

DOS ET CONFORT – EMMA STORE

– CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE –

[Date de mise à jour : 02 Janvier 2024]

Article 1 – Définitions

§ 1 – Les « **Conditions Générales de Vente** » (ci-après dénommées « **CGV** » ou « **Conditions** ») désignent les présentes dispositions – et uniquement celles-ci – visant à encadrer les modalités de la relation commerciale s'établissant entre la SARL DOS ET CONFORT – EMMA STORE et l'Acquéreur à l'occasion de son achat effectué au sein de l'un des établissements détenus par ladite Société.

§ 2 – La « **SARL DOS ET CONFORT – EMMA STORE** » (ci-après dénommée « **la Boutique** », « **la Société** » ou « **le Vendeur** ») est l'émanation physique d'Emma par le biais de laquelle l'Acquéreur a l'opportunité de bénéficier d'informations et de conseils personnalisés aux fins de pouvoir effectuer son achat. Elle constitue une personnalité distincte de la plateforme d'achat en ligne d'Emma. Partant, cela explique, d'une part, que la Boutique ne puisse intervenir au sujet de problématiques issues de démarches initiées sur cette interface et, d'autre part, que la Société soit en mesure de proposer certains produits en exclusivité non présents sur le site susvisé.

§ 3 – La « **Plateforme d'achat en ligne Emma.fr** » (ci-après dénommée « **la Plateforme Emma** ») renvoie au site internet élaboré par Emma France et sur lequel les utilisateurs peuvent effectuer l'achat de certains produits proposés par la firme susmentionnée. Ce système d'achat numérique est assujéti à des conditions tarifaires et des modalités de délivrance différentes de celles pouvant être proposées par la Boutique, par conséquent, les deux entités ne sont pas tenues de respecter les engagements proposés par l'une et l'autre entité à l'égard de leur clientèle respective.

§ 4 – La mention « **EMMA FRANCE** » (ci-après également dénommée « **la Marque** », « **l'Enseigne** » ou « **Emma** ») désigne la société Emma dans son ensemble, autant du point de vue de sa présence commerciale en ligne que de son activité physique ayant lieu au travers de la Boutique, bien que cette dernière demeure une entité bien distincte.

§ 5 – La « **Commande** » (ci-après dénommée similairement ou par la mention de « **Contrat** »), renvoie à tout ordre d'acquisition, relatif à l'un des produits figurant sur les grilles tarifaires attribuées aux commerciaux employés par la Société – appréhendées par ces derniers – et accompagné d'un paiement formellement reçu et confirmé sur le « **bon de Commande** ». En cela, elle constitue la convention conclue entre l'Acquéreur et la Boutique, et se voit, dès lors, gouvernée par les présentes stipulations contractuelles, sans préjudice de l'applicabilité des dispositions issues du Code civil ou encore de celles tirées du Code de la consommation.

§ 6 – Le « **Prestataire de livraison** » renvoie au service de délivrance des produits Emma, élaboré par la Société, et non à celui associé à la Plateforme Emma. Il fournit un service de livraison préférentiel – appelé « **Opération de livraison** » – modulable quant à la date et le créneau horaire, tout en étant assorti d'une complète installation opérable dans la pièce du choix de l'Acquéreur. L'Opération de livraison est dite « **initiale** » lorsqu'elle traduit la mise en œuvre des différentes actions de délivrance telle que spécifiée sur le bon de Commande, mais également celle d'actions devenues nécessaires au regard d'une insuffisance d'exécution incombant à la Société. L'Opération de livraison est dite « **secondaire** » lorsque – postérieurement à une Opération initiale de livraison avortée par négligence ou refus de l'Acquéreur – ce dernier souhaite de nouveau se voir délivrer le contenu de sa Commande.

§ 7 – Le terme de « **Geste commercial** » (ci-après dénommé similairement ou par la mention de « **Grâce commerciale** » ou « **Faveur commerciale** ») correspond à l'obtention par l'Acquéreur, et ce, sans contrepartie financière ou assorti d'un rabais tarifaire spécifique, d'un produit ou d'un service proposé par la Société à l'occasion des négociations précontractuelles ayant conduit à la conclusion de son Contrat. L'existence d'un tel Geste ne saurait perdurer à l'aune de l'usage par celui-ci de la Garantie des « **100 Nuits d'Essai Emma** », et fait donc l'objet d'une facturation particulière à son endroit, en cas de rétrocession, ainsi qu'il en ressort des dispositions tirées de l'Article 6 des présentes Conditions.

§ 8 – L'existence des « **100 Nuits d'Essai Emma** » (ci-après dénommées « **l'Option de Rétractation Emma** », « **l'Option de Rétractation** » ou encore « **l'Option** ») s'entend d'une faculté favorablement accordée à l'Acquéreur d'annuler sa Commande dans les conditions élaborées par Emma France, et – sous réserve – des conditions définies au sein des Articles 5 et 6 des présentes CGV. Cette option est purement contractuelle puisqu'en principe le droit français en vigueur ne permet pas à l'Acquéreur de réclamer – sans justification légale – l'annulation de sa Commande, et tout particulièrement lorsque celle-ci est effectuée auprès d'un vendeur physiquement établi.

§ 9 – Les « **Garanties fabricant** » doivent être dissociées de la « **Garantie Légale de Conformité** » tirée des Articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation. En effet, à l'inverse de cette dernière ne s'appliquant que pour les deux ans suivant l'acquisition d'un produit considéré, les garanties commerciales dont il est question au sein de ces CGV couvrent contractuellement une période plus étendue, et ce, à des conditions différentes de celles pouvant être édictées par la législation nationale en vigueur.

§ 10 – Les « **Données à Caractère Personnel** » (ci-après dénommées « **les Données** ») renvoient aux informations propres à l'identité d'un Client ainsi qu'aux circonstances entourant son opération d'acquisition auprès de la Société telles qu'enregistrées au sein de sa base de donnée professionnelle, et transmises auprès de tiers-partenaires de la Société en vue, uniquement, de la bonne exécution du Contrat. Elles font l'objet d'une réglementation européenne particulière – dit « **Règlement Général de la Protection des Données** » –, repris *in extenso* à l'adresse suivante : <https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees>, qui impose un traitement au caractère licite, loyal, et transparent à l'égard de la personne concernée ainsi qu'au regard de finalités déterminées, explicites, et légitime, sous la supervision de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (ci-après dénommée « **la CNIL** »).

Article 2 – Objet et champ d'application

2.1. Objet et enjeux de l'application et du fonctionnement des présentes Conditions

Les présentes conditions encadrent et précisent les modalités de commercialisation et de reprise des produits proposés par la SARL DOS ET CONFORT – EMMA STORE, en vertu de ce qui a pu être développé par Emma France ainsi que, le cas échéant, par la Boutique.

2.2. Secteur d'activité dans lequel s'expriment les présentes Conditions

Les présentes CGV s'appliquent de plein droit à toute vente relative aux produits s'inscrivant dans les secteurs d'activité suivants : « **Literie** » et « **Ameublement** ».

2.3. Règles légales et mise à disposition des présentes Conditions auprès de l'Acquéreur

S.A.R.L. DOSETCONFORT PARIS

Siret : 41465890600097 - N° TVA intracom : FR36414658906 - Capital : 7 622,45 €

En vertu des dispositions actuellement issues du Code civil, la vente est réputée conclue à la date d'acceptation de la Commande par la Boutique, cette date étant formalisée par la rédaction du Bon de Commande opérée par le vendeur, suivie de sa signature par l'Acquéreur.

Préalablement à cette date, et conformément aux dispositions de l'Article L. 113-3 du Code de la consommation, les présentes Conditions sont mises à la disposition de l'Acquéreur afin de lui permettre aisément d'en prendre connaissance de manière claire et compréhensible. La Boutique atteste de sa volonté à décrire précisément à l'Acquéreur, et avec la plus grande loyauté, la portée de son engagement, et ce, notamment à l'aune des conséquences tirées des présentes CGV auxquelles il sera contractuellement assujéti.

2.4. Caractère impératif et exclusif des présentes dispositions – Étendue de leur champ d'application

Toute Commande implique l'adhésion – sans réserve – aux présentes CGV, celles-ci prévalant sur toutes autres modalités mentionnées, évoquées, ou supposées, à l'exception de celles expressément accordées – par écrit – dans le cadre d'un « *geste commercial* » du vendeur. Toutefois, de telles grâces commerciales demeurent assujétiées à une prise en compte spécifique de leur valeur indicative en présence d'une levée d'Option, telle que prévue à l'Article 5 de nos Conditions, et peuvent ainsi amener à des situations de minoration dérogatoires quant à la rétrocession due auprès de l'Acquéreur, ainsi qu'il en est fait explication au sein de l'Article 6 des présentes CGV.

