



20 février 2025
Facture n° FRW0004662857

FACTURE

Commande n° 1013729439
Bon(s) de livraison :
210278236, 210278237

Adresse de facturation

elodie fouilhac
49 CHEMIN DE LA RIVIERE
46400 ST MEDARD DE PRESQUE
France
+33786188834
fouilhac.elodie@gmail.com

Adresse de livraison

elodie fouilhac
49 CHEMIN DE LA RIVIERE
46400 ST MEDARD DE PRESQUE
France
+33786188834
fouilhac.elodie@gmail.com

Code	Article	Quantité	Prix unitaire HT	Eco Part (Unit.)	Total HT	Total TTC
124025	FRAIS DE LIVRAISON : 210278236	1	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
124025	FRAIS DE LIVRAISON : 210278237	1	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
110282	Buffet 2 portes 3 tiroirs en sheesham massif	1	658,75 €	7,08 €	665,83 €	799,00 €
110290	Table basse en sheesham massif	1	188,50 €	2,33 €	190,83 €	229,00 €
222579	Lampadaire trépied en bois de platane et abat-jour blanc H160	1	107,87 €	0,38 €	108,25 €	129,90 €

Base TVA	Base HT	Montant TVA
20%	964,92 €	192,98 €

Mode de paiement	Montant
Alma	1 157,90 €

Montant HT	964,92 €
Dont Eco participation HT	9,80 €
Total Net HT	964,92 €
TVA 20%	192,98 €
Total TTC	1 157,90 €

La présentation de ce document sera exigée pour bénéficier de la garantie de 2 ans.

Les pénalités en cas de retard sont égales à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévue au 12ème alinéa du I de l'article L.441-6 du code de commerce est fixé à 40 euros. Si les frais de recouvrement excèdent ce montant, nous nous réservons le droit d'en réclamer l'indemnisation sur présentation de justificatifs. Nous n'acceptons pas d'escompte pour paiement anticipé.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

(hors produits qui ne sont pas de la marque MAISONS DU MONDE® vendus par le biais de la marketplace)

1.CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « Conditions Générales de Vente »), s'appliquent à tout contrat conclu avec la société MAISONS DU MONDE FRANCE, société par actions simplifiée, au capital de 57.375.590 euros, immatriculée au RCS de Nantes sous le numéro 383 196 656, dont le siège social est sis 8 rue Marie Curie 44120 Vertou (ci-après « MAISONS DU MONDE »), portant sur toute commande de produits de la marque MAISONS DU MONDE® et de cartes cadeaux de la marque MAISONS DU MONDE ® pour l'acquisition de produits de la marque MAISONS DU MONDE® (ci-après les « Produits ») passée sur le Site internet www.maisonsdumonde.com (ci-après le « Site ») ou par téléphone, par une personne physique agissant en sa qualité de consommateur ou non professionnel, au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, pour ses besoins personnels, et non destinés à la revente, ni à un usage professionnel, ni à tout usage à des fins de promotion professionnelle ou commerciale (ci-après « le Client »).

Les présentes Conditions Générales de Vente, rédigées en langue française pourront être modifiées à tout moment par MAISONS DU MONDE.

La confirmation de la commande par le Client emporte acceptation pleine et entière sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente par le Client, à l'exclusion de tout autre document. Les conditions générales en vigueur au moment de la confirmation prévalent sur toutes les versions antérieures ainsi que sur celles en vigueur en magasin MAISONS DU MONDE.

Les présentes Conditions Générales de Vente ne sont pas applicables aux produits vendus sous une marque partenaire, ce sont les Conditions d'utilisation d'acheteurs de la Marketplace Maisons du Monde qui s'appliquent : <https://www.maisonsdumonde.com/FR/fr/e/legal/cgu-acheteurs-marketplace>

Les personnes agissant en qualité de professionnel sont tenues de passer commande sur le site dédié aux professionnels : <https://www.maisonsdumonde.com/FR/fr/e/business/accueil> ou auprès du service client professionnels MAISONS DU MONDE joignable au : 0 800 00 27 84 (gratuit depuis un fixe) ou le +33 2 51 71 55 87.

2.PRODUITS / PRIX

2.1 Offre des Produits

Les Produits offerts à la vente sont ceux disponibles au moment de la confirmation et du règlement de la commande par le Client. MAISONS DU MONDE se réserve le droit de modifier son offre à tout moment notamment en ajoutant, en modifiant ou en supprimant des Produits.

Les Produits sont présentés le plus exactement possible. La représentation parfaite des Produits sur le Site ne peut être garantie, en particulier du fait des différences de rendu de couleurs ou de matières par les logiciels de navigation Internet et/ou les moniteurs de visualisation.

Le Produit livré pourra différer de celui présenté sur le Site sans entraîner de faculté d'annulation de la vente pour le Client i) si le Produit concerné est un Produit de fabrication artisanale ou semi-

artisanale ne permettant pas d'assurer une homogénéité parfaite de la production ii) ou si le Produit a fait l'objet, entre la date de la commande et la date de la livraison, d'adaptation liée à l'évolution technique ou technologique et sous réserve, dans ces deux hypothèses, que la différence ne porte pas sur les caractéristiques essentielles des Produits, qu'elle n'affecte pas leur qualité et qu'elle ne génère pas d'augmentation de prix.

2.2 Produits « Seconde Chance »

MAISONS DU MONDE propose sur le Site des Produits d'occasion (produits retournés par des clients, produits légèrement abimés) (désignés ci-après comme les « Produits Seconde Chance »).

Par dérogation à l'article 5.4.2 « Exercice du droit de rétractation – Retourner ma commande », le Client bénéficie d'un délai de rétractation de quatorze (14 jours) pour les Produits Seconde Chance et non de trente (30 jours).

Les Produits Seconde Chance bénéficient de la garantie légale de conformité conformément aux précisions dédiées de l'article « Garantie des Produits ». Toutefois, pour les Produits Seconde Chance, les défauts de conformités sont présumés exister au moment de l'achat uniquement pendant une durée de douze (12) mois.

Les Produits Seconde Chance ne sont pas échangeables et MAISONS DU MONDE ne fournit pas de pièces détachées.

2.3 Prix des Produits

Les prix des Produits sont indiqués en Euros et s'entendent toutes taxes comprises. Ne sont pas inclus au prix indiqué les frais de préparation et de livraison, sauf mention contraire.

MAISONS DU MONDE se réserve le droit de modifier le prix des Produits à sa convenance. S'appliqueront les conditions tarifaires en vigueur à la date de la validation de la commande par le Client.

Certaines images sont susceptibles d'être réalisées en 3D. Suggestions de présentation non contractuelles.

3. COMMANDES

3.1 Passation de la commande

Le Client a la possibilité de passer commande auprès de MAISONS DU MONDE :

- **Par téléphone auprès de l'équipe Conseil & Vente à distance au 09 70 01 89 89.**

Les commandes réalisées par le service téléphonique seront directement traitées par un conseiller clientèle. A l'issue de l'appel une confirmation de commande sera adressée par email au Client.

