

C2M est une SASU dont le siège social est situé à LAVILLEDIEU (07170), 375 Chemin des tireuses de soie / ZI Nord, et enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Aubenas sous le numéro 511 900 706 00025, SIREN 511 900 706, CODE APE 4791A, TVA intracommunautaire : FR 705 119 00 706.

## **ARTICLE 1. ACCEPTATION - OPPOSABILITE**

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») s'appliquent de plein droit à toutes les ventes des produits (ci-après « Produits ») conclues par la société C2M (ci-après « C2M »), sur les sites internet accessibles aux adresses suivantes :

- <https://www.c2m-negoce.com/>
- <https://www.c2m-ro-k-sab.com/>
- <https://www.c2m-chapiteaux.com/>
- <https://www.serres-lafrancaise.com/>
- <https://www.france-clic.com/>

(ci-après « le Site ») auprès de tout acheteur (ci-après « le Client ») qui les agrée et qui reconnaît en avoir parfaite connaissance et renonce de ce fait à se prévaloir de tout document contradictoire.

Aucun autre document que les présentes ne pourra créer d'obligations à la charge des parties ou déroger aux présentes à moins de faire l'objet d'un écrit signé par les parties. Les CGV sont accessibles à tout moment sur le Site et prévaudront, le cas échéant, sur tout autre version antérieure ou tout autre document contradictoire. Le Client dispose de la faculté de demander à ce que les CGV lui soient envoyées par CM2 par courrier électronique. Il peut également les sauvegarder, les éditer ou les copier, étant précisé que la sauvegarde, l'édition ou la copie de ce document relèvent de sa seule responsabilité, ces CGV pouvant être susceptibles de modifications. Les modifications de ces CGV sont opposables au Client à compter de leur mise en ligne et s'appliquent aux transactions conclues postérieurement à leur mise en ligne.

## **ARTICLE 2. INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES**

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes CGV et de toutes les informations suivantes : les caractéristiques essentielles des Produits ; le prix des Produits et des frais de transport ; le délai de livraison ; les informations relatives à l'identité de C2M, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités ; les informations relatives au droit de rétractation, aux garanties légales ; la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation.

## **ARTICLE 3. COMMANDES**

### **3.1. Navigation à l'intérieur du Site**

Le Client peut prendre connaissance des différents Produits proposés à la vente par C2M

sur l'ensemble de son Site et naviguer librement sur les différentes pages du Site, sans pour autant être engagé au titre d'une commande.

### **3.2. Enregistrement d'une commande**

Si le Client souhaite passer commande, il choisira les différents Produits auxquels il porte un intérêt, et manifestera ledit intérêt en cliquant sur la case « Ajouter au panier ». Sur le Site internet, à tout moment, le Client pourra :

- Obtenir le détail des Produits qu'il a sélectionnés, en cliquant sur « Mon panier »,
- Poursuivre sa sélection de Produits en cliquant sur « Continuer mes achats »,
- Terminer sa sélection de Produits et commander ces Produits en cliquant sur « Suivant ».

Pour commander les Produits qu'il a ainsi choisis, le Client devra, en premier lieu, s'identifier, soit en saisissant son adresse mail et son mot de passe confidentiel, s'il a déjà créé son compte, soit en saisissant son adresse mail et en cliquant sur « Créer mon compte » dans le cas contraire.

Dans cette dernière hypothèse, le Client devra remplir avec exactitude le formulaire mis à sa disposition, sur lequel il devra indiquer les informations nécessaires à son identification et notamment ses nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone. En outre, le Client devra fournir son adresse e-mail et le mot de passe de son choix qui lui sera personnel et confidentiel et dont il aura besoin pour s'identifier ultérieurement sur le Site. Le Client est informé et accepte que la saisie de ces deux identifiants vaut preuve de son identité.

Une fois le Client identifié, il devra valider l'adresse de livraison. Un bon de commande apparaîtra à l'écran, détaillant notamment : les natures, quantité et prix des Produits retenus par le Client, ainsi que le montant total de la commande, les coordonnées du Client, la date limite de livraison des Produits, l'adresse de livraison des Produits. Le Client pourra corriger les éventuelles erreurs avant de confirmer sa commande. Si tel est le cas, un nouveau bon de commande sera automatiquement édité.

