de commande de plusieurs produits, si l'un des produits se révèle finalement indisponible, Aosom informera alors le consommateur de l'impossibilité d'envoi de l'article indisponible. Le reste de la commande sera traité et expédié au consommateur dans les délais annoncés au sein de l'email d'information relatif au suivi de la commande.

Article 3 – Les commandes

Les commandes sont exclusivement passées sur le site www.veepee.com. Toute commande acceptée par Aosom entraînera l'envoi au Client sur l'adresse email utilisée pour passer la commande d'un email de confirmation d'achat lui récapitulant les produits commandés et l'adresse de livraison. Il appartient au Client de s'assurer que l'email de confirmation envoyé par Aosom n'est pas bloqué par un dispositif

de filtrage du courrier électronique. Aosom ne pourra être tenue pour responsable du blocage ou de l'effacement de l'email de confirmation d'achat quel que soit le dispositif en cause.

Les informations communiquées par le consommateur lors de l'exécution de la commande (notamment son nom et l'adresse de livraison) engagent celui-ci. La responsabilité de Aosom ne saurait être engagée en cas d'erreur de saisie lors de la passation de la commande qui entraînerait un retard ou une absence de livraison.

Aosom se réserve le droit de refuser de valider et d'exécuter toute commande effectuée par un consommateur avec lequel il existe un litige en cours relatif au paiement d'une commande antérieure.

Article 4 – Prix

Les prix affichés en euros sur le site Veepee sont toutes taxes comprises et tiennent compte du taux de TVA applicable au jour de la commande.

Malgré tout le soin apporté par Aosom, il se peut que les prix affichés sur le site contiennent des erreurs. Dans cette éventualité, Aosom ne pourra être tenue pour responsable de telles erreurs et se réserve le droit d'annuler toute commande lorsque de telles erreurs se produisent.

Aosom se réserve le droit de modifier sans préavis les prix des produits en cas de modification du taux de TVA applicable, en cas de fluctuation des coûts de production ou de logistique ou pour toute autre raison. Le prix applicable à un produit est le prix apparaissant sur le Site au moment de la commande.

Article 5 – Frais de livraison

Nos livraisons standards sont gratuites et effectuées dans un délai de 2 à 5 jour ouvré.

D'autres options de livraison Express peuvent être payantes.

Article 6 – Livraison

Nos délais d'expédition et de livraison sont calculés en jours ouvrés : du lundi au vendredi, hors jours fériés. Ceux-ci sont donnés à titre indicatif, ainsi les retards de livraison ne peuvent donner lieu à des remises de prix ou à des dommages et intérêts. Toute livraison d'une commande ne pourra s'effectuer que sur le territoire de la France métropolitaine, y compris la région de la Corse (sans supplément) et Monaco.

Ni Aosom, ni le transporteur ne pourront être tenus responsables d'une impossibilité de livrer le(s) produit(s) commandé(s) si l'adresse de livraison n'est pas assez précise.

La commande sera livrée, au choix du Client à l'adresse indiquée en France métropolitaine (y compris la région de la Corse et Monaco) lors de son inscription sur le site Veepee ou de la passation de la commande (pour une livraison à une adresse différente, les champs de l'adresse de livraison devront être obligatoirement remplis). Le choix devra être effectué par le Client au moment de la passation de la commande.

Les produits sont expédiés à partir de 5 transporteurs en fonction des poids, des dimensions, des volumétriques, de l'adresse de livraison (à domicile ou en points relais) et du type de livraison (standard ou express) : DPD, Chronopost, UPS, Geodis et Mondial Relay.

Les livraisons initiales sont assurées gratuitement dans toute la France Métropolitaine (hors départements d'Outre-mer) et Monaco.

Les livraisons sont dispensées uniquement sur des adresses dites physiques, de domiciles de particuliers ou d'établissement professionnels (entreprises, mairies, écoles, etc.) ou dans des points relais.

Toute modification d'adresse de livraison après la validation de l'achat n'est plus possible après expédition du produit.

Les délais de préparation de commande sont de 24h à 48h ouvrés. La livraison se fait ensuite sous 24h à 5 jours ouvrés selon le mode de livraison choisi.

Une prise de rendez-vous est nécessaire pour les produits volumineux. Ces délais peuvent varier en période de promotions comme les Soldes ou le Black Friday.

Au moment de la commande, le Client devra fournir à Aosom toutes informations utiles (numéro de téléphone fixe et/ou mobile) et la description de l'adresse de livraison pour permettre le bon déroulement de la livraison.