- **En ligne sur le Site.**

La passation de commandes sur le Site est conditionnée à la création par le Client d'un compte personnel (ci-après le « Compte ») lors de laquelle le Client doit communiquer des informations personnelles, telles que son nom, son prénom et son adresse électronique. Le Client doit s'assurer de

la validité de l'adresse électronique communiquée et vérifier les règles de filtrage de sa messagerie électronique afin d'éviter que les emails de MAISONS DU MONDE soient considérés comme des SPAMS.

Toutes les informations communiquées par le Client à MAISONS DU MONDE doivent être exactes, complètes, et à jour. A chaque changement de sa situation, le Client doit mettre à jour ses informations en accédant à son Compte ou en contactant le service client. La gestion du Compte et des informations personnelles se fait sur le Site.

Le Client s'engage à prendre connaissance et à accepter la politique de confidentialité de MAISONS DU MONDE accessible sur le Site concernant le traitement des données personnelles : <https://www.maisonsdumonde.com/FR/fr/e/legal/securite-et-confidentialite>. Les informations contractuelles relatives aux commandes sont en langue française et sont archivées par MAISONS DU MONDE pendant dix (10) ans.

Lors de la création de son Compte, le Client choisit un mot de passe servant à l'identifier et à permettre une connexion plus rapide lors de ses prochaines utilisations du Site. Le Client s'engage à choisir un mot de passe personnel et confidentiel. Pour garantir la sécurité de son Compte, le Client s'engage à :

- ne pas divulguer à des tiers le mot de passe ;
- prendre les précautions nécessaires pour éviter que des tiers puissent y avoir accès ;
- prendre les mesures pour éviter qu'un tiers accède au Compte, même à l'insu du Client ;
- ne pas donner accès à son Compte à un tiers (le prêt, le partage, l'échange, le don, l'achat, le transfert et la vente de Compte sont interdits et non-opposables à MAISONS DU MONDE) ;
- ne pas utiliser le Compte d'un tiers ;
- utiliser une boîte email personnelle et ne pas partager cette adresse électronique ;
- permettre à MAISONS DU MONDE d'entrer en contact avec le Client via son adresse électronique.

Le Client assume la responsabilité de la conservation du caractère confidentiel de son mot de passe, comme de son usage. Le Client est seul responsable de l'utilisation de son Compte. Toute connexion ou transmission de données effectuée au moyen de son mot de passe sera réputée avoir été effectuée par le Client et sous sa responsabilité.

Afin de préserver le caractère personnel et confidentiel de son accès, il est recommandé de se déconnecter de son Compte à la fin de chacune de ses sessions.

En cas d'utilisation frauduleuse de son Compte et/ou mot de passe, ou en cas de perte ou de vol de son mot de passe, le Client devra en informer immédiatement MAISONS DU MONDE.

En cas d'oubli du mot de passe, le Client pourra le signaler en cliquant sur la rubrique « Mot de passe oublié ». Il recevra alors à l'adresse électronique renseignée dans son Compte un courriel lui indiquant un nouveau mot de passe.

La sécurité du Compte est de la seule responsabilité du Client et MAISONS DU MONDE ne pourra pas être tenue pour responsable des dommages que pourrait subir son Compte ou son ordinateur à la suite de la perte ou du partage des identifiants et mots de passe de son Compte.

Le Client est responsable et présumé l'auteur des achats effectués sur ou via son Compte.

Les commandes adressées à MAISONS DU MONDE par courrier ou fax ne seront pas prises en compte.

3.2 Validation de la commande

Le choix et l'achat d'un Produit est de la seule responsabilité du Client, notamment en termes de pertinence de l'achat par rapport à ses besoins. Le Client devra ajouter les Produits sélectionnés dans son panier. Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix total et peut effectuer des modifications avant toute validation définitive. Il appartient donc au Client de vérifier sous sa responsabilité l'exactitude de la commande. **La validation de la commande par le Client est matérialisée par son acceptation des présentes Conditions Générales de Vente, dont il reconnaît avoir pris connaissance et qu'il accepte en cochant la case « J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente » et son paiement.**

La commande est ferme pour le Client à compter de sa validation définitive manifestée par le clic sur le bouton « *Commande avec obligation de paiement / Confirmer et régler votre commande* », sans préjudice du droit de rétractation ouvert aux Clients consommateurs au sens des articles L.221-18 à L.221-28 du Code de la consommation, dans les conditions prévues à l'article 5.4.2 des Conditions Générales de Vente, sauf pour les Produits sur-mesure confectionnés selon les spécifications du Client consommateur ou nettement personnalisés à la suite d'une demande du Client consommateur.

MAISONS DU MONDE se réserve le droit de refuser une commande pour tout motif légitime notamment l'existence d'un litige non résolu résultant du défaut de paiement d'une commande antérieure.

MAISONS DU MONDE fera parvenir par courriel, dans les meilleurs délais, une confirmation de commande reprenant les éléments substantiels (numéro de commande, Produits commandés, lieu de livraison, etc.).

Le Client consent à ce que la confirmation de commande soit considérée comme preuve des relations contractuelles nées avec MAISONS DU MONDE.

A défaut de disponibilité d'un ou plusieurs produit(s) commandé(s), MAISONS DU MONDE s'engage à en informer le Client par e-mail dans les meilleurs délais. La commande pourra alors être annulée. Une nouvelle date de livraison pourra également être proposée au Client sous réserve de disponibilité ultérieure du Produit

4. PAIEMENT

4.1 Paiement

Le paiement est effectué en euros exclusivement, en totalité à la commande, pour les livraisons en magasin et à domicile, au choix par carte bancaire, virement bancaire, financement ALMA, PayPal, carte cadeau, avoir ou bon d'achat et pour le Click and Collect au choix par carte bancaire, Paypal, à l'exclusion des cartes cadeaux qui ne sont pas acceptées.

Les commandes n'étant prises en compte qu'après validation de leur règlement, aucun escompte ou pénalité de retard n'est applicable. Les paiements ne peuvent être suspendus ou faire l'objet d'une compensation sans accord écrit et préalable de MAISONS DU MONDE.

4.1.1 Paiement par carte bancaire

Sont acceptées les cartes bancaires suivantes : Carte bleue, Visa et Mastercard.

Dans le cadre de son action en faveur de la lutte contre les fraudes sur internet, MAISONS DU MONDE peut être amenée à vérifier les coordonnées bancaires et/ou l'identité des Clients avant toute livraison. En passant sa commande sur le Site, le Client s'engage à fournir à MAISONS DU MONDE les justificatifs d'identité qui pourront lui être demandés. A défaut de communication des éléments sollicités dans le délai imparti, MAISONS DU MONDE se réserve le droit d'annuler la commande objet de la vérification.

4.1.2 Paiement par virement bancaire

Tout paiement par virement bancaire s'effectue en totalité à la commande. Le RIB de MAISONS DU MONDE FRANCE sera communiqué au client sur la page de confirmation de la commande ainsi que par mail.

En cas de défaut de réception du virement bancaire dans un délai de trois (3) jours ouvrés à compter de la confirmation de la commande par le Client, la commande sera considérée comme annulée.

