

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les Conditions Générales de Vente (« CGV ») Hygena sont composées des CGV particulières suivantes :

- Les CGV « ventes physiques en magasin » (A.) ;
- Les CGV « ventes conclues à distance » (B.).

Ces CGV particulières s'appliquent de manière alternative, en fonction de la situation dans laquelle se trouve l'acheteur.

La clause relative au Médiateur de la consommation à la fin des CGV Hygena s'applique à la fois aux CGV « ventes physiques en magasin » (A.) et aux CGV « ventes conclues à distance » (B.).

## A. CGV ventes physiques en magasin

### PREAMBULE ET OBJET

Les présentes CGV « ventes physiques en magasin » s'appliquent lorsque le client achète un ou des meubles en kit à monter soi-même et des équipements de cuisine, électroménager, accessoires (ensemble les « Produits » ou individuellement le « Produit ») dans un magasin de l'enseigne Hygena.

La vente est donc conclue entre le client (l'**« Acheteur »**) et le magasin de l'enseigne Hygena ayant émis le bon de commande (le **« Vendeur »**).

### DEVIS

**1. Le Vendeur conserve intégralement la propriété intellectuelle de ses projets.**

**2. Le devis portant sur le ou les Produit(s) est un document sur lequel sont portées, entre autres, les informations commerciales identifiant le Vendeur, le nom et la signature du Vendeur. Le devis portant sur le ou les Produit(s) est une offre de prix de vente des Produits. Les prestations de services liées à l'agencement des Produits sont incluses dans l'offre de prix de fourniture. En revanche, les prestations de métré, de livraison, de montage et de pose ne sont pas incluses dans l'offre de prix de vente des Produits (ci-après les « Services additionnels »). Leur coût est défini dans le devis.**

**3. Le bon de commande peut faire simplement référence au numéro du devis n'ayant subi aucune modification. Le devis est alors contresigné par l'Acheteur et annexé au contrat de vente signé le même jour.**

**4. L'intervention éventuelle d'un architecte ou d'un décorateur, commandée par l'Acheteur, est à la charge de celui-ci et sous sa responsabilité.**

### COMMANDE

**5. Distincte obligatoirement du devis, la commande est un document sur lequel sont portées, entre autres, les informations identifiant le Vendeur, le nom et signature du Vendeur, les coordonnées et la signature de l'Acheteur.**

**6. Sur le bon de commande figurent les Produits et éventuellement les Services additionnels commandés, la date limite de livraison, les conditions de règlement, les conditions particulières, et la mention pré-imprimée « Je reconnais avoir pris connaissance et signé les conditions générales de vente ainsi que les Services additionnels listés dans le bon de commande ».**

**7. Toute modification à la commande initiale, du fait de l'Acheteur, doit faire l'objet, par l'intermédiaire du Vendeur, d'un avenant au contrat initialement établi sous réserve que cette modification ne porte pas sur des Produits déjà fabriqués ou en cours de fabrication.**

**8. Le contrat est conclu au moment de la signature du bon de commande par l'Acheteur et le Vendeur. Chacun des contractants est tenu de respecter ses engagements et de les exécuter de bonne foi.**

**9. Lorsque le bon de commande comprend le Service additionnel de métré, les plans de conception et le plan technique, font partie intégrante dudit contrat et sont délivrés à l'Acheteur préalablement à la signature du bon de commande. Sur les plans de conception et le plan technique sont portées respectivement les informations commerciales obligatoires identifiant le Vendeur et la signature de l'Acheteur.**

La perspective est un dessin ne comportant aucune mesure et ne reproduisant pas fidèlement le projet. Elle n'a pas de valeur contractuelle. Les vues 3D réalisées par le logiciel 3D n'ont pas de valeur contractuelle. Seuls les plans de conception au sol, les plans en élévation à l'échelle et le plan technique font foi.