### **3.3. Validation définitive de la commande**

Après avoir pris connaissance du bon de commande, et une fois que l'ensemble des informations demandées aura été complété par le Client, ce dernier cochera la case d'acceptation des présentes conditions générales de vente et cliquera sur « Confirmer la commande ». La validation de la commande comporte la mention « Commande avec obligation de paiement ». Ce deuxième clic constitue une signature électronique. Cette signature a valeur et engage le Client au même titre qu'une signature manuscrite. Le bon de commande sera enregistré sur les registres informatiques de C2M, eux-mêmes conservés sur un support fiable et durable et sera considéré comme preuve de l'engagement du Client. Le Client pourra choisir le mode de paiement qu'il souhaite, parmi ceux proposés par C2M et procédera au paiement des Produits dans les conditions de l'article 6.

### **3.4. Récapitulatif de la commande**

Lorsqu'il aura validé son mode de paiement sur le Site, un récapitulatif de la commande du Client s'affichera et mentionnera notamment le numéro

de la transaction. La vente ne sera considérée comme définitive qu'après l'affichage du récapitulatif de la commande par C2M, lequel vaut accusé de réception de la commande. Il sera alors envoyé au Client un courriel récapitulatif de la commande lors de son enregistrement (ci-après « Contrat »).

**3.5.** En tout état de cause, C2M se réserve le droit de refuser toute commande ou toute livraison en cas (i) de litige existant avec le Client, (ii) de non-paiement total ou partiel d'une commande précédente par le Client, (iii) de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire des organismes bancaires. La responsabilité de C2M ne pourra alors être engagée.

### **3.6. Suivi de la commande**

Le Client peut à tout moment consulter l'état de sa commande en consultant la rubrique « Historique et détails de vos commandes » Ce suivi permet au Client de connaître l'état de traitement de sa commande, mais également l'état d'expédition ou de livraison de ses colis. Le Client peut à tout moment contacter le Service Client de C2M afin d'être informé du suivi de sa commande aux coordonnées suivantes :

Service Relations Clients :

Numéro de téléphone : 04 75 35 93 62 du lundi au vendredi de 9h à 17h

Email : [contacts.c2m@gmail.com](mailto:contacts.c2m@gmail.com)

Adresse Postale : ZI Nord, 375 Chemin des tireuses de soie à LAVILLEDIEU (07170).

**3.7.** Le Client a également la possibilité de solliciter un devis auprès de C2M. En cas de devis, la proposition technique et commerciale établie par C2M est une offre de contracter (ci-après « Devis »). Le Devis a une validité de dix (10) jours calendaires à partir de sa date d'établissement sauf clause contraire. Le contrat n'est formé que par l'acceptation sans réserve par le Client des conditions figurant au Devis. En pratique, le Client exprime son consentement en renvoyant par email, ou par courrier le Devis signé, ou en passant une commande faisant expressément référence au Devis.

**3.8.** Le non-respect par le Client des obligations souscrites aux termes des présentes CGV, et en particulier en cas de fraude ou de toute tentative de fraude, et/ou de tout incident de paiement du prix d'une commande, pourra entraîner la suspension de l'accès au Site, voire la résiliation de son compte Client en fonction du degré de gravité des agissements en cause, sans préjudice de tous dommages et intérêts que pourrait solliciter C2M. Dans le cadre de sa politique de lutte contre la fraude, C2M peut être amenée à demander au Client des informations et documents complémentaires afin de finaliser la Commande. En cas de non régularisation de la Commande dans le délai imparti, C2M pourrait être contrainte d'annuler la Commande, bloquer l'accès au compte du Client.

## **ARTICLE 4. DISPONIBILITE DES PRODUITS**

Les offres de Produits proposées sur le Site ne sont valables que dans la limite des stocks disponibles. La disponibilité peut varier dans une même journée en fonction du niveau des ventes enregistrées par C2M.

C2M effectue sur le Site une mise à jour très fréquente des disponibilités, mais elle ne pourra être tenue pour responsable si le stock n'est pas identique à celui indiqué sur le Site.

En cas d'indisponibilité du Produit après passation de la commande par le Client, C2M s'engage à l'en informer par courrier électronique dans les quarante-huit (48) heures ouvrées à compter de la validation définitive de la commande conformément à l'article 3.3 et à indiquer au Client le délai d'attente pour la réception du Produit. Si le Client le désire, il pourra demander l'annulation de la commande (remboursement par dans un délai de quatorze (14) jours en application des dispositions des articles L.216-1 et suivants du Code de la consommation) ou l'échange du Produit non disponible contre un autre Produit en contactant C2M aux coordonnées indiquées à l'article 3.6.