4.1.3 Paiement en plusieurs fois

4.1.3.1 Paiement Alma en 3 fois sans frais

Le paiement en 3 fois sans frais, est accessible sur le web pour les commandes comprises entre quatre-vingt-dix Euros (90€) et huit mille Euros (8 000€). Au moment du paiement, le Client est redirigé vers le serveur d'ALMA afin de finaliser son paiement en 3 fois et obtenir le détail de ses mensualités. Le Client sera alors invité préalablement à l'exécution du paiement à prendre connaissance et accepter les CGU et la politique de confidentialité d'Alma. La sécurisation des paiements est assurée par Alma et ses prestataires. Tous les paiements sont protégés par le 3D Secure. Alma est gestionnaire de télépaiement et délivre un certificat électronique qui vaudra preuve du montant et de la date de la transaction conformément aux dispositions des articles 1364 et suivants du code civil.

4.1.3.2 Paiement Alma en 10, 12 et 24 fois avec frais

Le paiement en 10 fois (proposé de façon occasionnelle sur des périodes évènementielles) et le paiement en 12 et 24 fois avec frais (précisés au moment de la commande) est accessible sur le web pour les commandes comprises entre deux cent cinquante Euros (250€) et cinq mille Euros (5 000€). Un dossier de demande de financement auprès d'Alma devra être complété accompagné de documents d'identité et de ressources du Client. Si le Client remplit les conditions requises pour l'obtention du crédit, Alma adressera un contrat pour signature au Client. Le Client doit préalablement à la signature du contrat crédit prendre connaissance et accepter les Conditions Générales d'Utilisation (ci-après dénommées les CGU) et la politique de confidentialité d'Alma. MAISONS DU MONDE accepte par anticipation l'octroi de crédit conclu entre Alma et le Client conformément à l'article L312-46 du Code de la consommation. Si Alma accepte d'octroyer le crédit au Client, le montant sera payé par crédit conformément à l'article L312-45 du Code de la consommation. Tout refus par Alma d'octroyer un crédit pour une commande pourra entraîner l'annulation de celle-ci, sauf si le Client accepte de payer comptant au moyen d'un autre mode de paiement. La sécurisation des paiements est assurée par Alma et ses prestataires. Tous les paiements sont protégés par le 3D Secure. Alma est gestionnaire de télépaiement et délivre un certificat électronique qui vaudra preuve du montant et de la date de la transaction conformément aux dispositions des articles 1364 et suivants du code civil. Toute résiliation des Conditions Générales de Vente (ci-après-dénommées les CGV) qui lient MAISONS DU

MONDE et le Client, entraîne la résiliation du contrat de crédit ente Alma et le Client. En cas de rétractation, les frais et intérêts du Client, lui seront remboursés conformément à la réglementation.

4.1.4 Paiement par PayPal

Lors de la validation de sa commande, le Client doit entrer son adresse e-mail liée à PayPal ainsi que son mot de passe Paypal. Si le Client ne dispose préalablement pas de compte PayPal, il sera, au moment du paiement, dirigé vers une page PayPal de création de compte lui permettant de bénéficier de ce mode de paiement.

Le Client pourra utiliser la fonctionnalité PayPal Express lui permettant de passer commande directement par son compte Paypal sans création de compte MAISONS DU MONDE.

4.1.5 Paiement par carte cadeau

La carte cadeau MAISONS DU MONDE est valable uniquement pour l'achat de produits de la marque MAISONS DU MONDE© et pour une durée d'un (1) an à partir de sa date d'activation correspondant à sa date d'achat et ne peut faire l'objet ni d'un échange, ni d'un remboursement, ni d'un rendu monnaie, pour quelque motif que ce soit.

L'utilisation partielle d'une carte cadeau est acceptée, le solde pouvant être consulté directement sur le Site. Dans le cas d'un règlement partiel de la commande par carte cadeau, le Client devra payer le solde par carte bancaire.

Le cumul de cartes cadeaux est accepté dans la limite de cinq (5) cartes et trois mille Euros (3000€) d'achat.

4.1.6 Paiement par avoir

L'avoir est utilisable sur le Site du pays du magasin émetteur et est valable un (1) an à partir de sa date d'émission. L'avoir est utilisable en une ou plusieurs fois. L'avoir peut être utilisé en complément d'un autre moyen de paiement sauf bon d'achat. Il est valable uniquement pour l'achat de produits de la marque MAISONS DU MONDE©.

4.1.7 Paiement par bon d'achat

Le bon d'achat est utilisable en une (1) seule fois et ne peut faire l'objet d'un fractionnement ou d'un rendu monnaie. Le bon d'achat peut être utilisé en complément d'un autre moyen de paiement sauf carte cadeau et avoir. Il est valable uniquement pour l'achat de produits de la marque MAISONS DU MONDE©.

4.2 Facturation

La facture adressée au Client reprend les indications renseignées par ce dernier dans son Compte. Les indications renseignées ne pourront faire l'objet d'une quelconque modification postérieurement à l'émission de la facture.

5. LIVRAISON

5.1 Frais et modalités de livraison

La livraison pourra être effectuée en magasin, en point relais ou au domicile du Client en France métropolitaine et en Corse. Le type de transport, le délai et les coûts y afférents seront précisés lors de la commande, en fonction du lieu de livraison, de la nature des Produits commandés et de la nature de la prestation pour laquelle le Client a opté. Toute commande comprenant un produit réalisé sur mesure ne pourra être scindée et sera nécessairement livrée dans son intégralité par transporteur à l'adresse de livraison précisée par le Client.

Livraison en magasin : La livraison gratuite en magasin est disponible pour certaines catégories d'articles. L'éligibilité est précisée lors de la validation du panier.

Tout retrait de marchandise est conditionné à la présentation du bon de commande et d'un document d'identité valide au nom de la personne figurant sur le bon de commande. Un tiers pourra procéder au retrait sur présentation du bon de commande, de sa pièce d'identité et de l'original ou la copie de la pièce d'identité de la personne ayant passé la commande ainsi que d'une procuration dûment établie.

Livraison par transporteur : La livraison de petits articles de décoration est assurée par les services de messagerie. L'éligibilité à ce mode de livraison est précisée lors de la validation de la commande.

La livraison d'articles volumineux ou de meubles est effectuée par un transporteur spécialisé dans la livraison de meubles. La date et le créneau de livraison sont fixés conjointement entre le Client et le transporteur. Les Produits livrés à domicile sont livrés à l'adresse de livraison communiquée par le Client lors de la commande. Sauf précision par le Client d'une adresse de livraison différente, l'adresse de livraison des Produits sera l'adresse postale renseignée par le Client sur son Compte. Le transporteur et les conditions de livraison diffèrent selon le volume de la commande. Il appartient au Client de vérifier les modalités de livraison lors de la validation de la commande.

Le Client fera, le cas échéant, son affaire personnelle du montage des meubles livrés démontés, toute prestation de montage faisant l'objet d'une cotation spécifique.

Service PLUS

Le Client a la possibilité d'opter, pour la commande dont le colis pèse entre 30kg et 35kg et présente une dimension maximum de 250 cm, pour le « Service PLUS ». La commande est alors livrée sur rendez-vous à l'étage et dans la pièce souhaitée par le Client sans déballage.