**10. Lorsque le bon de commande ne comprend pas le Service additionnel de métré, la perspective, les vues 3D, les plans de conception au sol, les plans en élévation à l'échelle et qui peuvent être remis par le Vendeur n'ont pas de valeur contractuelle.**

Il est précisé que, à moins que l'Acheteur ne contracte, au moment de la passation de la commande, le Service additionnel de métré, il est de la seule et unique responsabilité de l'Acheteur, avant la signature du bon de commande :

a) de réaliser le métré ; l'Acheteur doit vérifier que le ou les Produits correspondent aux dimensions requises et aux conditions techniques ;  
b) d'évaluer les caractéristiques de chaque Produit en fonction de ses spécifications techniques et des besoins ou exigences de l'Acheteur et de l'espace où les Produits doivent être installés (par exemple, les mesures volumétriques, les conditions techniques telles que arrivées et évacuation d'eau et arrivées électriques, les particularités de l'espace ou de l'installation préexistante, le type de matériaux et tous les autres aspects pertinents pour l'installation des Produits choisis par l'Acheteur) ; et

c) par conséquent, de déterminer correctement dans la commande les Produits requis et leur adéquation aux caractéristiques du lieu d'installation. L'Acheteur est responsable du métré.

L'Acheteur décharge le Vendeur de toute évaluation, vérification ou supervision de l'exactitude ou de l'adéquation du contenu de toute commande et, par conséquent, des Produits correspondants au lieu pour lequel ils doivent être utilisés ou installés, à moins que l'Acheteur ne contracte, au moment de la passation de la commande, les Services additionnels correspondants.

**Par conséquent, toute erreur dans le métré effectué par l'Acheteur ou l'une quelconque des opérations à la charge de l'Acheteur listées aux articles 9a), 9b et 9c) ci-dessus aura pour conséquence d'exonérer totalement la responsabilité du Vendeur, en cas de difficulté ou impossibilité d'installation des Produits causée par cette erreur.**

### VENTE A CREDIT

**11. En cas d'achat moyennant un crédit octroyé par le Vendeur ou par un organisme extérieur au magasin conformément aux dispositions de l'article L.312-18 du code de la consommation, une offre de contrat de crédit doit être remise en autant d'exemplaires que de parties.**

Conformément aux dispositions de l'article L.312-24 du code de la consommation, le contrat de crédit accepté par l'Acheteur ne devient parfait qu'à la double condition que ledit Acheteur n'ait pas usé de sa faculté de rétractation à l'expiration d'un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter du jour de l'acceptation de l'offre de contrat de crédit (article L.312-19 du code de la consommation) et que le prêteur ait fait connaître à l'Acheteur sa décision d'accorder le crédit, dans un délai de sept (7) jours.

Si l'Acheteur sollicite la livraison ou la fourniture immédiate du Produit ou du service financé, le délai de rétractation qui lui est ouvert par l'article L. 312-19 du code de la consommation expire à la date de la livraison ou de la fourniture, sans pouvoir ni excéder quatorze (14) jours ni être inférieur à trois (3) jours. Cette sollicitation doit avoir fait l'objet d'une demande expresse, rédigée, datée et signée de l'Acheteur. Toute livraison ou fourniture anticipée de Produits est à la charge du Vendeur qui en supporte tous les frais et risques.

### Article L.312-52 du code de la consommation

« Le contrat de vente ou de prestation de services est résolu de plein droit, sans indemnité :

1° Si le prêteur n'a pas, dans un délai de sept jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par l'emprunteur, informé le vendeur de l'attribution du crédit ;

2° Ou si l'emprunteur a exercé son droit de rétractation dans le délai prévu à l'article L.312-19.

Toutefois, lorsque l'emprunteur, par une demande expresse, sollicite la livraison ou la fourniture immédiate du bien ou de la prestation de services, l'exercice du droit de rétractation du contrat de crédit n'importe résolution de plein droit du contrat de vente ou de prestation de services que s'il intervient dans un délai de trois jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par l'emprunteur.

Le contrat n'est pas résolu si, avant l'expiration des délais mentionnés au présent article, l'acquéreur paie comptant ».