## **ARTICLE 5. LIVRAISON – RISQUES**

**5.1.** La livraison s'entend du transfert au Client de la possession physique ou du contrôle des Produits. Elle n'est possible qu'après confirmation du paiement par l'organisme bancaire de C2M.

### **5.2. Lieu de livraison**

Sauf convention contraire, les Produits sont livrés au Client au lieu indiqué lors de la Commande. La responsabilité de C2M ne saurait être engagée notamment du fait d'un changement d'adresse ultérieur du Client qui ne lui aurait pas été notifié ou d'une erreur ou d'un manque de précision dans les coordonnées du Client communiquées par ce dernier.

### **5.3. Délais de livraison**

C2M s'engage à faire ses meilleurs efforts pour livrer les Produits commandés dans le délai précisé dans le Contrat et au plus tard dans les 30 jours à compter du jour de la validation définitive de la commande conformément à l'article 3.3.

### **5.4. Retard de livraison**

En cas de retard de livraison, le Client peut contacter le Service Expédition de C2M aux coordonnées figurant à l'article 3.6. Le Client dispose de la faculté d'annuler sa commande si la livraison de celle-ci n'est pas intervenue dans un délai raisonnable à compter de la mise en demeure adressée par le Client à C2M de livrer le Produit.

La commande est considérée comme résolue à la réception, par C2M, de la lettre recommandée ou du courriel l'informant de cette résolution, à moins que C2M ne se soit exécutée entre-temps.

Dans les 10 jours ouvrés suivant la résolution de la commande par le Client, les sommes versées par le Client lui seront alors restituées en utilisant le même moyen de paiement que celui qu'il aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client convient expressément d'un moyen différent. Ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client. Sauf cas particulier ou indisponibilité d'un ou plusieurs Produits, les Produits commandés seront livrés en une seule fois. En cas de livraison partielle des Produits commandés, le Client sera informé par courrier électronique. Le Client recevra un second courrier électronique pour l'informer de la livraison des autres Produits commandés, ou de leur remboursement s'il

s'avérait impossible de les livrer dans un délai raisonnable.

### **5.5. Modalités de livraison**

C2M propose de livrer les Produits soit par La Poste (Colissimo) soit par un transporteur dépendant de la valeur, du poids et de la taille des Produits.

#### **5.6.1. Envoi via Colissimo**

Les livraisons en France métropolitaine sont réalisées par Colissimo, sauf exception. Dans le cas d'un envoi via Colissimo, le Client est informé du départ des Produits par l'envoi d'un courrier électronique. Il faut ensuite compter 2 à 5 jours ouvrés pour que la livraison soit effectuée ou qu'un avis de passage soit déposé dans la boîte aux lettres.

A compter du dépôt de l'avis de passage dans la boîte aux lettres à l'adresse indiquée, le Client dispose de 10 jours environ pour aller retirer le colis au bureau de Poste. Si ce délai est dépassé, le colis sera renvoyé à C2M. Le Service Client prendra alors contact avec le Client pour une éventuelle réexpédition. Sans réponse du Client dans un délai raisonnable, C2M effectuera un remboursement.

Si dans les 5 jours ouvrés après l'expédition du colis, le Client n'a pas été livré, il doit se rapprocher du bureau de Poste le plus proche du lieu de livraison. Si ni le bureau de Poste ni le suivi de colis (www.coliposte.fr) n'indiquent avoir de trace du colis, le Client doit alors se manifester auprès de C2M aux coordonnées figurant à l'article 3.6. Le Service Client de C2M ouvrira alors une enquête auprès des services de la Poste. Le Client recevra alors un courrier électronique lui indiquant qu'une enquête est ouverte. Les délais pour une réponse définitive de la Poste à C2M sont généralement de 14 jours ouvrés.

- Si le colis est retrouvé, il est alors envoyé au Client
- Si le colis est déclaré perdu, C2M en avise alors le Client et procède immédiatement aux formalités de remboursement de la commande correspondant au colis perdu.

#### **5.6.2. Envoi via un transporteur**

Dans le cas d'un envoi par transporteur, le Client est informé de la prise en charge du colis par le transporteur par l'envoi d'un courrier électronique.