Autres options disponibles uniquement en Ile de France pour les départements 75, 78, 91, 92, 93, 94 et 95.

Le Client a la possibilité d'opter pour les options suivantes :

« *Confort Plus* » (pour les colis entre 15kg et 35kg dont les dimensions sont au maximum 250 cm et les colis entre 0kg et 15kg dont les dimensions sont entre 150cm et 250cm) : La commande est alors livrée sur rendez-vous à l'étage et dans la pièce souhaitée par le Client sans déballage.

« *Soirée* » (pour les colis supérieurs à 35kg ou 250cm ou 1m3) : La commande est alors livrée sur rendez-vous en soirée (du lundi au samedi), à l'étage et dans la pièce souhaitée par le Client sans déballage.

Il appartient au Client de vérifier préalablement à la commande, notamment en termes de taille et de volume, que les Produits peuvent être acheminés par les voies normales d'accès au lieu de livraison (escalier, ascenseur...). La location d'un élément permettant une livraison au lieu souhaité est à la charge du Client.

L'impossibilité pour les transporteurs de MAISONS DU MONDE de livrer à la date convenue les Produits, en cas d'absence du Client ou de défaut d'information sur la nécessité de recourir à des moyens spécifiques de livraison, pourra donner lieu au paiement de frais de livraison complémentaires et/ou à annulation de la commande par MAISONS DU MONDE.

Les risques du Produit sont transférés au Client lors de la livraison par les transporteurs de MAISONS DU MONDE à la date de livraison convenue avec ceux-ci.

Dans les cas où les dates de disponibilité respective des Produits d'une commande seraient différentes, MAISONS DU MONDE proposera à l'acheteur de fractionner sa commande. En cas de livraison fractionnée, la participation aux frais de livraisons sera appliquée sur chaque fraction de la commande. A défaut de livraison fractionnée, la livraison interviendra à la date de disponibilité de l'ensemble des Produits commandés.

Livraison en Click and Collect : Une fois la commande du Produit passée sur le Site, MAISONS DU MONDE adresse une confirmation de commande au Client si le Produit est encore disponible lui permettant de venir récupérer son Produit dans un délai de deux (2) heures, hors horaires de fermeture du magasin sélectionné (exemple : si les heures d'ouverture du magasin sont 10h -19h et que la commande est passée à 17 heures, le Client pourra venir chercher sa commande à 12 heures le lendemain).

A réception de l'e-mail de confirmation de commande, le Client dispose d'un délai de dix (10) jours pour retirer sa commande. Passé ce délai, la commande est annulée et le Produit est réintégré au stock du magasin et le Client est remboursé sous un délai de trente (30) jours du montant de sa commande sur le même moyen de paiement que pour son achat.

Dans le cas où le Produit commandé ne pourrait être remis au Client dans un délai de deux (2) heures suivant sa commande, le Client est remboursé de sa commande.

Pour retirer son colis en magasin, le Client doit se rendre dans le magasin sélectionné et remettre une pièce d'identité en cours de validité avec son numéro de la commande figurant sur son email de confirmation de commande.

5.2 Reprise de produits usagés

1) En cas d'achat d'un Produit soumis à éco-participation d'un poids unitaire de plus de 20 kilos sur le Site, le Client a la possibilité de solliciter de MAISONS DU MONDE la reprise d'un produit usagé de nature et de dimension (largeur, longueur et hauteur) et poids équivalents ou inférieurs au Produit acheté. La reprise sera assurée par MAISONS DU MONDE sans frais supplémentaires pour le Client dans les conditions suivantes :

- En cas de demande de livraison du Produit à domicile ou en point relais, la reprise du produit usagé se fera au domicile du Client. Pour que la reprise du produit usagé soit acceptée, la demande de reprise doit impérativement être effectuée au moyen d'un formulaire présent sur le Site ([ici](#)), au moment de la passation de commande et au plus tard avant la livraison de la commande du Produit. Une demande de reprise d'un produit usagé qui n'aurait pas été

effectuée dans les conditions précitées ne sera pas acceptée par MAISONS DU MONDE et ne pourra donner lieu à une quelconque indemnisation au profit du Client, ni engager la responsabilité de MAISONS DU MONDE.

- En cas de demande de livraison du Produit en magasin, la reprise du produit usagé sera uniquement acceptée en magasin sur les créneaux suivants : le lundi, de 14h à 16h, du mardi au jeudi, de 10h à 12h et de 14h à 16h et le vendredi, de 10h à 12h. La reprise du produit usagé à domicile n'est pas possible dans cette hypothèse.

2) En cas d'achat en ligne d'un Produit soumis à éco-participation d'un poids unitaire de moins de 20 kilos, le Client ne peut solliciter la reprise d'un produit usagé à domicile ou en magasin. Le Client a par contre la possibilité de déposer gratuitement son produit usagé dans un point de collecte de proximité dont la liste est accessible sur le Site ([ici](#)).

3) En cas d'achat d'un produit sur la marketplace (hors Produits MAISONS DU MONDE), le Client doit consulter les conditions de reprise de produits usagés, proposées par le revendeur marketplace, sur la page "vendeur" sur le Site.

5.3 Réception livraison produits

Chaque livraison est réputée effectuée dès mise à disposition du Produit auprès du Client par le transporteur, matérialisé par le système de contrôle utilisé par le transporteur.

Tout Produit livré par MAISONS DU MONDE doit être accompagné du bon de livraison ou du bon de transport. Le bon de livraison ou le bon de transport doit être signé par le Client ou par toute personne dûment habilitée par le Client. S'il n'y a pas de bon de livraison ou de bon de transport, le Client refuse le Produit.

Le Client doit procéder, lors de la livraison, à tous examens pour déceler les éventuels avaries, manquants, défauts ou autres vices apparents des Produits livrés à sa commande. Ce contrôle doit porter sur les quantités et l'état des Produits livrés. Le Client doit notamment vérifier l'état des emballages, le nombre de colis et les Produits dans leurs quantités, leurs références, leur état et leurs caractéristiques.

En cas de réclamation, le Client devra :

- Inscrire les réserves sur le bon de livraison ou le bon de transport avec la date et sa signature, de façon précise et motivée, les réserves de type « sous réserve de déballage » sont insuffisantes ;
- Confirmer à MAISONS DU MONDE ses réserves par écrit dans un délai de trois (3) jours à partir de la date de livraison.

En cas de dégâts occasionnés au domicile du Client, le Client doit le préciser dans le bon de livraison et devra effectuer des photographies des dégâts, ainsi que du bon de livraison comprenant les réserves. Il devra également contacter immédiatement le transporteur et MAISONS DU MONDE pour leur en faire part.

Plus généralement, le Client devra être en mesure de fournir toute justification quant à la réalité des réclamations invoquées et laisser à MAISONS DU MONDE toute facilité pour procéder à leur constatation.