Le Client s'engage à être présent le jour de la livraison convenu avec le transporteur.

En cas de commande composée de produits lourds et volumineux ou en cas de commande composée de plusieurs produits, la livraison peut s'effectuer en plusieurs fois. Nous ne pouvons vous garantir l'arrivée simultanée de tous vos articles.

Pour certains produits, une "livraison sans rdv" est proposée. Dans ce cas, le transporteur ne prendra pas de rdv de livraison avec le client.

La livraison à l'étage dépend de la livraison choisie car les conditions changent en fonction du prestataire. UPS et Geodis effectuent la livraison en bas de votre immeuble. DPD et Chronopost vous livrent devant votre porte. Pour les colis Mondial Relay vos colis sont mis à disposition en point relais. Des nouvelles dispositions peuvent être mise en place, selon les décrets et mesures annoncées par le gouvernement.

Si vous êtes absent lors de la livraison, une relivraison est possible en fonction des transporteurs :

Chronopost : vous avez jusqu'à 30 minutes avant le début de ce créneau de livraison pour modifier/reprogrammer votre livraison en choisissant la date et l'heure de votre choix.

DPD : Pour une livraison avec DPD, un SMS et un email vous seront envoyés vous proposant deux dates de livraison dans un créneau horaire de 3 heures. Vous pourrez choisir de vous faire livrer en point relais, modifier le destinataire ou l'adresse de livraison jusqu'à 23h la veille de votre livraison. En cas de non-réponse, vous serez livré sur le premier créneau horaire proposé par SMS.

UPS : S'il n'y a personne chez vous lors de la livraison, le livreur UPS fera une nouvelle tentative le jour ouvré suivant. Ensuite, le colis sera conservé pendant 5 jours par UPS, vous pourrez donc les contacter directement au 01 73 00 66 61 pour organiser la livraison selon vos disponibilités. Sinon, vous pouvez utiliser UPS my choice : <https://www.ups.com/fr/fr/services/tracking/mychoice.page>

Mondial Relay : La livraison à domicile n'est pas disponible. Elle s'effectue uniquement via point relais.

Geodis : Vous pouvez à tout moment choisir une date et un créneau de livraison. Vous avez jusque-là veille de la livraison programmée pour modifier/reprogrammer la livraison de votre colis. Il suffit de vous connecter au suivi de votre colis ou de le faire à partir du mail/SMS reçu.

En cas d'absence du Client lors de la livraison, d'impossibilité de livraison ou de dommages consécutifs à celle-ci en raison notamment d'une imprécision dans les informations précisées par le Client, Aosom et le transporteur ne pourront être tenus pour responsables à titre individuel ou collectif.

Tous les frais résultants de l'absence du Client à la livraison, d'une impossibilité de livraison ou d'une imprécision du Client seront à la charge exclusive du Client.

Pour certains produits, une livraison en point relais est proposée. Le Client est prévenu par un email et/ou un SMS de la disponibilité du ou des colis en point relais. Il appartient au Client de récupérer le ou les colis dans le délai imparti. Tout frais lié à la réexpédition d'un ou de colis dû à délai de stockage dépassé sera à la charge exclusive du Client.

Le Client sera remboursé hors frais de port s'il ne souhaite pas la réexpédition du colis (annulation de commande).

Aosom et le transporteur se réservent par ailleurs le droit de changer de point relais si le point relais choisi par le Client se révèle indisponible au moment de l'expédition/la livraison de la commande (point relais en congé, fermé définitivement, etc.).

En cas de changement de point relais, le Client en sera informé par e-mail et/ou SMS.

Au moment de la livraison, il appartient au Client de débiller le ou les produits en présence du transporteur, de vérifier la conformité des produits et de faire toutes réserves et réclamations qui apparaîtraient justifiées et de refuser le ou les produits non-conformes, sans préjudice du droit de rétractation dont dispose le Client. Toute réserve devra être inscrite avec précision à la main par le Client sur le bon de livraison. La réserve inscrite par le Client devra indiquer la nature du dommage ou la nature de l'erreur (exemples de réserve à inscrire : « refusé, produit ou colis abîmé ») et devra être datée et signée.

En cas de dommage (produit abîmé) ou d'erreur (mauvais produit ou mauvaise couleur), le Client devra IMPERATIVEMENT refuser le produit livré au moment de la livraison et confirmer ses réserves dans les trois (3) jours ouvrés.