Article 3 – Commande (ou « Contrat »)

3.1. Conditions contractuelles de validité d'une Commande conclue entre l'Acquéreur et la Société

Outre être soumise au respect des conditions tirées de la législation du droit commun des contrats, toute Commande, pour être valable contractuellement, doit être expressément établie sur un Bon de Commande, et ce, par l'entremise du Commercial en ayant négocié les termes au nom de la Société ou celle de tout autre supérieur hiérarchique à ce dernier. Par suite, ledit bon de Commande se verra fermement exprimé auprès de l'Acquéreur au sein d'un document présenté sous format imprimé puis communiqué par voie numérique, et tout particulièrement, par le biais de l'envoi d'un courriel à l'adresse indiquée sur ledit bon de Commande. Dans l'hypothèse où l'Acquéreur consent oralement à recevoir son Bon de Commande immédiatement par voie numérique, aucune formalisation manuscrite ne sera opérée.

3.2. Modalités relatives à l'intégration de stipulations propres à la situation particulière de l'Acquéreur

Durant l'établissement de la Commande – outre les stipulations d'usage propres au secteur d'activité présentement considéré – pourra être exprimé un ensemble de précisions tirées de la situation particulière de l'Acquéreur, et ce, en vue de garantir sa plus sereine délivrance. De telles spécifications feront l'objet d'une mention inscrite de manière visible, claire et intelligible sur le Bon de Commande lui étant délivré, et dont la réalité ne saura plus être contestée une fois remplies les conditions précisées au sein du présent Article.

3.3. Modalité d'acceptation et force obligatoire de la Commande valablement conclue entre l'Acquéreur et la Société

Toute Commande valable est réputée ferme et définitive, à compter de l'instant où l'acceptation non équivoque de l'Acquéreur est parvenue à l'attention de la Boutique. Cette acceptation est manifestée par la signature manuscrite du contenu du Bon de Commande accompagnée de l'acceptation expresse des Conditions Générales de Ventes par le biais d'un cochage d'une mention « *Lu et Approuvé* » ainsi que d'une signature apposée en dessous de celle-ci. Une telle acceptation est également manifestée par la double signature électronique du Bon de Commande et de ses CGV, communiqués par courriel à l'adresse indiquée par l'Acquéreur lors de la négociation. Une fois une telle signature opérée, toute modification du contenu du Bon de Commande sera subordonnée à l'entière discrétion de la Boutique ayant encadré l'établissement de la Commande, et ne pourra faire l'objet d'aucune contestation de la part de l'Acquéreur.

3.4. Absence d'un droit légal de Rétractation sauf en présence d'une hypothèse de vente à distance – Existence d'un droit contractuel de retour

En tout état de cause, l'Acquéreur ne bénéficie d'aucun droit de Rétractation pour un achat effectué au sein de l'un des établissements de la Société, et ce, sans préjudice de l'application des dispositions prévues aux seins des Articles 5 et 6 (« *Levée de l'Option de Rétractation* ») ou exposées au sein de l'Article 15 (« *Ventes à distance* ») des présentes Conditions.

Article 4 – Prix

4.1. Fermeté des prix

Les prix établis par la Boutique sont fermes et définitifs, et ne peuvent faire l'objet d'une réévaluation – opérée *a posteriori* – de la conclusion du Contrat réalisée entre l'Acquéreur et la Société, ainsi qu'il en ressort du sous-article 3.3 des présentes Conditions, et, plus généralement, du droit commun des contrats, tels qu'étant en vigueur lors de leur signature effectuée par l'Acquéreur concerné.

4.2. Expression des prix

Sauf conditions particulières expressément élaborées eu égard à la vente, les prix des produits vendus sont ceux figurant dans le catalogue tarifaire de la Boutique, au jour de la formalisation du Contrat. Les prix sont exprimés en monnaie légale et établis de manière hors taxe (*HT*), toutes taxes comprises (*TTC*), frais de livraison inclus, ainsi qu'emballage pris en compte.

4.3. Modalités de règlement (1)

Sauf conditions particulières expressément élaborées eu égard à la vente, le paiement du prix s'effectue comptant, lors de l'établissement du Contrat. Dans cette perspective, certaines spécifications dérogatoires, figurant sur le bon de Commande, peuvent gracieusement octroyer à l'Acquéreur la faculté de repousser le règlement de son reliquat financier lors de sa livraison, ou encore permettre d'opérer – lors de son acquisition – un versement en plusieurs mensualités dit « *dossier 3xCB* », ce dernier constituant en un paiement partiel initial suivi de plusieurs prélèvements opérés par l'Organisme de crédit partenaire à la Société.

4.4. Modalité de règlement (2)

Aucune Commande ne pourra être prise en compte en l'absence d'un versement tel que convenu et spécifié sur le bon de Commande de l'Acquéreur. Si le paiement a été convenu comme étant partiellement opérable, les modalités de règlement du reliquat du montant de la Commande demeurent circonscrites – et ce, à l'entière discrétion de la Société – à la remise d'un chèque ou d'un montant en espèce, à l'opération d'un paiement à distance par empreinte de carte bancaire, ou encore, par le biais d'un virement opéré deux jours en amont de ladite livraison. Si de telles voies de règlement ne se voient pas respectées dans leur principe, leurs modalités, ou leur délai d'exécution, la Société se réserve le droit de ne pas opérer délivrance de la Commande.

4.5. Émission d'une facture

Une facture est remise à l'Acquéreur sur simple demande ou – à défaut – à compter de la livraison complète des produits dont il a fait acquisition.

Article 5 – Levée de l’Option de Rétractation : principes et modalités de mise en œuvre de la Garantie au regard de la Commande concernée

5.1. Principe de l’Option – Renvoi contractuel aux cas spécifiques de minoration prévus par l’Article 6

En vue de lui permettre une expérience optimale, l’Enseigne tout comme la Société garantissent à l’Acquéreur un essai de son (*ou ses*) matelas pour une période de cent jours francs, et ce, à compter de la délivrance – entre ses mains – du (ou des) produit(s) dont il a fait l’acquisition lors de son passage en Magasin. Dans ce cadre temporel, celui-ci se voit donc offert la possibilité de retourner le produit concerné – de manière gratuite quant aux modalités logistiques y étant afférentes – tout en étant exempté d’une quelconque exigence de justification qui aurait pu y être normalement associée. Attention, ce mécanisme s’exerce, toutefois, sans préjudice de l’application des dispositions issues de l’Article 6 des présentes Conditions, notamment s’agissant des hypothèses de minoration de rétrocession pouvant être rencontrées par l’Acquéreur dans le cadre de sa levée d’Option.

5.2. Circonscription du champ d’application de la Garantie aux Matelas produits et distribués par la marque *EmmaSleep*

Au sein de la Boutique, l’Option de Rétractation octroyée par la Société, et telle que susvisée au sous-article 5.1, n’est valable qu’à l’égard des matelas Emma présentés en Boutique au moment de l’achat. Dès lors, elle ne saurait être invoquée au titre de l’acquisition d’autres produits de l’Enseigne opérée auprès de la Société, ni même – *a fortiori* – s’agissant de produits issus de partenariats commerciaux dépassant le cadre de la Marque. Enfin, elle est logiquement exclue lorsque l’acquisition porte non pas sur un produit neuf mais sur un produit d’exposition présent, au moment de la visite du l’Acquéreur, dans l’un des Établissements appartenant à la Société.

5.3. Mise à disposition d’explications supplémentaires à tout moment estimé comme nécessaire par l’Acquéreur

Dans le but de garantir une information claire et compréhensible du fonctionnement de l’Option de Rétractation, une fiche explicative – reflétant les différentes alternatives ouvertes à l’Acquéreur ayant manifesté son insatisfaction dans le cadre fixé par le sous-article 5.1 – pourra être délivrée sur demande expresse de ce dernier.

5.4. Étape n°1 : Modalités de sollicitation du service 100 Nuits d’Essai – Informations à communiquer à la Société

Afin de se voir libéré de la propriété de son matelas dans le cadre des circonstances édictées au sous-article 5.1, l’Acquéreur informe la Société de sa volonté de soulever l’Option de Rétractation par le biais d’un courriel envoyé au service chargé de cette procédure, dont l’adresse est la suivante : 100nuitsdessai.emmastore@gmail.com.