5.4 Retours produits

Aucun retour spontané ne sera accepté : tout retour doit être notifié auprès de Maisons du Monde en respectant les modalités indiquées ci-dessous et suivant le motif du retour :

- **Pour les petits colis (inférieurs à 30 kg) :**
 - **En magasin :** rendez-vous dans le magasin le plus proche de chez vous muni d'un justificatif d'achat (email récapitulatif de votre commande, facture, bon de commande, ticket de caisse...);
 - **En point relais :** (imprimer l'étiquette transmise par email/soit sur son espace client)
- **Pour les gros colis (égal ou supérieur à 30 kg) :**
 - Uniquement **par transporteur spécialisé** : prendre directement rendez-vous en ligne ou contacter le Service clients au **0970018989**.

5.4.1 Annulation Commande

Maisons du Monde offre la possibilité au Client de revenir sur son engagement et d'annuler sa commande. Aucune annulation partielle de la commande ne sera possible.

Selon l'état de préparation de la commande, le Client peut directement l'annuler en ligne en se connectant à son compte client : sélectionner la commande concernée, puis cliquer sur le bouton « Annuler ma commande ». Le Client recevra un email de confirmation de l'annulation de la commande et sera remboursé sous quatorze (14) jours.

Si le bouton « **Annuler ma commande** » n'est plus visible, cela signifie que la commande a déjà été expédiée et qu'il n'est plus possible de procéder à son annulation directement en ligne.

5.4.2 Exercice du droit de rétractation – Retourner ma commande

A compter de la date de réception ou du retrait de l'ensemble de la commande, le Client bénéficie de trente (30) jours ouvrables (soit seize (16) jours supplémentaires par rapport au délai de rétractation légal) pour se rétracter sans avoir à se justifier, ni à payer de pénalités supplémentaires en se dirigeant sur son espace client « Retourner ma commande ».

Ce droit de rétractation est valable sur l'ensemble des produits Maisons du monde, à l'exception de ceux ayant fait l'objet d'une personnalisation. Tout produit retourné doit être dans un parfait état pour une remise en commercialisation en l'état neuf, dans son emballage d'origine, accompagné de ses accessoires et document de facturation.

A titre d'exemple, les matelas/sommiers, devront impérativement être munis, de leur housse de protection intérieure intacte, ni trouée, ni déchirée.

MAISONS DU MONDE se réserve le droit de refuser le remboursement des produits retournés si ces derniers ont été visiblement utilisés ou endommagés du fait du Client et que cette utilisation ou ces dommages rendent les produits impropres à la vente ou encore si les produits ne correspondent pas aux références déclarées pour le retour.

En cas de dommages ou de traces d'usure sur les produits retournés, ou toute autre dépréciation résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces produits, la responsabilité du Client pourra alors être engagée. MAISONS DU MONDE se réserve également le droit d'appliquer une décote sur le prix des produits endommagés en tenant compte des frais de remise en commercialisation en l'état neuf.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier sous trente (30) jours à compter de la date d'achat ou de la réception de l'ensemble de sa commande sa décision dans une déclaration sans ambiguïté soit :

- **En ligne**, directement sur l'espace client dans la rubrique « **RETOURNER MA COMMANDE** »
Ou
- **Par téléphone** : 0970018989
Ou
- **Par courrier ou mail** via le formulaire de rétractation mis à disposition en Annexe 1 – La rétractation en ligne ou par téléphone étant à privilégier.

A compter de sa déclaration, le Client dispose ensuite de quatorze (14 jours) pour procéder au retour des produits concernés sous respect des conditions de retour MAISONS DU MONDE énoncées ci-dessus.

Sous réserve du respect des conditions précitées, le Client sera remboursé selon le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande initiale du montant du produit ainsi que des frais de livraison inhérents à sa première commande sous un délai de quatorze (14 jours) à compter de la réception des produits concernés au sein des entrepôts Maisons du Monde. En cas de retour partiel d'une commande, les frais de livraison inhérents à la commande initiale bénéficiant d'un tarif forfaitaire ne seront pas remboursés. Dans le cas d'un remboursement par virement, le Client devra communiquer à MAISONS DU MONDE son IBAN afin que MAISONS DU MONDE soit en mesure de procéder au remboursement.

5.4.3 Retour pour article non conforme

En cas de constatation d'un défaut de qualité dans les deux ans de son achat ou dans les deux (2) ans de la livraison de son produit, le Client bénéficie des garanties légales à savoir la garantie légale de conformité et la garantie des vices cachés.

Pour l'application des garanties précitées, le Client devra informer MAISONS DU MONDE de la non-conformité ou de l'existence des vices cachés de son produit :

- Soit directement **en ligne** en se connectant à son compte client, en sélectionnant la Rubrique « **Article non conforme** » ;
- Soit **en contactant le Service Client** au **09 70 01 89 89**

Maisons du Monde offre également à ses Clients une garantie commerciale pour certains canapés et certains matelas ou autres produits identifiés sur la fiche produit comme bénéficiant d'une garantie de trois (3) ou cinq (5) ans à compter de la date d'achat (voir modalités au sein de nos Conditions Générales de Vente). Cette garantie est gratuite et s'applique indépendamment des garanties légales.

Dans le cadre de l'application de la garantie commerciale, le Client devra contacter le service client MAISONS DU MONDE soit :

- **Directement en ligne**, en vous connectant à votre espace client, en cliquant sur le bouton « **CONTACTEZ-NOUS** » de la commande concernée
- **Par téléphone** au **09 70 01 89 89**

5.4.4 Retour pour article reçu endommagé

En cas de constatation d'un produit endommagé durant son transport, le Client doit inscrire ses réserves de façon précise et motivée sur le bon de livraison ou le bon de transport daté et signé. Les réserves de type « sous réserves de déballage » sont insuffisantes.

Le Client dispose ensuite de trois (3) jours ouvrés à compter de la date de livraison, pour confirmer ses réserves auprès de MAISONS DU MONDE ou de dix (10) jours si le transporteur n'a pas permis au Client de vérifier sa commande et qu'aucune mention n'a pu être portée sur le bon de livraison :

- Soit directement **en ligne** en vous connectant à votre espace client dans la Rubrique « **Article reçu endommagé** »
- **Par téléphone** au **09 70 01 89 89**

Les réclamations acceptées par MAISONS DU MONDE donneront lieu à l'échange du produit concerné, ou à son remboursement en cas d'indisponibilité du produit en stock. MAISONS DU MONDE s'engage au remboursement des frais de retour pour les retours acceptés.

5.4.5 ARTICLE MANQUANT : ARTICLE NON COMMANDE

En cas de produit manquant, incomplet ou non commandé à la livraison, le Client doit porter ses réserves de façon précise et motivée sur le bon de livraison ou de transport daté et signé. Les réserves type « sous réserve de déballage » sont insuffisantes.