Les Produits sont livrés à l'adresse de livraison communiquée selon les modalités suivantes :

- Soit dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la remise du colis au transporteur
- Soit sur prise de rendez-vous par le transporteur. Le transporteur contactera le Client dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la prise en charge du colis, aux coordonnées communiquées lors de sa commande.

En cas d'absence lors de la livraison du colis, et ce quelles que soient les modalités de livraison, un avis de passage contenant les coordonnées du transporteur est déposé dans la boîte aux lettres à l'adresse de livraison. Le Client devra alors convenir d'un rendez-vous avec le transporteur en appelant au numéro indiqué sur l'avis.

Si le transporteur se trouve dans l'impossibilité de laisser l'avis de passage, il prendra contact avec

C2M afin d'obtenir les informations manquantes. Si C2M n'est pas en mesure de récupérer les informations manquantes du Client, pour des raisons indépendantes de sa volonté, le colis est alors retourné dans les entrepôts de C2M. Le Client est informé qu'une nouvelle livraison ne pourra pas être proposée et qu'un remboursement sera alors effectué.

**5.7** Lors de la réception des Produits, le Client est invité à les vérifier. Le cas échéant, si C2M a envoyé au Client des photos de son colis au moment de sa remise au transporteur, le Client est invité à utiliser ces photos pour comparer les Produits reçus. Si au moment de la livraison, l'emballage d'origine est abîmé, déchiré, ouvert, le Client est alors invité à vérifier l'état des Produits. S'ils ont été endommagés, le Client doit refuser le colis et noter des réserves sur le bordereau de livraison (« colis refusé car ouvert ou endommagé »). Si le livreur s'oppose à l'ouverture du colis, le Client doit le faire notifier sur le bordereau de livraison (« le livreur a refusé le déballage du colis ») avec la signature du livreur.

Le Client est invité à indiquer sur le bon de livraison et sous forme de réserves manuscrites accompagnées de sa signature toute anomalie concernant la livraison (Produit manquant, colis endommagé, Produit cassé etc.). Il faut impérativement qu'il soit mentionné sur le bordereau de livraison l'état réel des Produits réceptionnés et l'état du colis et/ou l'état des Produits en étant le plus précis possible (exemples : « Carton éventré ; sableuse abîmée : un pied tordu » / « Carton ouvert ; manque un sac de sable »).

Pour toutes réclamations pour pièces manquantes, le Client fournira une photo des cartons reçus, laquelle doit faire apparaître la référence de chaque carton (étiquette apposée sur le carton ou le numéro inscrit au marqueur sur le carton) ainsi que les pièces présentes dans les cartons incomplets.

Le Client reconnaît et accepte que le fait pour ce dernier de procéder au signalement des avaries dans ces conditions facilitera le recours de C2M contre le transporteur en cas de perte, dommage, etc. du Produit.

## **ARTICLE 6. PRIX – PAIEMENT**

**6.1.** Les Produits sont commercialisés aux tarifs en vigueur figurant sur le Site, lors de l'enregistrement de la commande par C2M. Les prix sont exprimés TTC en Euros. Ils ne comprennent pas les frais de transport et de livraison, qui sont facturés, le cas échéant, en supplément sur la base du tarif applicable au jour de la commande et qui sont communiqués au Client avant la passation de la commande.

C2M se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment étant précisé que le prix indiqué dans le bon de commande édité par C2M est le prix définitif et inclut les frais de transport et de livraison.

Les prix affichés sur le bon de commande sont garantis, sauf à ce qu'ils s'avèrent, notamment du fait d'une erreur ou de dysfonctionnement technique, de bug informatique, dérisoires par rapport au prix réel de vente du Produit.

Conformément à l'article 3.7, les Devis ont une durée de validité de dix (10) jours calendaires à partir de leur date d'édition.

**6.2.** Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la passation de la commande par le Client, par voie de paiement sécurisé, par carte bancaire (les cartes acceptées sont la Carte Bleue, Visa, Mastercard), compte Paypal, virement bancaire et chèque. Le Client cliquera sur le mode de paiement choisi.

**6.2.1. Paiement par carte bancaire**

Le Client devra transmettre le nom du titulaire de la carte, le numéro de carte bancaire, le type de cette dernière, la date d'expiration de celle-ci ainsi que le numéro cryptogramme (numéro à 3 chiffres figurant au verso de la carte bancaire).