À cette occasion, l’Acquéreur place en pièce-jointe le Bon de Commande ayant pu lui être délivré lors de son acquisition, et précise impérativement au sein de son courriel, les contours de sa requête, à savoir :

- Sa volonté de voir mis en œuvre une procédure de remboursement (*sous-article 5.6*) ou d’échange (*sous-article 5.7*), telles que développées au sein des sous-articles suivants ;
- Le Nom et Prénom figurant sur le Bon de Commande ayant pu lui être délivré lors de son acquisition ;
- L’Adresse du domicile où effectuer la reprise ;
- Le Numéro de Téléphone utile à l’organisation de la reprise ;
- La Dénomination et la Taille du ou des Matelas concerné(s) par la reprise ;
- Les Photographies du ou des Matelas concerné(s) par la reprise ;
- L’Adresse du Magasin ayant organisé la vente.

Si, en toutes circonstances, la Société s’engage à mettre tout en œuvre pour traiter diligemment les requêtes de sa Clientèle, il ne pourra lui être reproché l’existence d’un délai de traitement anormalement allongé en l’absence de la bonne communication des précédents éléments par l’Acquéreur à son attention.

5.5. Étape n°2 : Délai de récupération du ou des articles concernés par la reprise

À compter de la réception d’une telle sollicitation, et à condition pour celle-ci de s’exprimer dans les formes énoncées au sein du sous-article 5.4, l’Enseigne veille à pourvoir à la reprise du matelas concerné, sous quatorze (14) jours ouvrés, et ce, sans qu’aucune sollicitation supplémentaire ne soit requise à l’endroit de l’Acquéreur. Néanmoins, il incombe à ce dernier de respecter les diligences les plus élémentaires dans le cadre de la mise en œuvre d’une telle procédure. À toutes fins utiles, l’Acquéreur peut-être mis en mesure d’en comprendre les attendus à l’aune des précisions énoncées au sein du sous-article 5.9 des présentes Conditions.

5.6. Étape alternative n°3-1 : Hypothèse d’une « reprise-rétrocession » – Renvoi aux cas dérogatoires de remboursement listés à l’Article 6 des présentes Conditions

À compter du soulèvement de l’Option visée au sous-article 5.1, si l’Acquéreur fait savoir sa volonté d’obtenir un remboursement intégral de la Commande initialement effectuée, celui-ci est exécuté – au plus tard – sous trente (30) jours ouvrés suivant la confirmation du placement du produit rétrocedé au sein du dépôt national de l’Enseigne et des vérifications d’usage effectuées.

IMPORTANT

Dans le cadre de circonstances particulières, une Commande concernée par une levée d’Option peut voir sa rétrocession faire l’objet d’une minoration tarifaire dont le fonctionnement est expressément développé au sein de l’Article 6 des présentes CGV.

5.7. Étape alternative n°3-2 : Hypothèse d’une « reprise-substitution » en faveur d’un autre des Matelas pouvant être proposés par la Société

À compter du soulèvement de l’Option visée au sous-article 5.1, si l’Acquéreur fait savoir sa volonté d’obtenir un échange, celui-ci a lieu dans les délais les plus favorablement envisageables, eu égard à la disponibilité immédiate du produit nouvellement visé au sein de la Boutique. Il se décline gracieusement, aux frais exclusifs de la Société, par le biais d’une reprise de l’ancien produit concomitante à l’installation du nouvel élément dont il a été fait expresse détermination écrite par l’Acquéreur auprès de la Boutique.

Toutefois, lors de la levée de l’Option, si le produit nouvellement sélectionné s’avère revêtir un montant tarifaire inférieur à celui appliqué au produit initialement acquis, la Boutique opère – au jour de la nouvelle délivrance – le remboursement de la différence monétaire ressortant de l’échange ainsi opéré à l’égard de l’Acquéreur. *A contrario*, si le produit nouvellement sélectionné revêt un montant supérieur à celui revêtu par le produit initialement acquis, l’Acquéreur verse le montant de la différence tarifaire, par le biais d’un mécanisme de paiement à distance ou d’une démarche opérée au sein de l’un des établissements de la Société.

5.8. Prohibition des demandes de substitution en « cascade »

Dans l’hypothèse où l’Acquéreur se prononce en faveur d’une substitution de son matelas en faveur d’un autre proposé par la Boutique au sein de la période susvisée au sous-article 5.1, l’Option de Rétractation ne saurait être, une nouvelle fois, reconduite au regard du produit ainsi délivré en remplacement de l’ancien

conformément repris. Cette nouvelle délivrance, interprétée comme un avenant opéré vis-à-vis du contrat initialement conclu, revêt ainsi un caractère ferme et définitif, dont les modalités de validité demeurent uniquement soumises à la législation nationale en vigueur.

5.9. Exigence d'un comportement diligent de la part de l'Acquéreur tout au long de la procédure de reprise

Si la procédure décrite au sein de cette section n'implique aucune action particulière de la part de l'Acquéreur, elle n'exempt pas pour autant celui-ci de garantir une communication claire et compréhensible des informations nécessaires ainsi que de veiller à sa diligente disponibilité en vue d'organiser la reprise du ou des produits concernés. Un tel comportement apparaît ainsi nécessaire sous peine de voir le processus inévitablement retardé ou élaboré de manière moins flexible de la part de la Boutique et de l'Enseigne.

Article 6 – Levée de l'Option de Rétractation : montant de rétrocession dérogatoire au titre du contenu spécifique de la Commande concernée

6.1. Précisions quant à la notion d'octroi de Gestes Commerciaux à l'occasion de l'édition d'un Bon de Commande

À l'occasion de sa décision d'achat, l'Acquéreur est amené à sélectionner une série d'articles venant *in fine* composer son Bon de Commande. Toutefois, il est également, parfois, mis en mesure de bénéficier de certaines « *Grâces commerciales* », notamment sous la forme de rabais tarifaires et d'autres gestes lui étant financièrement favorables, que cela soit en provenance directe de l'action d'un représentant de la Société, ou, au titre d'opérations promotionnelles spécifiques ayant pu lui être appliquées. Ces Faveurs commerciales, définies à l'Article 1 § 7, font l'objet d'un traitement tarifaire particulier, et ce, notamment dans le cadre de la rétrocession éventuellement due auprès d'un Acquéreur, et dont l'organisation est précisée au sein des sous-articles suivants.

6.2. Annulation de l'octroi des éventuelles Grâces commerciales en cas de levée d'Option par l'Acquéreur

IMPORTANT

Une « *Grâce commerciale* » n'est accordée qu'à l'aune du maintien de la structure initiale de la Commande de l'Acquéreur, c'est-à-dire, de manière exclusive à toute intervention ou remaniement qui serait tiré de l'usage de l'Option de Rétractation.

*

Autrement dit, l'apposition d'une Grâce commerciale demeure systématiquement subordonnée à la conservation de l'ensemble des produits vendus ou délivrés auprès de l'Acquéreur, en l'absence de laquelle l'existence d'une telle « *Faveur* » devient inéluctablement sans objet.

*

Par conséquent, en cas de levée d'Option, l'existence d'une Grâce commerciale doit être soumise à une procédure d'annulation rétroactive, et ce, sous la forme d'une facturation qui va venir minorer le montant de rétrocession dû à l'Acquéreur, ainsi qu'il en ressort des sous-articles suivants.

6.3. Facturations des Grâces commerciales relevées au sein d'une Commande sujette à une levée d'Option par l'Acquéreur

Dans l'hypothèse où, au-delà du (des) produit(s) faisant l'objet de la levée de l'Option, une ou plusieurs marchandises ou prestations délivré(es) à l'Acquéreur a bénéficié de l'apposition d'un Geste commercial, la rétrocession due à ce dernier fait l'objet du système analytique de facturation suivant :

1°/ S'il est question de l'octroi gratuit ou d'un rabais tarifaire regardant une prestation de livraison-installation ou de prêt d'une ou plusieurs marchandises à l'endroit de l'Acquéreur, alors leur valeur réelle devra être facturée à hauteur des montant expressément énumérés au sein du sous-article 10.2 des présentes Conditions – et, le cas échéant – *au prorata* des montants déjà engagés par l'Acquéreur.

2°/ S'il est question de l'octroi gratuit ou d'un rabais tarifaire concernant une ou plusieurs marchandises délivrées à titre définitif (*i.e. non au titre d'un prêt*), alors leur valeur réelle devra être facturée à hauteur de leur prix indicatif, tel qu'exprimé au moment de la passation de la Commande, et – le cas échéant – *au prorata* des montants déjà engagés par l'Acquéreur.