### Article L.312-53 du code de la consommation

« Dans les cas de résolution du contrat de vente ou de prestations de services prévus à l'article L. 312-52, le vendeur ou le prestataire de services

rembourse, sur simple demande, toute somme que l'acheteur aurait versée d'avance sur le prix ».

#### Article L.341-10 du code de la consommation

« Dans les cas de résolution du contrat de vente ou de prestations de services prévus à l'article L 312-53, à compter du huitième jour suivant la demande de remboursement, de toute somme versée d'avance par l'acheteur, cette somme est productive d'intérêts, de plein droit, au taux de l'intérêt légal majoré de moitié ».

#### Article L.312-54 du code de la consommation

« Lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation du contrat de vente ou de fourniture de prestation de services mentionné au 9° de l'article L. 311-1, le contrat de crédit destiné à en assurer le financement est résilié de plein droit sans frais ni indemnité, à l'exception éventuellement des frais engagés pour l'ouverture du dossier de crédit ».

#### Article L.341-11 du code de la consommation

« Dans le cas d'un contrat de crédit affecté mentionné à l'article L 312-44, l'engagement préalable de payer comptant en cas de refus de prêt est nul de plein droit ».

#### Article L.312-50 du code de la consommation

« Le vendeur ou le prestataire de services ne peut recevoir, de la part de l'acheteur, aucun paiement sous quelque forme que ce soit, ni aucun dépôt, en sus de la partie du prix que l'acheteur a accepté de payer au comptant, tant que le contrat relatif à l'opération de crédit n'est pas définitivement conclu. Si une autorisation de prélèvement sur compte bancaire est signée par l'acquéreur, sa validité et sa prise d'effet sont subordonnées à celles du contrat de vente.

En cas de paiement d'une partie du prix au comptant, le vendeur ou prestataire de services fournit à l'acheteur un récépissé sur support papier ou tout autre support durable valant reçu et comportant la reproduction intégrale des dispositions des articles L 312-52, L 312-53 et L 341-10. »

### CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

**12.** Les Produits livrés restent la propriété du Vendeur, conformément à la législation en vigueur jusqu'à paiement intégral du prix convenu.

En cas de défaut de paiement, le Vendeur est en droit de revendiquer les Produits impayés, et l'Acheteur est tenu de les restituer à première demande et à ses frais exclusifs.

**13.** Les risques et la garde des Produits sont transférés à l'Acheteur dans les conditions définies à la rubrique « livraison et transfert des risques » ci-après. Jusqu'au paiement intégral du prix convenu, l'Acheteur s'engage à conserver les Produits en apportant tous les soins nécessaires.

### SERVICES ADDITIONNELS

**14. Métré :** La prestation de métré n'est pas incluse dans le prix de vente des Produits. La prestation de métré correspond à la prise des mesures (côtes) de la pièce où seront installés les Produits. L'emplacement des réseaux (eau, gaz, électricité), des fenêtres et portes et de toute autre contrainte (ex : chaudière, colonne,...) est noté dans le cadre du métré. Si l'Acheteur choisit ce Service additionnel, les frais de métré sont définis dans le devis et le bon de commande. L'Acheteur peut choisir la prestation de métré sans la prestation de pose. Cependant, si l'Acheteur souhaite une prestation de pose, il doit obligatoirement souscrire à une prestation de métré.

**15. Livraison :** La prestation de livraison n'est pas incluse dans le prix de vente des Produits. Les frais de livraison à l'adresse du magasin du Vendeur ou à domicile, en fonction de l'option choisie par l'Acheteur, sont définis dans le devis et le bon de commande.

La livraison n'inclut pas le montage et la pose des Produits.

**16. Pose :** La prestation de pose des meubles en kit n'est pas incluse dans le prix de vente des Produits. Si l'Acheteur ne choisit pas la prestation de pose, celle-ci doit être réalisée par ses propres soins.

L'Acheteur pourra choisir entre le service de « pose complète » ou le service de « pose assistée ». Ces deux services incluent nécessairement la prestation de métré réalisée par le poseur du Vendeur.

