

IDENTITE DU VENDEUR

- Raison sociale : OGS Distribution (ci-après dénommé le « Vendeur »)
- Forme : SARL
- Capital social : 30 000 euros
- Siège social : 24 chemin de la Violette, 31240 L'union
- Coordonnées : 05 61 31 95 58 / contact@batinea.com
- Registre du Commerce et des Sociétés : RCS de Toulouse sous le numéro 538 820 903
- Numéro de TVA : FR13538820903

CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») sont applicables à l'ensemble des ventes conclues par le Vendeur auprès de consommateurs sur le Site. Le client reconnaît avoir la capacité requise pour contracter et acquérir les produits proposés sur le Site.

Le client accepte que les informations demandées en vue de la conclusion du contrat ou celles adressées en cours de son exécution soient transmises par voie électronique.

Les CGV sont mises à disposition sur le Site du Vendeur ; elles peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par le Vendeur, les modifications étant alors applicables à toutes commandes postérieures. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la passation de la commande.

COMMANDES

Les caractéristiques essentielles du produit sont indiquées dans la « fiche produit ». Batinea peut réactualiser, améliorer ses fiches, retirer de la vente des produits. Votre commande vous sera livrée à l'adresse que vous nous avez indiquée lors de votre commande. Nous vous demandons de vous assurer de l'exactitude des informations fournies.

PRODUITS ET DISPONIBILITES

Nos offres de produits sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles.

Conformément à l'article L 111-1 du code de la consommation, le vendeur s'efforce de présenter au mieux, sur les fiches techniques des produits, les caractéristiques essentielles de ces derniers dont le client doit prendre connaissance. Les fiches articles sont rédigées sur la base des éléments transmis par les fabricants. Le Vendeur peut à tout moment réactualiser, améliorer ses fiches produits, retirer de la vente ses produits. Le vendeur n'est en aucun cas responsable des données erronées transmises par les constructeurs. En cas de doute sur un produit le client peut contacter le service technique au 05 61 31 95 58, ce dernier s'efforcera de répondre aux interrogations du client.

Le choix et l'achat d'un produit ou d'un service sont placés sous l'unique responsabilité du client. L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits notamment pour cause d'incompatibilité du matériel ne peut donner lieu à aucun dédommagement, remboursement ou mise en cause de la responsabilité du Vendeur, sauf dans le cas d'un vice caché avéré, de non-conformité, de défectuosité ou d'exercice du droit de rétractation. En cas de vice caché, le client a le choix entre annuler la commande ou garder le produit contre une diminution de prix.

En cas de non-livraison d'une commande ou d'une partie de commande, vous avez six mois maximum (à compter de la date de départ de nos entrepôts) pour vous manifester. Au-delà de ce délai, **Batinea**® ne donnera suite aux éventuelles réclamations.

En outre lors de la livraison les clients sont invités à lire attentivement des notices d'emploi ou de toute autre information jointe au produit ou portée sur le produit ou son emballage (conditions d'utilisations, précautions d'emploi ...)

De même, les photographies ne rentrent pas dans le champ contractuel. En aucun cas la responsabilité du vendeur ne pourra être engagée du fait d'éventuels changements ou erreur concernant la représentation du produit.

Pour tous renseignements complémentaires ou un accompagnement dans le choix du produit, le client pourra consulter la rubrique espace conseils ou contacter le service clients au 05 61 31 95 58.

A réception de chaque commande, la disponibilité du (ou des) produit(s) commandé(s) est vérifiée. En cas d'indisponibilité sauf délais de livraison minimum précisé sur la fiche produit du site, le client sera informé du délai de réapprovisionnement du produit dans un délai de 48h ouvrés. Le client aura alors le choix de maintenir sa commande en acceptant le délai de livraison qui lui sera annoncé ou de demander le remboursement de sa commande. Le service client du vendeur pourra également proposer au client un produit équivalent en disponibilité immédiate que le client pourra ou non accepter. En cas de rupture de stock sur l'un des produits de sa commande, le client pourra choisir d'être livré des produits disponibles immédiatement sans frais supplémentaires ou d'attendre la disponibilité de l'intégralité de sa commande.