Aucune réclamation adressée en dehors du délai de trois (3) jours ouvrés ne pourra être acceptée par Aosom.

En cas de refus d'un produit, les frais de livraison retour seront à la charge exclusive de Aosom.

Article 7 – Droit de rétractation et Annulation de commande

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le client dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter du jour de la livraison des produits pour exercer son droit de rétractation auprès d'AOSOM sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Le Client renonce expressément à réexpédier tout produit sans consulter AOSOM au préalable. Seul le prix du produit retourné et les frais de livraison indiqués dans la commande seront remboursés. Les frais et les risques de retour demeureront à la charge exclusive du client. Les frais de retours sont alors précisés à l'acheteur après réception de la demande de rétractation.

Tout retour de produit devra être réalisé dans l'état d'origine et complet du produit (emballage, accessoires, notices, etc.) de façon à permettre sa revente.

Tout produit retourné incomplet ou utilisé ne sera pas repris au titre du droit de rétractation.

Tout produit retourné devra être expédié à l'adresse indiquée par AOSOM. Le remboursement se fera au plus tard 14 jours à compter de la réception par Aosom du produit retourné. Aosom effectuera le remboursement sur le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande initiale. A défaut du renvoi du/des produit(s) dans le délai de 14 jours à compter du jour de la réception effective de la commande, la commande est réputée définitive et aucun remboursement ne pourra intervenir au titre du droit de rétractation légal.

L'annulation de commande n'est sans frais que si le produit n'est pas encore expédié. Pour toute annulation après expédition, les frais de livraison ne seront pas remboursés.

Article 8 – Garantie

Indépendamment de toute garantie commerciale pouvant être accordée à l'utilisateur, Aosom reste tenue des défauts de conformité du bien vendu conformément aux articles L. 217-3 à L. 217-4 du Code français de la consommation, en partie reproduits ci-dessous.

Aosom reste également tenue de la garantie légale des vices cachés dans les conditions fixées aux articles 1641 à 1648 du Code civil, ainsi qu'à l'article 2232 du même code, en partie reproduits ci-dessous.

"Garantie légale de conformité" (extrait 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".*

"Garantie des vices cachés" (extrait 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 - alinéa 1er. *"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 2232 du Code civil. *"Le report du point de départ, la suspension ou l'interruption de la prescription ne peut avoir pour effet de porter le délai de la prescription extinctive au-delà de vingt ans à compter du jour de la naissance du droit. Le premier alinéa n'est pas applicable dans les cas mentionnés aux articles 2226, 2227, 2233 et 2236, au premier alinéa de l'article 2241 et à l'article 2244 [du même Code]. Il ne s'applique pas non plus aux actions relatives à l'état des personnes".*

MH FRANCE rappelle au consommateur que dans le cadre de la garantie légale de conformité :

- Il bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;

- Il 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 ;
- Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.

Le consommateur est également informé que la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie. Aussi le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

En cas de retour pour défaut, le client doit contacter le Service Client Aosom pour lui notifier son problème en indiquant son numéro de commande. Une réponse sera transmise dans les plus brefs délais pour confirmer la bonne réception de la requête et poursuivre le processus avec la demande de justificatifs visuels (photos et/ou vidéos) ainsi que l'envoi d'une attestation sur l'honneur de non-conformité complétée et signée. S'il s'agit de pièces manquantes, il faut bien entourer sur la notice les éléments concernés et envoyer une photocopie de la/les page(s). Pour rappel, tout retour effectué sans l'accord préalable du Service Client ne sera pas accepté.

Les dégradations dues à une utilisation inappropriée et inadéquate ou à un mauvais montage des produits ne sont pas prises en compte ainsi que les dommages causés par les intempéries (tempête, grêle, vent, pluie) : nous vous conseillons de vous rapprocher dans ce cas de votre assurance habitation pour prendre en charge les réparations ou les remboursements nécessaires.

De même l'usure normale du produit, notamment les coups, éraflures, chocs ou tout autre dommage d'ordre esthétique causé par le client, ne constituent pas un motif valable pour utiliser la garantie légale.

Article 9 – Propriété intellectuelle

Tous les éléments du site Veepee, qu'ils soient visuels ou sonores, sont la propriété exclusive de Aosom et sont protégés par le droit d'auteur, des marques ou des brevets. Par conséquent, toute représentation totale ou partielle du site Veepee sans l'autorisation expresse de Aosom est interdite et constitutive d'une contrefaçon.