Le Client sera basculé automatiquement sur le serveur monétique de la banque de C2M. Le serveur de la banque fait l'objet d'une sécurisation par son terminal de paiement électronique de manière à protéger le plus efficacement possible toutes les données liées aux moyens de paiement. Le Client reconnaît qu'à aucun moment ses données bancaires ne transiteront sur le système informatique de C2M, qui ne pourra donc voir sa responsabilité engagée en cas de soustraction frauduleuse des données bancaires du Client.

La transaction est immédiatement débitée sur la carte bancaire du Client après vérification des données de celle-ci.

Dans le cas où le débit du prix serait impossible, la commande du Client sera annulée.

**6.2.2. Paiement par PayPal**

Le Client qui choisit de payer sa commande par PayPal est automatiquement redirigé vers la page PayPal du Site où il devra transmettre son adresse électronique liée à son compte PayPal et son mot de passe PayPal. Les conditions commerciales de PayPal sont alors applicables. Une fois le paiement PayPal validé, le Client pourra terminer sa commande sur le Site Internet.

**6.2.3. Paiement par virement bancaire**

Le Client devra se rapprocher de son établissement bancaire pour procéder au virement. Le Client reconnaît qu'à aucun moment ses données bancaires ne transiteront sur le système informatique de C2M qui ne pourra donc voir sa responsabilité engagée en cas de soustraction frauduleuse des données bancaires du Client.

Ce n'est qu'à compter de la constatation par du paiement sur son compte bancaire, sous 24 à 48 heures à compter du virement que le paiement sera considéré comme effectué et donc validé.

**6.2.4. Paiement par chèque**

Le Client qui choisit de payer par chèque, devra l'envoyer à l'adresse figurant à l'article 3.6. L'adresse du chèque devra nécessairement correspondre à l'adresse de livraison de la commande. Le chèque sera traité et encaissé par C2M au plus tôt dans les 10 jours suivant sa réception.

Conformément à l'article 6.5, ce n'est qu'à l'encaissement des fonds que le paiement sera considéré comme exécuté et les Produits livrés.

**6.3.** Il appartient au Client d'enregistrer et d'imprimer son certificat de paiement s'il souhaite conserver ses détails bancaires et relatifs à sa transaction.

Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser les moyens de paiement utilisés et que ceux-ci donnent accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de l'utilisation des services de C2M.

**6.4.** Le partenaire Crédit Agricole Consumer Finance propose au Client une solution de financement qui permet au Client de payer ses commandes en plusieurs fois avec sa carte bancaire. Cette offre est réservée aux Clients résidant en France et titulaires d'une carte bancaire du réseau « CB » émise en France et possédant une date de validité supérieure à la durée du financement choisie. Les cartes à autorisation systématique de type Electron, Maestro, Nickel etc. ainsi que les E-cards, les cartes Mastercard Only ou Visa Only ne sont pas acceptées, ni les cartes 'professionnelles' ou 'corporate'.

Pour souscrire à cette offre, le Client doit, au moment du paiement, cliquer sur « paiement en plusieurs fois » et choisir « 2x, 3x ou 4x par CB ». Le Client doit ensuite cliquer sur « en 2 fois par carte bancaire », « en 3 fois par carte bancaire » ou « en 4 fois par carte bancaire » en fonction de la solution choisie. Le Client est alors redirigé vers la page internet du partenaire, le Crédit Agricole Consumer Finance (CA CONSUMER FINANCE - SA au capital de 554 482 422 Euros - siège social 1 rue Victor Basch CS 70001 91068 MASSY Cedex-542 097 522 RCS Evry N° ORIAS n° 07 008 079). Il pourra accéder à un récapitulatif détaillé de la demande de financement.

Le Client devra ensuite saisir ses informations personnelles et prendre connaissance des informations précontractuelles du paiement en plusieurs fois, pour accepter ces conditions il devra cocher la case « confirmer ».

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Crédit Agricole Consumer Finance constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre le Client et Crédit Agricole Consumer Finance. Si vous demandez à bénéficier d'une solution de financement proposé par Crédit Agricole Consumer Finance, les informations en rapport avec votre Contrat seront transmises au Crédit Agricole Consumer Finance, qui les utilisera à des fins d'étude de votre demande pour l'obtention, la gestion et le recouvrement de crédit.

Crédit Agricole Consumer Finance se réserve le droit d'accepter ou de refuser la demande de financement du Client en 2, 3 ou 4 fois.

Le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer au crédit souscrit.