6.3. Illustrations de la mise en œuvre de la réévaluation financière pouvant être organisée quant à la rétrocession d'un Acquéreur au titre de sa levée d'Option

• Exemple n°1 •

Contexte commercial : Acquisition d'un Matelas siglé « *Body Adapt* », au prix de 1199,00 euros TTC, au titre duquel a pu être obtenu, à titre gratuit, deux oreillers siglés « *Nuage Premium* », d'une valeur de 79,00 euros TTC l'unité (*soit, en l'espèce, 158,00 euros TTC*) ainsi que le bénéfice du prêt d'un Matelas par la Société, pendant une période de 30 jours francs, à raison d'une valeur de 5,00 euros / jours d'usage (*soit, en l'espèce, 150,00 euros TTC*).

Montant potentiel de Rétrocession : Le Matelas ayant été facturé à hauteur de 1199,00 euros TTC, le montant de la rétrocession s'élève – en principe – sous réserve de ce qui suit, à la hauteur d'un tel montant.

Analyse et facturation subséquente des Gestes Commerciaux : Toutefois, il convient de relever l'existence de deux Gestes commerciaux caractérisés par l'obtention gratuite d'Oreillers « *Nuage Premium* » et par celle d'une prestation de livraison-installation des produits auprès de l'Acquéreur. Après détermination de leur contenu, il apparaît que leur valeur indicative s'élève conjointement à hauteur de 308,00 euros TTC ($158 + 150 = 308$). Ce montant devra donc logiquement être rétribué, par l'Acquéreur, envers la Société, en considération de la rupture de la structure de la Commande (*reprise du Matelas*) par le biais de sa levée d'Option.

Montant final de Rétrocession : Par conséquent, la rétrocession finale due au titre de la levée d'Option s'élèvera à hauteur de 891,00 euros TTC ($1199 - 308 = 891$).

• Exemple n°2 •

Contexte commercial : Acquisition d'un Matelas siglé « *Diamond Foam* », au prix de 1799,00 euros TTC, concomitamment duquel a pu être obtenu l'apposition d'un rabais tarifaire de 649,00 euros TTC sur un Sommier Tapissier, celui-ci étant d'une valeur indicative de 650,00 euros TTC, et au regard desquels a pu être négociée une livraison-installation à hauteur de 60,00 euros TTC, celle-ci revêtant habituellement une valeur indicative de 80,00 euros TTC.

Montant potentiel de Rétrocession : Le Matelas ayant été facturé à hauteur de 1799,00 euros TTC, le montant de la rétrocession s'élève – en principe – sous réserve de ce qui suit, à la hauteur d'un tel montant.

Analyse et facturation subséquente des Gestes Commerciaux : Toutefois, il convient de relever l'existence de deux Gestes commerciaux caractérisés autant par l'obtention remise d'un Sommier Tapissier ainsi que par celle d'une prestation de livraison-installation auprès de l'Acquéreur. Après détermination de leur contenu, il apparaît que leur valeur indicative s'élève conjointement à hauteur de 730,00 euros TTC ($650 + 80 = 730$). Toutefois, ici, l'Acquéreur n'a pas bénéficié d'une délivrance à titre gratuit de tels Gestes, mais uniquement d'un rabais tarifaire. Ce faisant, il convient de calculer la différence entre le montant effectivement versé pour leur obtention au regard de leur valeur indicative. En l'occurrence, l'Acquéreur a versé 60,00 euros au titre de la livraison-installation précitée auxquels s'ajoute la somme de 1,00 euro versé au titre du Sommier en cause. La valeur à prendre en compte doit donc être déduite du versement opéré par l'Acquéreur à hauteur de 61,00 euros TTC, conduisant à ce qu'elle s'élève à hauteur de 669,00 euros TTC. Ce montant devra donc logiquement être rétribué, par l'Acquéreur, envers la Société, en considération de la rupture de la structure de la Commande (*reprise du Matelas*) par le biais de sa levée d'Option.

Montant final de Rétrocession : Par conséquent, la rétrocession finale due au titre de la levée d'Option s'élèvera à hauteur de 1130,00 euros TTC ($1799 - 669 = 1130$).

S.A.R.L. DOSETCONFORT PARIS

Siret : 41465890600097 - N° TVA intracom : FR36414658906 - Capital : 7 622,45 €

Article 7 – Modalités de stockage

En vue d'opérer une délivrance optimale à l'égard de l'Acquéreur, les produits proposés sont remis entre les mains et agencés au sein d'un dépôt détenu par le Prestataire de livraison mandaté par la Boutique. À cet effet, la Société prend gracieusement à sa charge les frais de stockage des produits pour une période de trois mois à compter de leur réception par ledit Prestataire. Au-delà de ce délai, une part de ces frais incombera nécessairement à l'Acquéreur, et ce, à hauteur de dix (10) euros – toutes taxes comprises – par semaine supplémentaire de détention des produits dont il a pu faire acquisition, sauf s'il en a été expressément prévu autrement au sein du Bon de Commande.

Article 8 – Livraison

8.1. Principes de délivrance : Indication impérative de l'adresse et du délai de livraison – Prise de rendez-vous organisée avec le Prestataire de livraison

Sauf conditions particulières expressément élaborées eu égard à la vente, la livraison s'effectuera à l'adresse indiquée selon les consignes données par l'Acquéreur, et ce, en France métropolitaine, dans le délai préalablement convenu avec le vendeur, et tel que formalisé par écrit sur le bon de Commande. À cet égard, une fois le rendez-vous conclu avec le Prestataire de livraison, l'Acquéreur s'engage à être présent à la date de livraison sélectionnée, à défaut de quoi, des pénalités tirées du préjudice logistique et organisationnel subi par la Société lui seront applicables, dans les conditions prévues au sein du sous-article 10.1 des présentes CGV.

8.2. Absence d'indication relative au délai de livraison

À défaut d'indication ou d'accord quant à la date de livraison ou d'exécution, la Boutique livre le bien ou exécute la prestation exigible sans retard injustifié, et ce, au plus tard trente jours à compter de la conclusion du contrat, se traduisant dans le cadre des actuelles conditions, par la signature de l'Acquéreur apposée sur le bon de Commande établi selon ses spécifications.

8.3. Refus de délivrance en cas de paiement incomplet à la date prévue pour exécuter celle-ci – Renvoi contractuel aux pénalités potentielles tirés du sous-article 10.1

En application du principe énoncé au sein des dispositions du sous-article 4.4 des présentes CGV, aucune délivrance ni installation ne saurait être exécutée sans l'assurance d'un complet versement de l'entier montant dû au titre de la Commande afférente. Une telle opération devra se traduire, soit par la remise d'un instrument de paiement entre les mains du représentant du Prestataire de livraison, soit via l'opération d'un virement bancaire à l'égard de la Société, ou encore, à l'aune de la délivrance d'une preuve de paiement communiquée à l'égard de cette dernière. Dans l'hypothèse où une telle garantie de complet paiement venait à faire défaut lors du jour de livraison, le Prestataire se verra dans l'impossibilité de remettre, entre les mains de l'Acquéreur, la marchandise dont il avait été initialement prévu délivrance, et les pénalités forfaitaires tirées du sous-article 10.1 des présentes Conditions seront applicables.

8.4. Retard dans la délivrance des produits incombant à la Société : constats et suites à donner

En cas de manquement de la Société à son obligation de délivrance s'inscrivant à l'expiration du délai énoncé au sein du sous-article 8.1 des présentes CGV, ou, à défaut, à l'expiration de celui visé au sein du sous-article 8.2 – comprenant trente jours francs suivant la signature du bon de Commande et du paiement dûment opéré – l'Acquéreur pourra résoudre le contrat. D'une part, cette résolution devra intervenir par l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'actus de réception ou par tout autre écrit fourni sur un support durable. D'autre part, celle-ci devra s'exécuter uniquement si, après la mise en demeure du professionnel d'effectuer la prestation dans un délai supplémentaire raisonnable – et ce, d'après les modalités susmentionnées – celui-ci ne s'est néanmoins pas exécuté dans le délai visé. Le contrat de vente sera considéré comme résolu à compter de la réception par le professionnel d'un tel écrit l'informant de cette résolution, à moins que ce dernier ne se soit conformément exécuté entre-temps.

Néanmoins, l'Acquéreur peut immédiatement résoudre le contrat lorsque le professionnel refuse de livrer le bien ou de fournir le service initialement convenu, ou encore, lorsque ce dernier ne parvient pas à exécuter son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date prévue, alors même que cette date ou ce délai constituait pour l'Acquéreur une condition essentielle du contrat. Conformément aux dispositions expressément excipées du Code civil, cette condition essentielle peut tout aussi bien résulter des circonstances entourant la conclusion du contrat considéré que d'une demande expressément opérée par l'Acquéreur avant la conclusion de celui-ci.