LIVRAISON

A) Modalités de livraison :

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison indiquée au cours du processus de commande, en France Métropolitaine (hors Corse) Pour les livraisons en Corse, merci de nous contacter afin que nous puissions vous établir un devis sur mesure.

Les conditions de livraison sont celles de nos prestataires. Le Vendeur n'est en aucun cas le transporteur, mais se charge de lui transmettre toutes les remarques, informations et plaintes éventuelles des clients du Vendeur. Le produit commandé est livré par un transporteur indépendant, selon la nature du produit commandé, à l'adresse figurant sur le bon de commande. Les délais annoncés sont indiqués au départ de nos entrepôts.

L'impossibilité pour le prestataire de livrer à la date convenue, en cas d'absence de l'acheteur ou de défaut d'information sur la nécessité de recourir à des moyens spécifiques de livraison, pourra donner lieu au paiement de frais de livraison complémentaires et/ou à annulation de la commande par le vendeur.

Le Vendeur livre le bien ou fournit le service à la date ou dans le délai indiqué au consommateur, sauf si les parties en ont convenu autrement. À défaut d'indication ou d'accord quant à la date de livraison ou d'exécution, le Vendeur livre le bien ou exécute la prestation sans retard injustifié et au plus tard trente jours après la conclusion du contrat. La livraison s'entend du transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien.

En cas d'indisponibilité du bien ou en cas de manquement du Vendeur à son obligation de livraison, le client peut obtenir le remboursement du prix du produit dans les conditions prévues à l'article L216-2 et suivants du code de la consommation.

Il est rappelé que tout risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au consommateur au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui, et autre que le transporteur proposé par le professionnel, prend physiquement possession de ces biens.

Il est conseillé au client de refuser la livraison si le colis ou le produit est abîmée, manquant ou si le colis a été ouvert ou reconditionné ; à défaut, il est recommandé d'émettre des réserves écrites précises et détaillées sur le bon de livraison du transporteur en présence de celui-ci ou de ses employés et d'adresser au transporteur une lettre recommandée reprenant les réserves, dans les 3 jours suivant la livraison, afin de préserver les recours contre le transporteur. Dans tous les cas, il appartient au client de contacter immédiatement le Vendeur.

Votre colis vous sera livré devant chez vous s'il s'agit d'une maison, ou au pied de l'immeuble si vous êtes en appartement. En conséquence, vous devez prévoir la montée de votre colis. En milieu rural, les camions de livraison resteront dans tous les cas sur les voies publiques (goudronnées et dimensionnées) et à aucun moment n'emprunteront de chemins privés. La livraison ne pourra s'effectuer que dans la limite du domaine public.

Attention, la livraison est généralement prévue sur un créneau horaire de 8h à 18h.

B) Modalités de suivi de livraison

Le Vendeur fait appel à plusieurs transporteurs en fonction de la nature et de la plateforme de stockage du produit commandé.

Au moment d'expédier la marchandise Batinea vous transmet le numéro de suivi de votre colis que vous pourrez suivre sur le site internet du transporteur concerné.

B) Délais de livraison :

Le vendeur met tout en œuvre pour que les produits commandés soient livrés dans les délais prévus. En cas d'allongement du délai de livraison indépendant de notre volonté, nous nous engageons à en informer le client dès que possible afin que celui-ci puisse alors choisir du maintien ou de l'annulation totale ou partielle de sa commande.

Dans les trois jours ouvrables (hors périodes de fermeture pour congés annuels d'été et Noël), suivant la validation de la commande, Le vendeur s'engage à communiquer un délai plus précis.