Si l'Acheteur choisit ce Service additionnel, les frais de métré et de pose sont définis dans le devis et le bon de commande.

Il est précisé que tout meuble, électroménager, accessoire, achetés par l'Acheteur en dehors du magasin du Vendeur, ne sont pas couverts par la prestation de pose.

**Pose assistée :** si l'Acheteur choisit la pose assistée, il devra, avant l'intervention du poseur :

- Déballer les Produits livrés ;
- Vérifier l'état des Produits ;
- Monter les caissons des meubles ;
- Préparer la pièce recevant les Produits ainsi que les outils nécessaires et le matériel demandé au préalable par le poseur lors du métré (renforts muraux, rallonge électrique ...);
- Placer les Produits (mais non fixés) dans l'ordre du plan transmis par le Vendeur, contre les murs.

Dans le cadre de la pose assistée, le poseur assurera les prestations suivantes :

- La fixation des meubles au mur en respectant le bon équerrage ;
- La pose du plan de travail et de la crédence avec la découpe de la plaque de cuisson et de l'évier ;
- L'intégration et le branchement des éléments électroménagers du bon de commande ;
- La pose et le raccordement de l'évier et du mitigeur du bon de commande.

**Pose complète :** Si l'Acheteur choisit la pose complète, le poseur assurera les prestations suivantes :

- Le déballage des Produits ;
- Le montage des meubles en kit ;
- La fixation des meubles au mur en respectant le bon équerrage ;
- La pose du plan de travail et de la crédence avec la découpe de la plaque de cuisson et de l'évier ;
- L'intégration et le branchement des éléments électroménagers du bon de commande ;
- La pose et le raccordement de l'évier et du mitigeur.

### LIVRAISON ET TRANSFERT DES RISQUES

**17.** Les Produits seront livrés à l'Acheteur à l'adresse désignée dans le bon de commande, soit à l'adresse du magasin du Vendeur, soit au domicile de l'Acheteur. Dans ce dernier cas, la livraison est assurée uniquement en France métropolitaine, hors îles telles que Corse, île de Ré, etc.

Lorsque les Produits sont livrés à l'adresse du magasin du Vendeur, l'Acheteur s'engage à venir les chercher pendant la période qui lui aura été communiquée. A défaut, si l'Acheteur ne peut pas prendre livraison, il devra alors supporter tous les frais exposés par le Vendeur ainsi que les frais de stockage des Produits commandés.

Le chargement des Produits commandés dans le véhicule de l'Acheteur est réalisé par l'Acheteur sous son entière responsabilité.

Lorsque les Produits sont livrés à domicile, l'Acheteur s'assure, sous sa seule responsabilité, que le ou les Produit(s) pourront être acheminés entre le lieu de stationnement du camion de livraison et l'intérieur de son domicile. Il s'assure notamment que les espaces en hauteur et largeur sont suffisants dans les couloirs, cages d'escalier, ascenseurs.

Pour établir le devis, l'Acheteur doit informer le Vendeur de toute particularité et difficulté d'accès concernant l'adresse de livraison (par exemple, stationnement impossible dans la rue, ascenseur en panne, ascenseur ne pouvant accueillir les colis, immeuble sans ascenseur, ...) et lui fournir des informations exactes. Le Vendeur n'assure pas la livraison par les fenêtres. Toute déclaration erronée entraînant des frais supplémentaires pour le Vendeur pourra être facturée à l'Acheteur.

Tous les frais liés à la réexpédition des Produits faisant suite à une erreur de saisie de l'Acheteur (adresse erronée ou incomplète) seront à la charge exclusive de ce dernier.

Lors d'une livraison à domicile, l'Acheteur devra être présent à l'adresse de livraison pendant le créneau horaire de 4 heures transmis par le transporteur ou le Vendeur. Sur demande du transporteur, il devra présenter sa carte d'identité et le bon de commande.