8.5. Propriété et transfert des risques liés à la chose vendue (1)

La propriété de la chose vendue n'est transférée à l'Acquéreur qu'à compter du complet paiement du prix par ce dernier. Par ailleurs, les risques liés à l'opération de livraison des produits demeurent à la charge exclusive de la Boutique, et ce, jusqu'au moment où les produits concernés sont remis entre les mains de l'Acquéreur.

8.6. Frais de livraison

Les frais tirés de l'exécution des diverses Opérations de livraison demeurent à la charge de l'Acquéreur, sans préjudice des dispositions de l'Article premier ou, plus largement, de celles s'exprimant à l'aune des présentes CGV. Une telle tarification reflète l'organisation interne en vigueur au sein de la Société au jour de l'acquisition, toutefois, seules priment les modalités tarifaires exprimées sur le bon de Commande et édictées d'après les conditions prévues aux sous-articles 3.2 et suivants des actuelles Conditions.

8.7. Propriété et transfert des risques liés à la chose vendue (2)

À compter de la délivrance du contenu de la Commande, les risques liés aux produits sont intégralement transférés à l'Acquéreur.

8.8. Responsabilité de l'Acquéreur dans la bonne prise en compte des dimensions du domicile devant accueillir les produits acquis au sein de sa Commande

Les produits étant confectionnés selon les exigences de l'Acquéreur, il lui revient de prendre en compte les dimensions de l'habitation qu'il occupe en vue de sa bonne et diligente livraison. Dès lors, la Boutique ne saurait être tenue responsable en cas d'impossibilité d'installation relevant de la simple négligence de l'Acquéreur, telle que – notamment, mais pas uniquement – celle résultant d'un escalier trop exigü, ou d'une porte trop étroite. Par conséquent, une telle situation ne donnera lieu à aucun remboursement de la part de la Société.

8.9. Possibilité de récupération des anciens produits détenus par l'Acquéreur : principes et facturations dérogatoires

En tout état de cause, la Société permet à l'Acquéreur de lui solliciter son appui quant à l'exécution de certains services de reprise au sujet des produits dont il est, préalablement à la délivrance de sa Commande, encore en possession. Toutefois, dans l'hypothèse où une telle demande vient à être communiquée en dehors du cadre établi au sein des sous-articles 3.2 et suivants des présentes Conditions, certaines majorations tarifaires sont exigibles, ainsi qu'il en ressort du sous-article 10.1. En ce sens, quinze (15) euros, toutes taxes comprises, sont à délivrer au Prestataire de livraison quant à l'exigence inopinée d'une reprise d'un matelas ou sommier non précisée sur le bon de Commande. *A fortiori*, cinquante (50) euros – toutes taxes comprises – seront à verser auprès du prestataire si l'opération de reprise venait à traduire le démontage complexe d'un produit préalablement détenu par l'Acquéreur. La complexité susvisée ne saurait relever de l'appréciation de l'Acquéreur, mais uniquement de celle du Prestataire de livraison.

Article 9 – Réception des produits et respect des spécifications initiales de l'Acquéreur

9.1. Réception de la Commande conformément aux stipulations mentionnées au sein du Bon de Commande de l'Acquéreur

L'Acquéreur prendra réception de la Commande dont il est destinataire au jour de la livraison de ses produits par le Prestataire de livraison. Celle-ci devra se dérouler conformément aux spécifications indiquées sur le bon de Commande ou le bon de Livraison lui étant relatif, et fera l'objet de la délivrance d'une « *Attestation de Performance et de Décharge de Responsabilité* », dont le contenu et la portée sont précisés au sein du sous-article 9.4 des présentes CGV.

9.2. Refus de réception émis par l'Acquéreur : constat et suites à donner

Dans l'hypothèse où l'Acquéreur refuserait sa livraison sans raison légalement justifiable, la Boutique pourra – de plein droit – résoudre la vente, et ce, sans mise en demeure préalable, en application des dispositions de l'Article 1657 du Code civil, ainsi qu'appliquer les pénalités tirées de son préjudice logistique et organisationnel, dans les modalités prévues à l'Article 10 des présentes Conditions. Toutefois, si l'Acquéreur – fautif dans sa diligente réception – maintient sa volonté d'obtention de sa Commande, il sera alors également tenu des pénalités précitées, et ce, dans les mêmes conditions.

9.3. Impossibilité de réception en cas de paiement incomplet

Dans l'hypothèse où, lors de son opération de délivrance, l'Acquéreur se verrait dans l'impossibilité de réaliser complet paiement du prix édicté au sein de sa Commande, selon les modalités décrites au sous-article 8.3 des présentes CGV, aucune remise de marchandise ne saurait être effectuée. Dans ce cadre, si celui-ci maintient son souhait de réception, les pénalités prévues au sein du sous-article précédent lui sont également applicables.

9.4. Remise et signature de l'Attestation de Performance et de Décharge de Responsabilité

En vue de garantir la sereine obtention de sa Commande, une « *Attestation de Performance et de Décharge de Responsabilité* » (ci-après dénommée « **l'Attestation** ») sera remise à l'Acquéreur dès la fin du processus de livraison dont il a pu être le bénéficiaire.

Dans un premier temps, celle-ci visera à lui permettre l'apposition d'une notation allant du chiffre « un » (renvoyant à une piètre qualité de service reçu) jusqu'au chiffre « dix » (traduisant une livraison exempte de toutes remarques négatives).

Dans un second temps, dans l'hypothèse de certaines anomalies constatées par l'Acquéreur, un tel document lui ouvrira la possibilité de mentionner l'existence de ces dernières ainsi que les éventuelles tentatives du représentant du Prestataire de livraison, menées sur place, en vue d'en corriger les conséquences négatives.

La signature de cette Attestation, en ce qu'elle constitue une confirmation expresse et éclairée de l'Acquéreur quant à l'identification des problématiques ayant pu y être notifiées, libère ainsi autant la Société que son Prestataire de livraison des constats et conséquences pouvant être alléguées *a posteriori* par l'Acquéreur au sujet d'autres anomalies au sujet de sa délivrance.

Article 10 – Préjudices et facturations subséquentes exigibles au regard de la bonne exécution du Contrat

10.1. Facturations venant réparer un préjudice subi par la Société et causé par la négligence de l'Acquéreur

En cas de non-respect par l'Acquéreur des présentes Conditions Générales de Vente, la Société se réserve le droit de lui appliquer un certain nombre de pénalités financières se déclinant comme suit :

1°/ En cas de retard de paiement dépassant quarante-cinq (45) jours francs à compter du lendemain de la date de la Commande, une pénalité proportionnelle correspondant à dix (10) pour cent du montant total de la Commande sera exigible par la Société à l'égard de l'Acquéreur fautif, si, après une mise en demeure par courriel de verser le montant dû, celui-ci ne s'est pas manifesté dans les trois jours suivants celle-ci ou a indiqué expressément son refus de s'exécuter en ce sens. Au-delà de soixante (60) jours, vingt (20) pour cent dudit total seront applicables, et au-delà de quatre-vingt-dix (90) jours, quarante (40) pour cent seront finalement exigibles à l'endroit de l'Acquéreur. Toutefois, de manière dérogatoire, si les conditions de livraison ou le choix exprès du consommateur a conduit de manière consentie entre la Société et l'Acquéreur à reporter la délivrance à une date bien supérieure, le point de départ subordonnant l'application du délai, au bout duquel de telles pénalités sont applicables, est reporté à compter de la date fixée au sein du Bon de Commande.

2°/ En cas d'impossibilité de délivrance, dans les situations ressortant de l'analyse combinée des sous-articles 8.1 (*absence injustifiée de l'Acquéreur ; erreur dans les coordonnées transmises lui étant imputable*), 9.2 (*refus de livraison injustifié*) et 9.3 (*impossibilité de payer le reliquat de sa Commande lors de sa livraison*), et sauf cas de force majeure dans les conditions établies par l'Article 1218 du Code civil, une pénalité forfaitaire de cent (100) euros, toutes taxes comprises, sera applicable et à verser avant toute nouvelle délivrance. Une telle pénalité reflète autant les frais liés au renouvellement du transport des produits *a posteriori* de la date de livraison initialement convenue que les dommages et intérêts réparant le préjudice tiré de la désorganisation de la Société dont l'impossibilité d'exécution susvisée a été la cause.