L'acheteur sera remboursé dans un délai maximum de 30 jours suivant la réception de sa réclamation écrite par le Vendeur. Il s'engage à refuser la marchandise dans le cas où la livraison serait effectuée entre temps

Nos délais d'expédition varient de 24h à cinq jours en fonction des articles. Ils sont calculés en jours ouvrés, (hors samedi, dimanche et jours fériés).

C) Dispositions particulières quant à la réception des colis :

Le Vendeur applique les règles de livraison fixée par la DGCCRF.

L'acheteur doit ouvrir et vérifier le contenu du colis avant la signature du bon de livraison. Si le colis est constitué de plusieurs éléments, le client doit vérifier si l'ensemble est complet et possède des défauts.

Attention :

A défaut de réserves précises sur le bordereau de livraison, la marchandise sera considérée comme livrée conforme.

Dès lors que vous aurez signé le bordereau de livraison, les responsabilités du transporteur et du Vendeur seront déchargées au titre des dommages éventuellement occasionnés au cours des opérations de livraison.

- *Le nombre de colis ne correspond pas au nombre de colis précisé sur le bon de livraison*

S'il manque des quantités par rapport aux produits apparaissant sur le bordereau de livraison, inscrivez vos réserves de manière précise et détaillée. Notez précisément le nombre de colis et la désignation des produits manquants avant de signer le bordereau. Confirmez-nous par l'intermédiaire d'un mail contact@batinea.com, ou téléphonez nous 05 61 31 95 58, en rappelant les coordonnées de votre commande.

- *La marchandise est endommagée*

Si les produits livrés ont subi des avaries et sont abîmés (casse, choc, déformation...) **le client devra refuser le(s) colis en inscrivant lisiblement et précisément le motif de votre refus** sur le bordereau de livraison.

Exemple : baignoire cassée côté droit

Le(s) colis nous sera (seront) retourné(s) et vous serez à nouveau livré gratuitement dans les plus brefs délais sous réserve de disponibilité du produit.

Il est rappelé que la mention « **sous réserve de déballage** » est **dépourvue de toute portée légale** et ne saurait dégager le client de son devoir de contrôle de l'état de la marchandise livrée.

Si le livreur ne vous laisse pas le temps de contrôler l'état de la marchandise (qualité et quantité), pour quelque raison que ce soit, il faut impérativement le préciser sur le bordereau de transport et faire contresigner le chauffeur.

Concernant les appareils de climatisation et pompes à chaleur, un colis contenant l'unité extérieure livré sur le côté ou à l'envers devra être refusé par le client.

D) Marchandise cassée et acceptée sans réserve.

Vous n'avez pas vérifié la marchandise à la livraison, la marchandise livrée est endommagée mais vous n'avez pas indiqué de réserves valables sur le bon de livraison du transporteur.

Nous vous rappelons que dès lors que vous passez commande, votre responsabilité issue de ce contrat de vente vous oblige à exécuter vos obligations contractuelles. La vérification de la marchandise au moment de la livraison est une obligation du consommateur. Par ailleurs l'article 15 de la LCEN a instauré une responsabilité de plein droit pour le vendeur, ainsi nous veillons à la bonne exécution du contrat avec le consommateur, c'est une responsabilité que nous assumons tout au long de la chaîne de commande-transport-livraison. Cependant, **Le vendeur sera exonéré de cette responsabilité en cas de force majeure (fait irrésistible et imprévisible) ou bien si la faute du consommateur lui-même est constatée**, ainsi, le non-contrôle de la marchandise sera à la responsabilité du consommateur et considérée comme un manquement à ses obligations contractuelles.

Si vous acceptez une marchandise cassée, alors, vous pouvez toujours porter les raisons du refus de façon lisible et précise sur le bon de livraison et le renvoyer au transporteur dans les trois jours (jours fériés non compris) par lettre recommandée (article L.133-3 du code de commerce).

Si le transporteur ne vous a pas laissé vérifier la marchandise, sachez que vous avez dix jours pour l'informer, par lettre recommandée, des défauts constatés (article L.121-105 du code de la consommation).