Le Client dispose ensuite de trois (3) jours ouvrés à compter de la date de livraison pour confirmer à MAISONS DU MONDE ses réserves :

- **Directement en ligne**, en se connectant à son espace client dans la rubrique « **ARTICLE MANQUANT** » ou « **ARTICLE NON-COMMANDE** »
- **Par téléphone** au **09 70 01 89 89**

Si la réclamation est justifiée et acceptée par MAISONS DU MONDE, le Client recevra les produits ou pièces manquantes, ou en cas d'indisponibilité du produit, un avoir ou un remboursement selon le mode de paiement initial. En cas de produit-non commandé, MAISONS DU MONDE s'engage à la reprise du produit dans son emballage d'origine, en parfait état et avec ses accessoires

Pour toutes questions inhérentes aux modalités de remboursement, rendez-vous dans la rubrique "FAQ Modalités de remboursement" sur le site : <https://www.maisonsdumonde.com/FR/fr/faq?question=les-modalites-de-remboursement>.

6. GARANTIES DES PRODUITS

Tous les Produits bénéficient des garanties légales, pour autant que l'utilisation en ait été normale et que les conseils d'entretien aient été suivis.

6.1 Garantie légale de conformité :

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

« Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service

numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

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

« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

« Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

« Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

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

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

« 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

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

« Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

« Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

« Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

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

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

« Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

La garantie légale de conformité est régie notamment par les articles L.217-3, L.217-4, L.217-7 et L.217-13 du Code de la consommation qui sont reproduits ci-après :

- Article L. 217-3 du code de la consommation :

“Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;

2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.”

- Article L217-4 du Code de la consommation : “Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévue au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est livré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat.”

- Article L217-5 du Code de la consommation :

“I. - En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.-Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.”

- Article L217-7 du Code de la consommation :

“Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

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

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;

2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.”

- Article L 217-12 du Code de la consommation : “Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;

2° De l'importance du défaut de conformité ; et

3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.”

- Article L217-13 du Code de la consommation :

“Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur.”

- Article L217-28 du Code de la consommation :

“Lorsque le consommateur demande au garant, pendant le cours de la garantie légale ou de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien, une remise en état couverte par cette garantie, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état. Cette période court à compter de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du bien en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable au consommateur. Le délai de garantie est également suspendu lorsque le consommateur et le garant entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable.”

Garantie légale des vices cachés :

- Article 1641 du Code civil : “Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.”
- Article 1648 al 1er du Code civil : “L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.”

Mise en œuvre des garanties légales :

Pour l'application des garanties précitées, le Client devra informer MAISONS DU MONDE de la non-conformité ou de l'existence des vices cachés des Produits en contactant le Service Client 09 70 01 89 89. Si le Produit est retourné, le Client doit s'assurer que son état est conforme à celui dans lequel il l'a reçu avec l'ensemble des éléments (accessoires, emballage, notice, etc.).

6.2. Garantie commerciale

A compter de la date d'achat, les canapés identifiés sur leur fiche produit comme bénéficiant d'une garantie de 5 ans sont garantis :

- Cinq (5) ans pour la structure, les pieds, la visserie, le mécanisme de canapé convertible, la toile de fond, la mousse d'habillage ;
- Deux (2) ans pour le garnissage des coussins de dossier et d'assise, le revêtement et le matelas des convertibles.

MAISONS DU MONDE adresse au Client la garantie commerciale correspondant au Produit acheté en accompagnement de la facture. Dans le cadre de l'exercice de la garantie commerciale par le Client, MAISONS DU MONDE pourra être amenée à examiner le Produit, et si après vérification, il est conclu que la réclamation du Client est couverte par la garantie commerciale, il sera procédé soit au remplacement du produit défectueux par le même produit ou par un produit comparable, soit à son remboursement. La garantie commerciale s'applique aux matériaux et accessoires remplacés durant la période de garantie commerciale, dans la limite de la période de garantie commerciale restant à courir à compter du jour du remplacement. Dans le cas où le Produit n'est plus vendu par MAISONS DU MONDE, il sera proposé au Client un Produit de remplacement approprié ou un arrangement commercial en fonction du préjudice subi. La garantie commerciale ne s'applique qu'au bénéfice du Client, acheteur initial, à l'exclusion des éventuels acheteurs successifs, en cas de défaut de fabrication des matériaux susceptible d'affecter l'usage normal et sûr du Produit surgissant pendant toute la période de garantie commerciale offerte à compter de la date de livraison sur présentation de facture, du bordereau de livraison. Pour bénéficier d'une garantie commerciale, il faut respecter les notices de montage et d'installation, ainsi que les conseils d'entretien fournis le cas échéant avec le Produit. Pour appliquer la garantie commerciale, le Client peut contacter le service clients MAISONS DU MONDE par téléphone 09 70 01 89 89 ou directement en ligne sur l'espace client dans la rubrique "Contactez-nous".

6.3 100 nuits d'essai

MAISONS DU MONDE propose à ses Clients une offre 100 nuits d'essai à compter de la réception du produit, pour certaines gammes de matelas (voir fiches produits sur notre site internet ou précision en magasin pour les produits éligibles).

A compter de la réception de la commande, le Client bénéficie ainsi de cent (100) jours ouvrables pour se rétracter sans avoir à se justifier, en appelant le service client au 09 70 01 89 89. Par exception à l'article « Réception » des présentes CGV, il n'est pas nécessaire de conserver l'emballage d'origine pour exercer la demande de retour et le Produit peut avoir été utilisé. Un emballage sera fourni par le transporteur lors de la reprise du produit à domicile. L'ensemble des frais de retour seront à la charge de MAISONS DU MONDE

Il est précisé que le retour et remboursement des Produits pourra se voir refuser au Client par MAISONS DU MONDE s'ils présentent une usure anormale et/ou des tâches et/ou sont endommagés.

Le Client s'engage à ce titre à envoyer des photos du Produit à la demande de MAISONS DU MONDE pour attester de son état et confirmer la faisabilité de reprise du Produit.

Cas particuliers exclus des 100 nuits d'essai :

- MAISONS DU MONDE ne reprend pas les matelas non ouverts et encore emballés dans le carton d'origine trente (30) jours suivant la livraison.
- Le Client qui a déjà effectué le retour d'un produit d'une même catégorie, dans le cadre des "100 nuits d'essai", ne bénéficie plus de l'essai gratuit.

Sous réserve des conditions précitées, le Client sera remboursé selon la même procédure décrite à l'article « Echange et Remboursement ». En cas de paiement en plusieurs fois, le Client sera remboursé selon la même procédure décrite à l'article « Prix et paiement ».

7. SERVICES

Service prise de rendez-vous

Afin de réserver un rendez-vous avec un conseiller Maisons du Monde dans le cadre du suivi d'un projet Rhinov, le Client devra choisir entre un rendez-vous en ligne et un rendez-vous en magasin, puis sélectionner la prestation proposée « Conseils sur votre projet Rhinov ». Le Client devra compléter un rapide questionnaire afin de partager la raison pour laquelle il souhaite prendre rendez-vous et pourra ensuite choisir la date et l'horaire de son choix, en fonction de ses disponibilités. Lors de sa demande de réservation, le client a la possibilité d'activer une alerte par email afin de recevoir un rappel automatique avec les détails de sa réservation.

Le Client peut modifier/annuler son rendez-vous, sans frais, au plus tard 24 heures avant la date prévue du rendez-vous, en cliquant sur le lien d'annulation à partir du mail de confirmation de réservation qu'il aura reçu.