3°/ En cas de stockage imprévu s'élevant au-delà du seuil de trois mois fixé à l'Article 7 des présentes Conditions, une pénalité forfaitaire de dix (10) euros, toutes taxes comprises, sera applicable par semaine de dépassement.

4°/ En cas de reprise de certains produits appartenant à l'Acquéreur en vue d'un dépôt en déchetterie par le Prestataire de livraison, si celle-ci n'a pas été expressément indiquée dans les conditions prévues aux sous-articles 3.2 et suivants des présentes Conditions, sera applicable une pénalité de quinze (15) euros, toutes taxes comprises – par produits à récupérer – à remettre au Prestataire de livraison. Par ailleurs, ainsi que le précise le sous-article 8.9 des présentes Conditions, cinquante (50) euros – toutes taxes comprises – seront à verser auprès du Prestataire si l'opération de reprise venait à traduire le démontage complexe d'un produit préalablement détenu par l'Acquéreur. La complexité susvisée ne saurait relever de l'appréciation de l'Acquéreur, mais uniquement de celle du Prestataire de livraison.

5°/ En cas de dégradation causée à l'un des biens de la Société confié à titre de prêt auprès de l'Acquéreur, celui-ci sera tenu entièrement responsable et devra verser – au titre du préjudice issu de la perte d'usage dudit bien – le montant indicatif du bien dont il question, tel qu'il était pratiqué au moment de l'achat. Ce principe s'applique, toutefois, sans préjudice d'une situation où le dommage litigieux aurait été causé par un évènement constitutif d'un cas de force majeure, telle que caractérisée, dans ses composantes, au sein de l'Article 1218 du Code civil alors en vigueur au moment des faits reprochés.

10.2. Facturations venant circonscrire le montant de rétrocession exigible au titre de la levée de l'Option de Rétractation

Conformément aux dispositions prévues à l'Article 6 des présentes Conditions, en cas de levée de l'Option de Rétractation exercée au sein d'une Commande ayant bénéficié gratuitement de la présence de marchandises ou de prestations, la Société se réserve le droit d'appliquer les facturations afférentes à la valeur indicative de tels éléments dans le cadre de la rétrocession de l'Acquéreur. Celles-ci se déclinent comme suit :

1°/ Si l'Acquéreur a bénéficié de l'octroi de produits à titre de « *gestes commerciaux* », ceux-ci lui seront facturés à leur prix indicatif, tel qu'affiché à la date de passation de sa Commande.

2°/ Si l'Acquéreur a bénéficié d'une opération de livraison-installation à titre gratuit, celle-ci lui sera facturée à hauteur de quatre-vingts euros (80) toutes taxes comprises.

3°/ Si l'Acquéreur a bénéficié de la délivrance et de l'usage d'un matelas de prêt, cette prestation lui sera facturée à hauteur de cinq (5) euros – toutes taxes comprises – par jour de détention. Cette pénalité est également valable dans le cadre de la délivrance d'un sommier de prêt à l'attention de l'Acquéreur, que cela

soit en considération de la levée d'Option dans les conditions déterminées à l'alinéa premier du présent sous-article, ou dans le cadre d'une acquisition potentielle promise par l'Acquéreur afin de bénéficier d'un tel produit le temps de sa réflexion, et qui n'a finalement pas conduit à une véritable décision d'achat.

Article 11 – Conformité des produits et Garanties Commerciales élaborées à l'égard de l'Acquéreur

11.1. Normes particulières applicables à la confection des Sommiers proposés par la Société

La Société se soumet pleinement aux normes nationales et européennes auxquelles elle est assujettie en matière de conformité et, notamment, au regard de la dimension des sommiers composant son offre commerciale. En ce sens, elle inscrit diligemment l'expression de son activité dans le cadre des délimitations édictées par le biais de l'AFNOR, et tout particulièrement, en vertu de celles issues de la norme française dite « *NF EN 1334 – Ameublement Domestique – Lits et Matelas – Méthode de mesures et tolérances recommandées* ». Par conséquent, l'ensemble des sommiers délivrés par la Société ne sauraient voir leur dimension contestée sur le fondement des dispositions légales mentionnées au sein du sous-article 11.3, dès lors que ceux-ci respectent une marge de confection n'induisant pas une inflexion dimensionnelle supérieure à deux centimètres.

11.2. Garanties contractuelles dont peut bénéficier l'Acquéreur : Généralités

Les Acquéreurs soumis aux présentes CGV bénéficient également de plusieurs Garanties contractuelles au titre de leurs différents achats effectués auprès de la Société. Ces Garanties contractuelles sont octroyées à titre gratuit et n'engagent donc aucun frais supplémentaire pour l'Acquéreur, que celui-ci se place lors de la conclusion de son Contrat ou lors de sa sollicitation à la bonne mise en œuvre de l'une d'entre elles.

À ce titre, la Société s'engage, sauf cas de force majeure, à pourvoir à la mise en conformité des Acquéreurs – avec l'appui de ses Partenaires – dans le cadre des modalités énoncées au sein de l'Article 11 des présentes Conditions. Dans cette perspective, si l'Acquéreur estime l'usage d'une telle Garantie nécessaire, il est invité à prendre attache avec la Société, soit par courriel à l'adresse dosetconfortparis@gmail.com, soit par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception (« LRAR »), à l'adresse suivante : SARL DOSETCONFORT PARIS – 51, rue Saint-Roch, 75001, Paris.

À cette occasion, il adjoint les informations et documents suivants :

- Le Bon de Commande ou la Facture en sa possession et dont est issu le produit en cause ;
- La précision des caractères du dommage ou de la mauvaise confection allégué ;
- Les photographies illustrant ledit dommage ou ladite mauvaise confection.

11.3. Garanties contractuelles dont bénéficie l'Acquéreur : particularités relatives à la provenance de certains des produits proposés

[Garantie fabricant Emma France – Matelas]

Les matelas proposés par la Société sont contractuellement protégés – sur une durée de dix ans, à compter de la date d'acquisition – par le biais d'une Garantie contractuelle visant à assurer durablement leur conformité ainsi que leur remplacement ou leur réparation, le cas échéant.

Une telle Garantie contractuelle vise à protéger uniquement les points suivant :

- Forme originelle du matelas ;
- Résistance et durabilité des matériaux composant le matelas ;
- Bosse, déchirure ou usure prématurée de la mousse dans le cadre d'une utilisation conforme à l'usage prévu du produit ;
- Défauts sur les fermetures éclair consécutifs à un vice de fabrication.

En tout état de cause, si – conformément au sous-article 12.1 des présentes Conditions – la Société assure le diligent suivi de la conformité de ses produits auprès de sa Clientèle, toutefois, en cas de défaillance de celle-ci, l'Acquéreur peut, et ce, en toutes circonstances, prendre attache auprès de l'Enseigne afin de voir réaliser une opération de réparation ou de remplacement. Dans cette extrême hypothèse, il est invité à communiquer par voie de courriel à l'adresse suivante : contact@emma-matelas.fr, en mentionnant l'impossibilité d'exécution de la Société et en y adjoignant la facture afférente au(x) produit(x) dont la sollicitation fait l'objet.

[Garantie fabricant Kali Meubles – Sommiers]

Les sommiers proposés par la Société sont contractuellement préservés – sur une durée de cinq ans, à compter de la date d'acquisition – par le biais d'une Garantie contractuelle visant à assurer durablement leur conformité ainsi que leur remplacement ou leur réparation, le cas échéant.

Une telle Garantie contractuelle vise à protéger uniquement les points suivant :

- Allure originelle du sommier ;
- Déchirure de son revêtement n'étant pas due à un usage anormal de celui-ci ;
- Affaissement anormal ou brisure des lattes composant celui-ci ;
- Dégradation des pieds et des fixations leur étant attenantes (*pieds centraux*) ;
- Dégradation du fonctionnement des vérins hydrauliques (*sommiers coffre*).

En tout état de cause, si – conformément au sous-article 12.1 des présentes Conditions – la Société assure le diligent suivi de la conformité de ses produits auprès de sa Clientèle, toutefois, en cas de défaillance de celle-ci, l'Acquéreur peut, et ce, en toutes circonstances, prendre attache auprès du fabricant concerné afin de voir réaliser une opération de réparation ou de remplacement. Dans cette extrême hypothèse, il est invité à communiquer par voie de courriel à l'adresse suivante : commande@kalimeubles.fr, en mentionnant l'impossibilité d'exécution de la Société et en y adjoignant la facture afférente au(x) produit(x) dont la sollicitation fait l'objet.