Au-delà de ces délais, toute action du destinataire pourra faire l'objet d'une fin de non-recevoir par le transporteur.

N'hésitez pas à informer le Vendeur de vos démarches auprès du transporteur pour que le vendeur possède tous les éléments de votre dossier.

Attention :

Le Vendeur ne pourra être tenu pour responsable des frais des démarches du client envers le transporteur. Ainsi, les coûts résultants des appels téléphoniques ainsi que des envois de courriers avec accusés de réception ne pourront être réclamés au vendeur.

DROIT DE RÉTRACTATION

Délai de rétractation – Conformément aux dispositions des articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter du jour où l'acheteur, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par lui, prend physiquement possession du bien. Pour les commandes portant sur plusieurs biens livrés séparément, le délai de rétractation court à compter du jour où l'acheteur, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par lui, prend physiquement possession du dernier bien.

Notification de la rétractation - Pour exercer le droit de rétractation, le client doit notifier au Vendeur sa décision de rétractation par une déclaration dénuée de toute ambiguïté ; il peut utiliser le formulaire type en annexe.

Retour des produits - À compter de la notification de sa rétractation, le client a un délai de 14 jours pour renvoyer, à ses frais, la marchandise au Vendeur, à l'adresse qui lui a été indiquée. La responsabilité du client peut être engagée en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens. Les produits devront nous être retournés dans leur emballage d'origine avec notice et accessoires.

Estimatif des frais de retour - Il incombe à l'acheteur qui souhaite faire jouer son délai de rétractation de mandater un transporteur pour retourner à ses frais la marchandise. Les frais de retour sont variables en fonction du poids, du volume du produit, du département de départ.

Les tarifs suivants sont donnés à titre indicatif et le Vendeur ne pourra être tenu pour responsable si l'Acheteur ne peut négocier ces tarifs

Pour les marchandises fragiles, l'Acheteur veillera à emballer suffisamment la marchandise. De plus Le Vendeur l'encourage à souscrire à une assurance en cas de casse durant le transport. En effet le vendeur se réserve le droit de refuser la marchandise si celle-ci arrive endommagée. L'Acheteur devra alors se retourner vers le Transporteur pour se faire dédommager.

Estimatif des frais de retour pour les colis de moins de 30 kgs (hors marchandise fragile)

<http://tarifs-postaux.fr/>

Estimatif des frais de retour pour les colis de plus de 30 kgs (un plus-value pourra être facturé pour les produits volumineux type baignoire, receveur, paroi de douche)

de 1 à 9 kgs	de 10 à 19kgs	de 20 à 29 kgs	de 30 à 39 kgs	de 40 à 49 kgs	de 50 à 59 kgs	de 60 à 69 kgs	de 70 à 79 kgs	de 80 à 100 kgs
50	55	60	65	70	73	75	79	85

Remboursement - Le Vendeur rembourse tous les paiements reçus, y compris les frais de livraison, à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le client ait choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode de livraison le moins onéreux proposé par le Vendeur lors de la commande. Le Vendeur procède au remboursement dans les 14 jours suivant la notification de la rétractation en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès du client pour l'utilisation d'un moyen différent. Le Vendeur peut différer le remboursement jusqu'à réception du bien ou jusqu'à réception d'une preuve de l'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Exclusions - Le droit de rétractation est exclu pour les produits et services listés à l'article L.221-28 du code de la consommation.

GARANTIE COMMERCIALE DU VENDEUR

Tous nos articles bénéficient des garanties légales de conformité, des vices cachés et de la garantie constructeur, dont les durées diffèrent selon les articles et les marques. Ces dernières sont indiquées sur les fiches de nos articles, et consultables en ligne. A noter que la garantie constructeur n'est effective que dans la mesure où la mise en service du produit concerné est effectué par un professionnel.