8. ENVIRONNEMENT

8.1 Appareils électriques et électroniques

MAISONS DU MONDE vous informe que les équipements électriques et électroniques peuvent contenir des substances ou composants dangereux pour l'environnement. Ces Produits ne doivent pas être jetés avec les déchets. Ainsi, vous ne devez pas vous en débarrasser avec les déchets municipaux non triés. C'est la raison pour laquelle MAISONS DU MONDE met à votre disposition un système de collecte spécifique (décret du 19 août 2014 relatif aux déchets d'équipements électriques et électroniques et aux équipements électriques et électroniques usagés). Lorsque vous achetez un appareil électrique ou électronique à MAISONS DU MONDE, cette dernière s'engage à reprendre l'ancien appareil du même type, en état de propreté, débranché et pouvant être manipulé sans danger. Cette reprise s'effectue en magasin lors de l'achat d'un Produit. Vous pouvez aussi vous rendre sur le site de <https://www.ecosystem.eco/>, partenaire de MAISONS DU MONDE, pour connaître les points de collecte les plus proches de chez vous.

8.2 TRIMAN

Le logo Triman est issu d'une réglementation du Code de l'environnement. Le logo signifie que le produit recyclable est soumis à une consigne de tri. Cela indique simplement que le produit est à mettre dans un container de recyclage. Il va être apposé sur l'ensemble des Produits de consommation

qui sont collectés par des éco-organismes et dont la « recyclabilité » est assurée. Pour MAISONS DU MONDE, ses catalogues papiers, ses prospectus commerciaux ainsi que ses équipements d'ameublements, ses textiles sont concernés. Ils doivent donc être triés par vos soins. Le Triman peut figurer sur les Produits ou sur l'emballage, la notice ou tout autre support y compris dématérialisé. Les piles, accumulateurs usagés, déchets d'équipements électriques et électroniques, déchets ménagers des produits chimiques disposent de leur propre signalétique et ne sont donc pas concernés.

8.3 ECOSYSTEM

L'identifiant unique FR021020_05AFYH attestant de l'enregistrement au registre des producteurs d'Equipements Electriques et Electroniques, a été attribué par l'ADEME à la société MAISONS DU MONDE France sous le numéro 383 196 656. Cet identifiant atteste de sa conformité au regard de son obligation d'enregistrement au registre des producteurs d'Equipements Electriques et Electroniques et de la réalisation de ses déclarations de mises sur le marché auprès d'ecosystem.

8.4 CITEO

L'identifiant unique FR019440_01RWSR pour les emballages et FR019440_03TYZB pour les papiers a été attribué par CITEO à la société MAISONS DU MONDE France. Cet identifiant atteste de sa conformité au regard de sa responsabilité élargie des producteurs s'agissant de la réduction de l'impact environnemental de leurs emballages et papiers.

8.5 ECO-MOBILIER

L'identifiant unique FR019440_10MCID a été attribué par eco-mobilier à la société MAISONS DU MONDE. Cet identifiant atteste de sa conformité au regard de sa responsabilité élargie des producteurs s'agissant de la collecte, tri et recyclage d'éléments d'ameublement.

8.6 REFASHION

L'identifiant unique 90120572400015a été attribué par Refashion à la société MAISONS DU MONDE. Cet identifiant atteste de sa conformité au regard de sa responsabilité élargie des producteurs s'agissant de la prévention et de la gestion de la fin de vie des produits textiles (linge de maison).

8.7 ECOMAISON

Pour les éléments d'ameublements l'identifiant unique est FR019440_10MCID. Pour les articles de bricolages: FR019440_14QTQ1 et pour les jouets FR019440_12QZUI.

8.8 INSCRIPTION AU REGISTRE NATIONAL DES METTEURS SUR LE MARCHE

MAISONS DU MONDE est enregistrée au Registre national des metteurs sur le marché d'éléments d'ameublement sous le numéro FR019440. Ce numéro garantit que MAISONS DU MONDE en adhérant à Eco-mobilier, est en conformité avec les obligations réglementaires qui lui incombent en application de l'article L 541-10-6 du Code de l'Environnement.

9. DONNÉES PERSONNELLES

MAISONS DU MONDE attache une grande importance à la protection et au respect de la vie privée de ses Clients et de leurs données personnelles et s'engage à respecter la réglementation applicable,

notamment le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016. MAISONS DU MONDE collecte et traite les données personnelles de ses Clients dans le but notamment de gérer les différentes étapes de la commande, répondre aux questions et réaliser des enquêtes de satisfaction suite à une commande. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de retrait de son consentement, d'opposition et de suppression des données personnelles le concernant. Il peut également demander la limitation et la portabilité de ses données. Le Client dispose également du droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort, du droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée, et de la possibilité d'introduire une réclamation devant la CNIL. Le Client peut exercer ces droits en écrivant à l'adresse dpo@maisonsdumonde.com, en précisant ses coordonnées (nom, prénom, adresse mail, numéro de téléphone). MAISONS DU MONDE peut être amenée à vérifier l'identité du Client afin de sécuriser le traitement de sa demande. Pour une information plus détaillée des pratiques de MAISONS DU MONDE relatives aux données personnelles, la politique de protection des données personnelles est accessible sur le Site, rubrique « Données Personnelles » : <https://www.maisonsdumonde.com/FR/fr/e/legal/securite-et-confidentialite>.

10. PROPRIETE INTELLECTUELLE

L'ensemble des éléments édités sur le Site tels que, et sans que cette liste ne soit limitative, images, photographies de mises en ambiance, photographies détournées, vidéos, charte graphique, éléments sonores constitutifs du Site, logos, marques, modèles, noms de domaines, textes, typographies, appartiennent à la société MAISONS DU MONDE et constituent des œuvres protégées par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle.

MAISONS DU MONDE est détentrice de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur ses Produits et, plus généralement, sur les marques, illustrations, images et logos reproduits sur ses articles, leurs accessoires ou leurs emballages. Ils sont et demeurent la propriété exclusive de MAISONS DU MONDE, à l'exception des droits détenus par ses partenaires et/ou fournisseurs sur leurs produits, marques et logos présentés sur le Site. Toute reproduction totale ou partielle, toute modification et/ou toute utilisation de ces images, photographies de mises en ambiance, photographies détournées, vidéos, charte graphique, sons, logos, produits, marques, modèles, noms de domaines, textes, typographie, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès et préalable de MAISONS DU MONDE, est strictement interdite. La création d'œuvres dérivées à partir de ces images, photographies de mises en ambiance, photographies détournées, vidéos, charte graphique, sons, logos, produits, marques, modèles, noms de domaines, textes, est strictement interdite. MAISONS DU MONDE est titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur ses dessins, marques, modèles et brevets qui sont la propriété MAISONS DU MONDE.

Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes. Toute reproduction même partielle, modification ou utilisation de ces éléments protégés par un droit privatif pour quelque motif que ce soit est strictement interdite et sera constitutive d'un acte de contrefaçon condamnable pénalement et civilement.

11. UTILISATION DU SITE

Toute violation des Conditions générales de Vente par le Client autorise MAISONS DU MONDE à clôturer son Compte sur le Site sans préjudice des indemnités qui pourraient être réclamées par MAISONS DU MONDE.