11.4. Garanties contractuelles dont peut bénéficier l'Acquéreur : Cas d'exclusion

Les garanties susmentionnées ne couvrent pas les défauts occasionnés du fait d'une utilisation anormale ou fautive eu égard aux caractéristiques intrinsèques des produits considérés ainsi qu'à l'usage en étant légitimement attendu de la part d'un consommateur raisonnable placé dans une situation similaire.

À titre d'exemple, le constat d'une déchirure constatée au regard de la fixation d'une tête de lit et de celle apposée sur le sommier associé, dont il apparaît clairement qu'elle est issue d'une sollicitation anormale tirée de la pression ayant pu y être exercée en s'adossant dessus, ne pourra faire l'objet d'une prise en charge automatique au titre de la Garantie. Celle-ci devra alors faire l'objet d'une facturation spécifique, dépendant notamment de l'étendue des dégâts ayant pu être occasionné sur le produit victime d'une telle négligence.

11.5. Maintien de l'application des protections légales dont bénéficie l'Acquéreur en toutes circonstances

Les dispositions qui précèdent ne sont pas exclusives de l'application des dispositions légales en vigueur au moment de la passation de la Commande, à l'instar de celles renvoyant à la *Garantie Légale de Conformité* prévue aux [Articles L. 217-1 et suivants du Code de la consommation](#) ou encore de celles ayant trait aux « *vices cachés* » dont il est précisé le fonctionnement à l'[Article 1641 du Code civil](#).

S.A.R.L. DOSETCONFORT PARIS

Siret : 41465890600097 - N° TVA intracom : FR36414658906 - Capital : 7 622,45 €

11.4. Description du fonctionnement des protections légales dont bénéficie l'Acquéreur en toutes circonstances

FONCTIONNEMENT DE LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ ET DE LA GARANTIE DES VICES CACHÉS

(Extraît de l'Annexe à l'Article D211-2 du Code de la consommation)

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 porté 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.

Article 12 – Réclamations

12.1. Étape n°1 : Sollicitation émise auprès de l'Établissement auprès duquel a été passé la Commande

La Société – en tant vendeur professionnel de produits à destination des consommateurs – demeure responsable de la bonne conformité de ces derniers ainsi que des opérations menées auprès de sa Clientèle. Afin qu'elle puisse être mise en mesure de répondre adéquatement aux problématiques pouvant être rencontrées à l'occasion de son activité, les Acquéreurs sont invités à contacter au préalable l'Établissement dans lequel ils ont effectué leur achat par voie téléphonique ou par voie de courriel, aux coordonnées mentionnées sur leur Bon de Commande ou leur Facture.

12.2. Étape n°2 : Sollicitation émise auprès du Département dédié aux opérations de Service Après-Vente (ci-après dénommé « SAV »)

Dans l'hypothèse où cette première tentative de résolution n'a pu donner entièrement satisfaction à l'Acquéreur, celui-ci est alors invité à se rapprocher du Département en charge du traitement des situations de « SAV » – à l'adresse sav.dosetconfort@gmail.com –, et ce, afin de voir son dossier bénéficier d'un examen et d'un retour plus approfondi. À cette occasion, il lui précise le contenu et les enjeux de sa demande ainsi que les raisons de son insatisfaction quant à la qualité du traitement ayant pu être opéré par les Responsables de Boutiques auprès de qu'il a pu adresser initialement sa demande.

12.3. Étape n°3 : Requête de prise en charge sous la tutelle du Département Juridique

Dans la perspective où aucune des explications et/ou solutions proposées par les instances précitées n'a pu pleinement remplir les attentes de l'Acquéreur, celui-ci peut choisir de voir son dossier pris en charge par le Département Juridique afin d'y voir apporter une résolution diligente, par le biais d'une requête émise auprès de l'adresse suivante : departementjuridique.emmastore@gmail.com. Dans ce cadre, il est invité à communiquer le maximum d'éléments factuels à même de permettre une appréhension aussi diligente que pertinente de sa situation. Ces données sont alors reprises puis étudiées en vue de comprendre autant les raisons de l'insatisfaction ayant motivé la sollicitation initiale de l'Acquéreur, que celles ayant pu fonder sa requête auprès du présent Département. Une réponse est élaborée sous sept jours ouvrés afin de clore les incertitudes propres à une telle requête et d'en fixer les suites à apporter.

S.A.R.L. DOSETCONFORT PARIS

Siret : 41465890600097 - N° TVA intracom : FR36414658906 - Capital : 7 622,45 €

Article 13 – Médiation

13.1. Existence et contours de la Médiation

Dans le cadre délimité au sein des Articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation, les différends qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution des présentes Conditions ou d'un contrat de vente conclu entre la Société et un consommateur, pourront être soumis à une procédure de médiation.

13.2. Identification du Médiateur de la Société

Le Médiateur auquel est affiliée conventionnellement la Société fait partie du Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de justice (dit « CM2C ») et pourra être contacté de l'une des manières suivantes :

1°/ Par le biais de leur plateforme d'activité dont l'adresse internet est la suivante : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php> ;

2°/ Par voie postale à l'adresse suivante : 49, Rue de Ponthieu, 75008, PARIS.

Article 14 – Traitement des données à caractère personnel

L'Acquéreur est, par le biais des présentes Conditions, expressément informé du traitement de ses données à caractère personnel par la Société. Celui-ci est strictement nécessaire à son activité propre la vente de produits d'ameublement et de literie, et peut conduire à des communications entières ou partielles à l'égard de tiers-partenaires, toujours uniquement en vue de permettre la bonne exécution du Contrat conclu entre l'Acquéreur et la Société.

14.1. Collecte des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel qui sont collectées à l'occasion de la conclusion du Contrat entre l'acquéreur et la Société au sein de l'un des Établissements lui appartenant, ou par la voie d'une méthode de contraction à distance par la voie d'échange de courriels opérés sur l'une des adresses affiliées auxdits Établissements, sont relatives aux éléments suivants :

- L'identité de l'Acquéreur, à savoir : Nom(s), Prénom(s), Adresse postale, Numéro de téléphone et Adresse courriel.
- Les modalités de paiement, à savoir : les Données Financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'Acquéreur.

14.2. Destinataires des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel sont utilisées par le Vendeur et ses partenaires en vue d'assurer la bonne exécution du Contrat ainsi que l'efficacité de la prestation de vente et de délivrance des produits sélectionnés. Dans cette perspective, les destinataires d'un tel traitement sont ainsi le Prestataire de livraison affilié à la Société ainsi que l'Organisme de crédit partenaire à la Société.

14.3. Responsable de traitement

Le Responsable de traitement des données est le Vendeur, au sens de la [loi Informatique et libertés et à compter du 25 mai 2018 du Règlement 2016/679](#) sur la protection des données à caractère personnel, dont les coordonnées sont les suivantes : departementjuridique.emmastore@gmail.com.

14.4. Limitation du traitement

En dehors de l'hypothèse où l'Acquéreur aurait exprimé expressément son accord, ses données à caractère personnelles ne sont pas utilisées à des fins publicitaires ou marketing.

14.5. Durée de conservation des données

La Société conservera les données ainsi recueillies pendant un délai de cinq (5) ans, permettant ainsi la couverture du délai de prescription propre à la responsabilité civile contractuelle applicable.

14.6. Sécurité et confidentialité

Le Vendeur met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, celui-ci ne saurait voir sa responsabilité engagée dans le cadre d'anomalies propres à la sécurité des transmissions ou du stockage sur internet.

14.7. Mise en œuvre des droits des Acquéreurs quant au traitement de leurs données à caractère personnel

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, l'Acquéreur peut exercer – par le biais d'une sollicitation effectuée par courriel auprès du Responsable de traitement, aux coordonnées indiquées au sein du sous-article 14.3 des présentes Conditions - les droits suivants :

- Une faculté de mise à jour des données le concernant, notamment, mais pas uniquement, s'il s'avère que celles-ci sont inexactes ;
- Une faculté de suppression des données le concernant, et ce, sans exigence d'invocation de motifs particuliers ;
- Une faculté d'exercice de son droit d'accès en vue de connaître les données personnelles le concernant ;
- Une faculté de portabilité des données détenues par la Société auprès d'un autre prestataire ;
- Une faculté d'opposition au traitement de leurs données par le Vendeur.

À compter de la sollicitation d'un Acquéreur en vue d'utiliser l'un ou plusieurs de ces droits, le Responsable de traitement doit apporter une réponse dans un délai maximum d'un (1) mois. En cas de refus de faire droit à la demande de l'Acquéreur, celui-ci doit être dûment motivé. Ce dernier est alors informé que dans une telle situation, il est en mesure d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (*sise 3, place de Fontenoy, 75007, Paris*) ou de saisir une autorité judiciaire.