Le paiement en 2, 3 ou 4 fois par carte bancaire offre au Client la possibilité de régler sa commande sur le Site de la façon suivante :

- Un apport obligatoire, débité au plus tard dans un délai de 5 jours à compter du jour de la commande correspondant à :

- La moitié de la commande pour un paiement en deux fois
- Un tiers de la commande pour un paiement en trois fois
- Un quart de la commande pour un paiement en quatre fois.

- Un paiement par carte bancaire au 28ème jour à compter de la date d'achat

- Et selon la formule retenue :

- Un paiement par carte bancaire 1 mois après la première échéance
- Et éventuellement, un paiement par carte bancaire 2 mois après la première échéance et au plus tard le 90ème jour à partir de la date d'achat.

**6.5.** C2M ne sera pas tenue de procéder à la livraison des Produits commandés par le Client si celui-ci ne lui en paye pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées. Le paiement ne sera considéré comme exécuté qu'après encaissement définitif des fonds par C2M. A défaut d'encaissement définitif des fonds par C2M sous dix (10) jours à compter de la passation de la commande, C2M se réserve le droit d'annuler le Contrat.

**6.6.** Une facture est établie par C2M et est envoyée au Client par courrier électronique. Une facture détaillée imprimable sera également disponible sur le Site dans la rubrique « Mon Compte ».

**6.7.** Toute somme non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit des intérêts de retard correspondant au triple du taux d'intérêt légal. Ces intérêts seront dus jusqu'au jour du règlement de la somme exigible, intérêts compris.

**ARTICLE 7. RESERVE DE PROPRIETE**

EN TOUT ETAT DE CAUSE, LE TRANSFERT DE LA PROPRIÉTÉ DES PRODUITS COMMANDÉS AU PROFIT DU CLIENT NE SERA RÉALISÉ QU'APRÈS COMPLET PAIEMENT DU PRIX PAR CE DERNIER.

Le Client devra veiller à ce que l'identification des Produits soit toujours possible après leur livraison

**ARTICLE 8. DROIT DE RETRACTATION**

**8.1.** Tout Client consommateur ou non professionnel au sens du Code de la consommation a le droit de se rétracter sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception du Produit par le Client ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs Produits livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un Produit composé de plusieurs pièces dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai de rétractation court à compter de la réception du dernier Produit ou de la dernière pièce.

**8.2. Notification du droit de rétractation.** Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier à C2M sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté en utilisant un support durable (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique).

Le Client a la possibilité d'utiliser le modèle de formulaire de rétractation téléchargeable [ici](#) et l'adresser par courrier électronique aux coordonnées indiquées à l'article 3.6.

C2M suggère au Client de prendre préalablement contact par téléphone avec le service client (coordonnées à l'article 3.6)

**8.3. Effet de la rétractation**

En cas de rétractation, C2M rembourse au Client tous les paiements reçus du Client, y compris les frais de livraison initiaux sans retard excessif et, en

tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où C2M est informée de la décision de rétractation du Client.

C2M procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client convient expressément d'un moyen différent. Ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

C2M se réserve le droit de différer le remboursement jusqu'à ce qu'il ait reçu les Produits ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition des Produits, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

**8.4. Modalités de retour**

Le Client doit renvoyer ou restituer les Produits en parfait état, à l'adresse figurant à l'article 3.6, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après qu'il aura communiqué à C2M sa décision de rétractation. Ce délai est réputé respecté si le Client renvoie les Produits avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours.

Les Produits doivent être retournés à C2M :

- Dans leur emballage d'origine ou à défaut dans un autre emballage, à condition que les Produits soient correctement protégés, autant qu'ils pouvaient l'être dans leur emballage d'origine, accompagnés de tous accessoires éventuels, notices d'emploi et documentations, étiquettes ; dans un parfait état de revente (non abîmé, endommagé ou sali)
- Accompagnés de la facture de vente ou bon de livraison de façon à permettre à cette dernière d'identifier le Client (n° commande, nom, prénom, adresse).
- Sans que les Produits n'aient manifestement fait l'objet d'un usage durable (au-delà de quelques minutes), c'est à dire sous réserve que les Produits ne portent pas la marque d'une utilisation prolongée dépassant le temps nécessaire à leur test et soient dans un état permettant leur revente.

En cas de dépréciation des Produits retournés résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces Produits, C2M se réserve la possibilité d'engager la responsabilité du Client et de demander le paiement d'une indemnité compensatrice proportionnée par rapport au prix d'achat desdits Produits.