Si l'Acheteur n'est pas présent le jour de la livraison, il devra alors supporter, après sommation, tous les frais exposés par le Vendeur ainsi que les frais de stockage des Produits commandés

**18.** Pour tout retard dans l'exécution de travaux d'installation émanant de corps de métiers qui ne sont pas placés sous la responsabilité du Vendeur et rendant la livraison impossible à la date limite convenue au contrat de vente, l'Acheteur est tenu d'en informer le Vendeur par e-mail.

Les Parties conviennent alors, d'un commun accord, d'une nouvelle date de livraison par un avenant écrit au contrat établi au magasin.

A défaut, le Vendeur livre à la date convenue.

**19.** Le transfert des risques ainsi que la garde juridique des Produits s'opèrent par la livraison des Produits, telle que précisée sur le bon de commande, soit dans le magasin du Vendeur ou entre les mains de l'Acheteur, ou encore du transporteur.

Il en est de même pour toute livraison partielle. En cas de retard non imputable au Vendeur, le transfert des risques et de la garde juridique s'opèrent dès la notification de l'avis de mise à disposition des Produits.

**20.** Si l'Acheteur constate des manquants, défauts lors de la livraison des Produits, il est fortement recommandé d'émettre des réserves claires, précises

sur le bon de livraison avant de le signer. Il est recommandé également d'en informer le Vendeur dans les plus brefs délais.

**21.** En cas de report supérieur à une semaine de la date de livraison du fait de l'Acheteur, le Vendeur peut réclamer le versement du solde des Produits à la date de livraison initialement convenue.

## MISE EN CONFORMITE

**22.** Par la remise du plan technique en cas de Service additionnel de méttré, l'Acheteur a été préalablement informé des non-conformités éventuelles de l'installation existante et s'engage à faire procéder, avant la pose, aux travaux d'installation nécessaires par les corps de métiers du bâtiment de son choix et placés sous son unique responsabilité.

## PRIX

**23.** L'Acheteur a le choix entre le paiement en espèces, carte de crédit, chèque, virement.

**24.** Les prix des Produits sont ceux déterminés à la signature de la commande. Lorsque le Vendeur réalise le Service additionnel de méttré, un exemplaire des engagements de conception aura été remis à l'Acheteur préalablement à la signature du bon de commande.

**25.** S'agissant d'un contrat de vente, les conditions sont fixées dans le bon de commande.

Le paiement est réputé au comptant et non à crédit lorsque ces versements prennent la forme d'acompte(s) et que le paiement intégral du prix des Produits est réalisé au plus tard au jour de la livraison des Produits.

Conformément aux dispositions de l'article L.214-1 du code de la consommation, les parties conviennent que les sommes versées à la signature du bon de commande et avant paiement complet sont des acomptes et non des arrhes.

## GARANTIE DES PRODUITS

### 26. Champs d'application

Tout Acheteur bénéficie en complément des garanties légales, d'une garantie commerciale pour tout achat de certains Produits limitativement identifiés, fabriqués par la société WM88 (2 place de la gare – BP 10004 - 88170 Châtenois – RCS Epinal n°529641862) vendus sous la marque Hygена, et commercialisés par le réseau des magasins distributeurs Hygена. Les modalités de la garantie commerciale de ces Produits sont détaillées ci-dessous ainsi que dans le contrat de garantie commerciale remis à l'Acheteur.

Les Produits d'une marque autre qu'Hygена peuvent le cas échéant bénéficier d'une garantie commerciale par son fabricant, gratuite ou payante selon les cas, dont les modalités sont prévues dans un document remis lors de la signature du bon de commande.

Les modalités des garanties légales et commerciales sont présentées ci-dessous de manière distincte.

L'Acheteur reconnaît avoir été informé par le Vendeur de l'existence des garanties légales et de la garantie commerciale si elle existe et des modalités de leur mise en œuvre respective avant la conclusion de la vente.

Les appareils électroménagers, sanitaires, les meubles, les plans de travail et tous autres accessoires achetés par l'Acheteur en dehors des magasins distributeurs Hygена ne sont pas couverts par les présentes CGV.