Le Client est responsable des activités se déroulant à partir de son Compte en ligne et s'engage à se conformer aux lois et réglementations dans le cadre de son utilisation du Site, dont celles concernant la protection des données personnelles et la propriété intellectuelle.

La navigation sur le Site relève de la seule responsabilité des utilisateurs. Le Client s'engage à garantir et indemniser MAISONS DU MONDE, contre tout dommage, plainte ou demande émanant de tiers suite à l'utilisation du Site, y compris les honoraires d'avocats et frais de justice.

MAISONS DU MONDE s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyen, à faire ses meilleurs efforts pour s'assurer du bon fonctionnement du Site et de l'exactitude de ses informations. MAISONS DU MONDE s'efforcera de maintenir accessible le Site mais n'est tenue à aucune obligation d'y parvenir. MAISONS DU MONDE peut donc interrompre l'accès au Site, notamment pour des raisons de maintenance, de correction et de mise à niveau. L'accès peut également être interrompu pour toutes autres raisons, notamment techniques ou légales. MAISONS DU MONDE se réserve le droit de cesser d'éditer et donc de fermer le Site.

12. LIMITATION DE RESPONSABILITE ET DE GARANTIE DE MAISONS DU MONDE

12.1 MAISONS DU MONDE ne saurait être tenue responsable au titre des pannes, erreurs, virus informatiques qui pourraient faire obstacle à la continuité d'accès à son Site, ni de tout dommage direct ou indirect notamment des dysfonctionnements dans l'installation informatique des utilisateurs qui pourraient être constatés à la suite d'un accès au Site.

MAISONS DU MONDE n'est pas responsable des défaillances de performance du Site et des modifications du Site qui peuvent intervenir compte tenu notamment de la qualité du réseau Internet et/ou des configurations techniques.

Dans la limite de la réglementation en vigueur, MAISONS DU MONDE n'est pas responsable de la qualité et de la compatibilité du Site aux usages spécifiques que les Clients en font.

MAISONS DU MONDE ne pourra être tenue responsable : des interruptions de l'accès à tout ou partie du Site lors des opérations de correction, de mise à jour ou de maintenance du Site et de tout préjudice qui en résulterait pour le Client ; des pannes, erreurs, virus informatiques qui pourraient faire obstacle à la continuité d'accès à son Site ou au titre des dysfonctionnements dans l'installation informatique des Clients à la suite d'un accès au Site.

MAISONS DU MONDE ne pourra dès lors être tenue à la réparation des dommages directs ou indirects qui pourraient être liés à l'utilisation, à l'accès à son Site ou au téléchargement d'éléments conservés sur le Site (images, textes, fichiers vidéo, etc...).

12.2 Le Client s'engage à respecter les recommandations et indications figurant sur les notices des Produits commandés et reconnaît que toute responsabilité ou garantie de MAISONS DU MONDE sera exclue en cas de dommage lié au non-respect de la notice des Produits. Les dommages générés par les Produits ne peuvent engager la responsabilité de MAISONS DU MONDE.

La responsabilité de MAISONS DU MONDE est exclue en cas de non-conformité des Produits à la législation du pays étranger dans lequel ils sont livrés et/ou sont utilisés, qu'il appartient au Client de vérifier, en cas de mauvaise utilisation des Produits en contradiction avec les usages, les règles habituelles de prudence, les recommandations d'usage, et les notices fournies, de négligence, de

défaut d'entretien de la part du Client ainsi qu'en cas de faute ou de faits totalement imputables au Client ou à un tiers.

Dans le cas où la responsabilité de MAISONS DU MONDE serait engagée, la réparation ne s'appliquera qu'aux seuls dommages, directs, personnels, certains et prévisibles, à l'exclusion de tous dommages et/ou préjudices indirects, notamment toute perte d'exploitation.

La responsabilité de MAISONS DU MONDE sera, en tout état de cause, limitée au montant de la commande et ne saurait être mise en cause pour de simples erreurs ou omissions qui auraient pu subsister malgré toutes les précautions prises dans la présentation des Produits.

12.3 La survenance d'un événement constitutif de force majeure au sens de la jurisprudence et de l'article 1218 du Code Civil entraînera la suspension des obligations pesant MAISONS DU MONDE. Cette inexécution du contrat ne pourra engager la responsabilité de MAISONS DU MONDE. Si le cas de force majeure a une durée d'existence supérieure à un (1) mois, MAISONS DU MONDE pourra ne pas honorer la commande, à charge de rembourser le cas échéant le Client des sommes versées par lui au titre de la commande concernée.

13. COMMUNICATION ET CONSERVATION DU CONTRAT

MAISONS DU MONDE peut fournir au Client, à sa demande, un exemplaire du contrat de vente du Produit.

Pour les contrats de vente en ligne portant sur un montant égal ou supérieur à cent vingt (120) euros, MAISONS DU MONDE en assure la conservation pendant une période de dix (10) ans à compter de la livraison du Produit.

Pour les autres contrats de vente, MAISONS DU MONDE en assure la conservation pendant une période de sept (7) ans à compter de la livraison du Produit.

Pendant les délais précités, MAISONS DU MONDE garantit l'accès au Client à ce contrat à tout moment.

14. DIVERS

14.1 Preuve

Les courriels électroniques feront foi entre les parties de même que les systèmes d'enregistrement automatiques utilisés, notamment dans le cadre d'un litige.

Le Client peut accéder au contrat conclu avec MAISONS DU MONDE en adressant un courrier électronique à l'adresse contact.client@maisonsdumonde.com ou par courrier postal à MAISONS DU MONDE FRANCE, 8 rue Marie Curie - 44120 Vertou en fournissant les informations nécessaires dont le numéro de commande et ses coordonnées.

14.2 Non validité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales de Vente sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

14.3 Non-renonciation

Le fait que l'une des Parties n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque des présentes Conditions Générales de Vente, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits de cette Partie découlant de ladite clause.

15. OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Le Client consommateur, à l'exclusion du Client non-professionnel, au sens de l'article liminaire du Code de la consommation qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique par voie électronique sur le site Internet bloctel.gouv.fr, ou, par voie postale à l'adresse suivante : Service Bloctel, 6 Rue Nicolas Siret - 10000 TROYES

16. LITIGES

16.1 Droit applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises à la loi française. Tout litige relatif à l'exécution des présentes sera de la compétence exclusive des tribunaux français.

16.2 Médiation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, Maisons du Monde 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:

Médiateur de la consommation FEVAD
BP 20015 – 75362 PARIS CEDEX 8
<https://www.mediateurfevad.fr>.

Après démarché préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de Maisons du Monde, 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 : <https://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur-2/>.

Annexe 1 - Modèle de formulaire de rétractation

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

A l'attention du service client : MAISONS DU MONDE FRANCE, Le Portereau - 44120 Vertou

E-mail : contact.client@maisonsdumonde.com

Je/nous () vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :*

Commande n° ()*

Commandé le ()*

Reçu le () :*

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

() Rayez la mention inutile.”—’*