Les frais de retour seront à la charge exclusive du Client.

**8.5. Exclusions du droit de rétractation.**

En vertu de l'article L. 221-2 du Code de la consommation, le droit de rétractation est exclu pour certains Produits, à savoir :

- les Produits confectionnés selon les spécifications du Client, ou nettement personnalisés ;
- les Produits qui ont été descellés par le Client et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

**8.6.** Le Client est également informé que s'il est professionnel, le droit de rétractation est exclu.

**ARTICLE 9. GARANTIE – RESPONSABILITE**

**9.1 Garantie légale**

Les Produits fournis par C2M bénéficient, conformément aux dispositions légales de la garantie légale de conformité dans les conditions des articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation, et de la garantie contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les Produits livrés et les rendant impropres à l'utilisation, dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Toute demande de garantie légale au titre de la garantie de conformité ou des vices cachés doit être formulée auprès de C2M aux coordonnées figurant à l'article 3.6.

Garantie légale de conformité applicable au Client consommateur et non professionnel

Le Client 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 Client 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 Client 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 Client 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 Client bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le Client 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 Client 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 Client, notamment lorsque le Client 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 Client 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 Client n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le Client 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).

Garantie des vices cachés applicable à tout Client

Le Client 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.

**9.2 Garantie commerciale**

Certains Produits peuvent bénéficier d'une garantie commerciale complémentaire à la garantie légale, dans les conditions et limites décrites dans la fiche du Produit, sur la facture et ci-après. Dans ce cas, il appartient au Client d'invoquer la garantie dans les conditions qui y sont prévues.

**9.2.1.** Pour les machines sableuses-aérogommeuses de marques C2M-Négoce, RO-K-SAB, et C2M-RO-K-SAB), la garantie commerciale couvre la cuve, à l'exclusion de toutes les pièces traversées par le sable sous pression (T Mélangeur, Vannes, Tuyau de sablage, Buses, Prises de raccordement, ...). Elle est valable 5 ans à compter de la date de facture, sur tout le territoire métropolitain français.

**9.2.2.** Pour les armatures de serres, d'abris, de volières en acier galvanisé à la marque C2M-Ro-K-SERRE, la garantie commerciale couvre la rouille perforante des tubes, à l'exclusion des charnières, de la rouille de surface, et des conséquences des intempéries. Elle est valable 10 ans, sur tout le territoire métropolitain français.

**9.2.3.** Pour les bâches de serres en polyéthylène à la marque C2M-RO-K-SERRE, la garantie commerciale couvre la résistance de la bâche à la dégradation par les UV, à l'exclusion des déchirures et des conséquences des intempéries. Elle est valable 5 ans à compter de

date de facture, sur tout le territoire métropolitain français.

**9.2.4.** Pour les bâches d'abris en PVC à la marque C2M-RO-K-SERRE, la garantie commerciale couvre la résistance de la bâche à la dégradation par les UV, à l'exclusion des déchirures et des conséquences des intempéries. Elle est valable 5 ans à compter de la date de facture, sur tout le territoire métropolitain français.

**9.2.5.** Mise en œuvre :

En cas de problème avec un Produit, le Client doit conserver la facture transmise par C2M et s'adresser au Service Relations Clients aux coordonnées figurant à l'article 3.6.

En tout état de cause, la garantie ne s'applique pas aux Produits en cas de vice ou de défaut provenant :

- De modifications des spécifications des Produits imposées par le Client,
- Des cas fortuits ou de force majeure,
- De l'usure normale des Produits,
- D'une utilisation des Produits non-conforme aux conditions d'utilisation figurant dans la documentation ou non conforme à toutes prescriptions de C2M ou à tous usages, lois et règlements en vigueur,
- De réparations, altérations, interventions ou modifications effectuées sur les Produits sans l'accord préalable et écrit de C2M,
- Le défaut dans la mise en œuvre du processus d'utilisation des Produits ou le défaut d'entretien des Produits.

Pour pouvoir invoquer le bénéfice de la garantie, le Client doit aviser C2M sans délai et par écrit, des vices qu'il impute aux Produits et fournir toutes justifications quant à la réalité de ceux-ci. Il doit donner à C2M toute facilité pour procéder à la constatation de ces vices et pour y porter remède.

Les Produits défectueux sont remplacés par C2M après que le Client les lui a renvoyés. S'il s'avère que l'origine du défaut réside dans l'un des cas visés au présent article, les frais de transport des Produits seront intégralement supportés par le Client.