Article 10 – Données personnelles

Les informations collectées par Aosom sont nécessaires à la gestion de votre commande et sont destinées uniquement à MH FRANCE et à ses prestataires de services (transport et/ou montage) pour la bonne exécution de votre commande et des prestations de services associées le cas échéant (telle que la livraison).

En tout état de cause MH FRANCE s'engage à recueillir et à traiter les données personnelles des utilisateurs de son site Internet en conformité avec les dispositions légales en vigueur, et notamment avec le règlement européen sur la Protection des Données n°2016/679 en date du 27 avril 2016 (RGPD).

Dans le traitement des données personnelles des utilisateurs, MH France s'engage :

- À ne jamais transmettre les informations personnelles des utilisateurs à qui que ce soit en dehors de notre entreprise pour qu'elles soient utilisées à des fins commerciales ;

Conformément aux dispositions de la Loi "Informatique et Libertés" n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données à caractère personnel vous concernant. Vous disposez également d'un droit d'opposition, pour motif légitime, au traitement informatisé des données vous concernant. Pour exercer les droits dont vous disposez, veuillez adresser un courrier, auquel vous aurez joint votre pièce d'identité, précisant votre demande à l'adresse suivante : 2 rue Hartmann ave, 92130 Issy Les Moulineaux.

Article 11 – Responsabilité

Les produits proposés par MH FRANCE sont conformes à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France. La responsabilité de MH FRANCE ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation d'un autre pays où le produit serait importé ou utilisé. Les photos apparaissent à titre illustratif et ne sont pas contractuelles. Le consommateur est invité à se reporter au descriptif de chaque produit pour en connaître les caractéristiques précises.

La responsabilité de MH FRANCE ne saurait être engagée en cas d'éventuelles erreurs d'impression et typographiques figurant sur son site.

MH FRANCE ne pourra être tenue pour responsable de l'inexécution du contrat en cas de force majeure, de perturbation ou grève totale ou partielle notamment des services postaux et moyens de transport et/ou communications. MH FRANCE ne pourra être tenue pour responsable de tous dommages indirects qui pourraient survenir du fait de l'achat des produits.

L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits vendus, en raison notamment d'une incompatibilité de matériel ne peut engager la responsabilité de MH FRANCE ni donner lieu à aucun dédommagement ou remboursement.

Lorsque les produits sont vendus à destination des consommateurs, la responsabilité de MH FRANCE ne saurait être engagée en cas de préjudices quel qu'il soit résultant de l'utilisation desdits produits dans le cadre de l'activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale de l'acheteur. Notamment, MH FRANCE n'engage aucunement sa responsabilité pour les dommages indirects, perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance, dommages ou frais, qui pourraient survenir suite à l'achat des produits.

Article 12 – Droit applicable

Les présentes conditions générales et le contrat de vente en ligne sont soumis à la loi française. En cas de litige ou de réclamation, il est recommandé au consommateur de se rapprocher préalablement du Service clientèle.

Le consommateur est informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends. A cet égard, et conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, MH FRANCE est adhérent au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 Rue La Boétie – 75008 Paris – <http://www.mediateurfevad.fr>.

Après toute démarche préalable formulée par le consommateur par voie écrite au Service clientèle de MH FRANCE, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige relatif au droit de la consommation.

A défaut d'accord amiable entre le consommateur et MH FRANCE, le litige sera soumis aux tribunaux français.

Le tribunal compétent en cas de litige sera celui du lieu du domicile du défendeur ou, au choix du demandeur, du lieu de livraison effective du produit.

Dans le cadre d'un contrat de vente de professionnel à professionnel, les Parties conviennent expressément de soumettre le présent contrat au droit français.

Article 13 – Preuves

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de Aosom et, le cas échéant, de ses partenaires dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties, sans préjudice de la possibilité pour le Client de rapporter la preuve contraire par tout moyen légalement reconnu.

Article 14 – Service client

Le Client dispose de plusieurs moyens pour contacter Aosom pour toute information ou question : - par téléphone : +33 1 84 16 61 06 du lundi au vendredi de 8h à 17h30 sauf jours fériés (prix d'un appel local - sauf surcoût de certains opérateurs - via le formulaire de contact du Site. - par email : veepee@mhfrance.fr - par courrier : Aosom MH France (service clients), 2 rue Maurice Hartmann 92130 Issy Les Moulineaux.