Afin de pouvoir bénéficier de la garantie des produits, il convient impérativement d'en conserver la facture d'achat. Il vous suffira de contacter le service après vente par mail uniquement, à l'adresse contact@batinea.com. La prise en charge de votre demande sera effective sous 72h ouvrées, et une réponse vous sera apportée par mail ou téléphone dans ce délai.

Les garanties ne s'appliquent pas aux défauts et détériorations causés par l'usure naturelle des produits, ou par une mauvaise utilisation de l'article par le client. De même la garantie constructeur ne pourra pas fonctionner en cas de choc sur l'appareil.

Si la garantie impose le retour de la marchandise pour expertise ou échange par le fabricant, les frais de retour restent à la charge du client. La marchandise devra arriver en parfait état sans quoi la marchandise sera refusée et la procédure de garantie ne pourra pas fonctionner. De ce fait nous vous encourageons à assurer le transport.

Garantie légale de conformité

Article L217-4 : 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.

Article L217-5 : 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.

Article L217-7 : Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.

Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six mois.

Le Vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

Article L217-9 : En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.

Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

Article L217-10 : Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est ouverte :

1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article [L. 217-9](#) ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;

2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

Article L217-12 : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L217-16 : Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Garantie légale des vices cachés sur les produits vendus

Article 1641 du Code civil : 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.

Article 1644 du Code civil : Dans le cas des articles [1641](#) et [1643](#), l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

Article 1648 alinéa 1er du Code civil : 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.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Ce site est inscrit auprès de la CNIL. Les données relatives au client collectées sur le Site lui sont destinées. En application de la **loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés**, toute personne dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles la concernant.

Le Vendeur recueille des informations nominatives concernant le client. Ces informations ont pour finalité notamment les opérations relatives à la gestion des clients, à la prospection, à l'élaboration de statistiques commerciales, à la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition, la gestion des impayés et du contentieux, à la gestion d'opérations promotionnelles, à la gestion des avis.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires du Vendeur chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Ces données peuvent être utilisées pour l'envoi d'informations et offres promotionnelles de la part du Vendeur, dont le client peut se désinscrire à tout moment.

Conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 (modifiée par la loi du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel), le client d'un droit d'accès, de rectification ou d'opposition sur ses données nominatives collectées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant au Vendeur : OGS Distribution 24 chemin de la Violette 31240 l'Union ou part mail contact@batinea.com

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

Soucieux du respect de la protection de vos données personnes, nous avons rédigé une nouvelle politique de confidentialité conforme à la nouvelle loi RGPD entrée en vigueur le 25 mai 2018. Après cette date, en continuant à surfer et à acheter sur Batinea.com, vous acceptez les termes de cette nouvelle Politique de Confidentialité. Veuillez cliquer [ici](#) pour obtenir davantage d'informations.

LOI APPLICABLE ET LITIGE

La loi française est applicable sans pour autant écarter l'application des droits législatifs impératifs accordés aux consommateurs ou d'une loi impérative plus protectrice par le juge étranger saisi par un consommateur du pays correspondant.

Dans cette hypothèse, les juridictions compétentes seront les juridictions civiles du lieu où demeure le client, ou du siège social de le Vendeur, et ce au choix du client.

Dans le cas où le client est un professionnel effectuant sa commande dans le cadre de son activité professionnelle, l'attribution de compétence en cas de litige, et à défaut d'accord amiable entre les parties, est donnée au tribunal de Commerce de Toulouse, le tout en vertu des dispositions de l'article 48 du Nouveau Code de Procédure Civile

En cas de litige, le client est informé qu'il peut recourir à la médiation conventionnelle ou à tout mode alternatif de règlement des différends. Le consommateur est également informé de l'existence de la plateforme mise en ligne par la Commission européenne qui a pour objet de recueillir les éventuelles réclamations issues d'un achat en ligne des consommateurs européens et de transmettre ensuite les cas reçus aux médiateurs nationaux compétents : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.