**9.3** C2M ne sera pas considérée comme responsable ni défaillante si elle rapporte la preuve que le retard ou l'inexécution est consécutive à la survenance d'un cas de force majeure (tel que reconnu par les juridictions françaises, notamment en cas de cyber attaque) ou est imputable au Client.

#### **ARTICLE 10. REPRISE DES EQUIPEMENTS ELECTRIQUES ET ELECTRONIQUES**

Conformément au Code de l'environnement, C2M s'engage à reprendre les équipements électroniques et électriques usagés dont un Client souhaiterait se défaire et ce, sans frais. Cette reprise est limitée à la quantité et au type du Produit vendu ou des Produits qu'il remplace.

Le Client est alors invité à contacter C2M, avant la passation de sa commande pour organiser au mieux la reprise desdits équipements.

C2M peut refuser de reprendre un Produit usagé qui à la suite d'une contamination ou d'une mauvaise manipulation présente un risque pour la

sécurité et la santé du personnel en charge de la reprise que les équipements de protection individuels ou les moyens de conditionnement courant ne permettent pas d'éviter.

#### **ARTICLE 11. DONNEES PERSONNELLES**

Dans le cadre de la gestion de la commande du Client, C2M sera amenée à traiter les données personnelles du Client dans les conditions définies dans sa politique de confidentialité. Le Client est donc invité à s'informer sur les conditions de traitement mis en œuvre en [cliquant ici](#).

Conformément aux articles L.223-1 et suivants du Code de la consommation, si le Client ne souhaite plus être démarché par téléphone sur le numéro qu'il avait communiqué à C2M, il peut inscrire à tout moment ce numéro de téléphone sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par Internet sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr). Cette inscription est gratuite et valable trois ans. Toutefois, C2M pourra contacter par téléphone le Client qui en aura expressément fait la demande, pendant une période librement fixée par le Client ou à défaut, dans un délai de 3 mois à compter de la date de la demande du Client.

#### **ARTICLE 12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Le contenu du Site est la propriété de C2M ainsi que les droits de propriété intellectuelle sur les Produits commandés, et notamment les marques qui y sont apposées, qui sont protégés par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

#### **ARTICLE 13. CONTROLE DES AVIS CLIENTS**

C2M offre à ses Clients la possibilité d'évaluer le(s) Produit(s) commandé(s) dans les conditions définies dans la procédure de modération des avis clients consultable en [cliquant ici](#).

Toutes les photos postées dans le cadre d'un avis pourront être utilisées sur l'ensemble des supports de communication de C2M après accord du Client.

Pour toute question, le Client peut prendre contact auprès de l'équipe technique et commerciale de C2M aux coordonnées figurant à l'article 3.6.

#### **ARTICLE 14. STIPULATIONS GENERALES**

**14.1** Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

**14.2** Les présentes CGV et le récapitulatif de la commande transmis au Client forment un ensemble contractuel et constituent l'intégralité des relations contractuelles intervenues entre les Parties.

**14.3** Sauf preuve contraire, les données enregistrées par C2M constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

**14.4** Tout contrat conclu avec un Client consommateur ou non professionnel correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par C2M pendant une durée de dix (10) ans conformément à l'article L213-1 du code de la consommation. C2M archivera ces informations afin d'assurer un suivi des transactions et de produire une copie du contrat à la demande du Client.

#### **ARTICLE 15. DROIT APPLICABLE - REGLEMENT DES LITIGES**

**15.1** Toutes les clauses figurant dans les présentes CGV ainsi que toutes les opérations de vente qui y sont visées sont soumises au droit français.

**15.2** En cas de litige, une solution amiable sera recherchée entre les parties.

Le Client consommateur ou non professionnel est informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, C2M adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 Rue La Boétie – 75008 Paris – <http://www.mediateurfevad.fr>. Après démarche préalable écrite du Client vis-à-vis de C2M, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, [cliquez ici](#).

Le Client peut également présenter ses réclamations éventuelles sur la plateforme de résolution des litiges mise en ligne par la Commission Européenne à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

La Commission Européenne transférera la réclamation du Client aux médiateurs nationaux compétents notifiés.

**15.3** A défaut d'accord dans un délai de deux (2) mois à compter de la notification du litige à l'autre partie, tous les litiges auxquels les présentes CGV pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.