Article 15 – Règles applicables aux hypothèses de vente à distance

Dans le cadre d'une vente ayant eu lieu **exclusivement** par le biais de moyens de communication à distance, les présentes Conditions continuent de s'appliquer sauf en cas de contrariété avec les règles d'ordre public édictées au titre de la législation relative aux contrats conclus à distance, reprises au sein du présent Article, et dont l'application se fait alors de manière exclusive à toute autre disposition contractuelle. À ce titre, il convient de rappeler qu'au titre de l'[Article L. 221-1 du Code de la consommation](#), est entendu comme « **Contrat à distance** », « *tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat* ».

S.A.R.L. DOSETCONFORT PARIS

Siret : 41465890600097 - N° TVA intracom : FR36414658906 - Capital : 7 622,45 €

15.1. Informations précontractuelles spécifiques

À l'occasion de l'élaboration de sa Commande, l'Acquéreur se voit remettre par courriel un Bon de Commande assorti des présentes CGV et des documents annexes propres à la bonne compréhension de la portée de son engagement. Si l'ensemble des éléments est conforme à ses spécifications en matière de chose et de prix, il est alors mis en mesure de donner son accord par la voie d'une signature électronique comportant les mentions « *Lu et approuvé* » ainsi que « *Commande avec obligation de paiement* ». Par la même, celui-ci manifeste son consentement aux stipulations présentes au sein de son Bon de Commande, au fonctionnement des présentes Conditions dans le cadre légal applicable ainsi qu'en à son assujettissement à une obligation immédiate de payer, sans préjudice – dans cette dernière hypothèse – des modalités de paiement fractionné particulières expressément convenues avec le Vendeur.

15.2. Droit de Rétractation

Concomitamment à la délivrance des informations mentionnées au sous-article précédent, l'Acquéreur est également informé, sur support papier ou tout autre support durable avec l'accord de celui-ci, de l'existence du bénéfice d'un droit de Rétractation, selon les modalités suivantes :

1°/ Le droit de Rétractation de l'Acquéreur constitue une possibilité de replacer celui-ci dans une situation antérieure à la conclusion du contrat avec le Vendeur. Il engendre ainsi la restitution complète des prestations mutuelles ayant pu être déjà exécutées, à savoir, le versement du prix par l'Acquéreur en contrepartie de la remise de la chose par le Vendeur, le cas échéant.

2°/ Ce droit peut s'exercer sans motif.

3°/ Ce droit expire quatorze (14) jours à compter du lendemain de la réception du bien entre les mains de l'Acquéreur ou celles d'un tiers autre que le transporteur et désigné par celui-ci. S'il s'agit d'un contrat portant sur plusieurs biens commandés au moyen d'une seule commande et que ceux-ci sont livrés séparément, ce droit expire à compter du lendemain de la réception du dernier bien entre les mains de l'Acquéreur ou celles d'un tiers autre que le transporteur et désigné par celui-ci.

4°/ Pour exercer le droit de Rétractation, l'Acquéreur doit notifier, dans le délai susvisé, à la Société par LRAR (*SARL DOSETCONFORT PARIS – EMMA STORE, sise 51, rue Saint-Roch, 75001, Paris, 01.42.96.26.37*), ou par le biais de l'adresse courriel de son service juridique (departementjuridique.emmastore@gmail.com), sa volonté de Rétractation de son contrat au moyen d'une déclaration dénuée de toute ambiguïté, autant dans son formalisme que dans son contenu. En ce sens, le formulaire de Rétractation prévu au sous-article 15.3 des présentes Conditions constitue un modèle pertinent des informations nécessaires à indiquer dans le cadre d'une bonne et diligente prise en compte d'une telle demande.

5°/ L'exercice de ce droit conduira au remboursement de l'ensemble des sommes engagées, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception de sa demande de Rétractation par la Société, à charge pour l'Acquéreur de procéder, dans le même délai, au retour des produits dont il avait pu faire l'acquisition, sauf dans l'hypothèse où le Vendeur lui propose d'en organiser la récupération par ses propres moyens. Ce délai est réputé respecté si l'Acquéreur dispose d'une preuve tangible d'un envoi effectué avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours.

6°/ Le remboursement aura lieu en utilisant le même moyen de paiement que lors de la transaction initiale, sauf s'il est convenu entre l'Acquéreur et la Société un moyen de paiement alternatif. Le remboursement peut être différé jusqu'à la réception des biens entre les mains de la Société ou jusqu'à ce que l'Acquéreur ait fourni une preuve d'expédition des biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Le montant du remboursement peut être diminué en raison de l'engagement de la responsabilité de l'Acquéreur pour qu'il aurait été constaté une dépréciation du ou des biens récupérés résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour en établir la nature, comprendre les caractéristiques ainsi qu'entraîner leur bon fonctionnement.

7°/ Lorsqu'il n'est pas question d'une récupération des produits par la Société ou l'entremise de son transporteur, le renvoi des biens a lieu au sein de son dépôt régional, sis 60, rue des Noyers, Bagnolet, 93170, Tél : 06.15.67.95.53., et ce, aux frais exclusifs de l'Acquéreur.

Par exception, aux dispositions précédentes, l'Acquéreur est informé, sur support papier ou tout autre support durable avec l'accord de celui-ci, de l'absence du bénéfice du droit de Rétractation dans l'hypothèse d'un bien dont il aurait exigé spéciale confection selon ses propres spécifications ou dont il aurait sollicité élaboration de manière nettement personnalisée.

15.3. Modèle de Formulaire de Rétractation

FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION <i>(extrait de l'Annexe de l'Article R221-1 du Code de la consommation)</i>	
ATTENTION : Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.	
Nom et Prénom de l'Acquéreur Adresse de l'Acquéreur	À l'attention de la SARL DOSETCONFORT PARIS Sise 51, rue Saint-Roch, 75001, Paris 01.42.96.26.37 dosetconfortparis@gmail.com
	Le ... (insérer date de rédaction du formulaire),
<u>Numéro de référence de la commande</u>	
<i>Madame, Monsieur</i>	
<i>Le (date), j'ai passé commande auprès de vous par ... (téléphone, courriel) dont j'ai pu réceptionné (une partie, l'ensemble) des éléments le ... (date).</i>	
<i>Or, conformément à l'Article L221-18 du Code de la consommation, je vous informe finalement souhaiter exercer mon droit de Rétractation relativement à cette commande que je vous retournerai dans les quatorze jours à venir.</i>	
<i>En contrepartie, je vous prie de bien vouloir me rembourser la somme de ... (insérer l'acompte ou la totalité de la somme versée, le cas échéant), que je vous ai réglé par (insérer le(s) moyen(s) de paiement utilisé(s)),</i>	
<i>Vous en remerciant par avance,</i>	
<i>Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments les plus distingués</i>	

S.A.R.L. DOSETCONFORT PARIS

Siret : 41465890600097 - N° TVA intracom : FR36414658906 - Capital : 7 622,45 €

Article 16 – Juridiction compétente

Au regard de la juridiction compétente, la Société élit domicile dans la ville où est situé son établissement, néanmoins, l'Acquéreur demeure libre de choisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable en vertu des dispositions du Code de la consommation.

Article 17 – Assurance Responsabilité Professionnelle

Au titre de son activité, la Société souscrit actuellement un contrat d'assurance de responsabilité professionnelle auprès de la société GROUPAMA, dont les coordonnées sont les suivantes : « *CRC PROFESSIONNELS* », 50 Rue de Saint-Cyr, 69009 LYON, 09.74.75.02.74.

Les garanties accordées par ledit contrat se déclinent en trois volets, à savoir, la « *Responsabilité Civile Exploitation* », la « *Responsabilité Civile Atteintes à l'Environnement* » et la « *Responsabilité après livraison de produits ou après achèvement de travaux* ».

Sa couverture s'étend à l'ensemble des Pays-Membres de l'Union Européenne (*UE*) ainsi que des Pays de l'Association Européenne de Libre Échange (*AELA*) sauf dans le cadre de la Responsabilité Civile Atteintes à l'Environnement où celle-ci se voit, de manière dérogatoire, circonscrite uniquement au territoire constitué par la France Métropolitaine, les Départements et Territoires d'Outre-Mer, ainsi que la Principauté de Monaco.

Article 18 – Identification de la Société

La présente Société est une Société À Responsabilité Limitée, sise au 51, rue Saint-Roch, 75001, Paris, au capital de 7 622,45 € et enregistrée en tant que DOSETCONFORT PARIS, 414 658 906 PARIS.