### 27. Garanties légales

Indépendamment des conditions de mise en œuvre de la garantie commerciale (voir article suivant), l'Acheteur bénéficie pour l'ensemble des Produits de deux garanties légales :

- La garantie légale contre les vices cachés (articles 1641 et suivants du code civil)
- La garantie légale de conformité (articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation).

Les Produits bénéficient des garanties légales pour autant que l'utilisation en ait été normale et que les préconisations d'utilisation et conseils d'entretien aient été suivis par l'Acheteur ou tout utilisateur des Produits.

Conformément à l'article D.211-2 du code de la consommation, les informations relatives aux garanties légales se trouvent dans l'encadré ci-dessous.

Les termes « délivrance », « bien(s) », « consommateur », « vendeur » dans l'encadré ci-dessous correspondent respectivement aux termes « livraison », « Produit(s) », « Acheteur » et « Vendeur » dans les CGV.

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 inconveniente 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<sup>o</sup> Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- 2<sup>o</sup> La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3<sup>o</sup> La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconveniente 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<sup>o</sup> La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

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

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

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

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

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

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

En ce qui concerne la mise en conformité du Produit (remplacement ou réparation), le Vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par l'Acheteur 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 inconveniente majeur pour l'Acheteur.

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

La réduction du prix sera nécessairement proportionnelle à la différence entre la valeur du Produit livré et la valeur de ce Produit en l'absence du défaut de conformité.

Il est précisé que dans les cas où l'Acheteur a droit à une réduction du prix du Produit ou à la résolution du contrat (*confer encadré précédent*), l'Acheteur devra expressément informer le Vendeur de sa décision d'obtenir une réduction du

prix du Produit ou de résoudre le contrat, conformément aux articles L.217-15 et L.217-16 du code de la consommation.

La résolution ne pourra avoir lieu qu'en cas de restitution des Produits au Vendeur par l'Acheteur, aux frais du Vendeur.

En toute situation, l'Acheteur ne pourra bénéficier de la résolution ou de la réduction du prix que dans le respect des dispositions du code de la consommation.

## 28. Garantie commerciale

Indépendamment des deux garanties légales ci-dessus rappelées, le Vendeur offre à l'Acheteur une garantie commerciale pour les Produits de la marque Hygena listés ci-dessous.

Cette garantie commerciale ne saurait restreindre en aucune façon l'application, au bénéfice de l'Acheteur, des garanties légales en vigueur.

La garantie commerciale prend effet à la date de livraison des Produits.

La garantie commerciale proposée par le Vendeur, conformément au contrat de garantie commerciale remis par le Vendeur à l'Acheteur, s'étend et couvre :

- Dix (10) ans pour les pièces sur les caissons, les façades et côtés décors, les pieds de meuble, les tablettes en verre, les socles de la gamme Hygena,
- Dix (10) ans pour les pièces sur les charnières et coulisses de la gamme Hygena,

**La mise en œuvre de la garantie commerciale ne couvre pas les frais de main d'œuvre et de déplacement.**

**Les frais de main d'œuvre et de déplacement sont à la charge de l'Acheteur.**

Tous les autres éléments non cités (dont notamment les sanitaires, poignées, plan de travail, crédences, jambages, Accessoires, aménagements, luminaires, produits électriques, chaises, tables, tabourets et les appareils de gros électroménager) bénéficient de la garantie légale.

La garantie a pour objet leur bon fonctionnement, elle comprend le remplacement éventuel par des pièces ou des Produits identiques ou similaires dans les conditions rappelées ci-dessous.

Les exclusions de garantie commerciale sont listées ci-dessous (article 30).

L'Acheteur peut également se référer au contrat de garantie commerciale, jointe aux conditions générales de vente.

## MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES LEGALES ET/OU COMMERCIALES

### 29. Pour bénéficier des garanties

L'ensemble des Produits vendus au sein de l'enseigne Hygena bénéficie des deux garanties légales rappelées à l'article 27 des présentes CGV.

Aucun frais ne sera mis à la charge de l'Acheteur dans le cadre de la mise en œuvre de l'une ou l'autre des garanties légales.

Certains Produits bénéficient également, en complément, d'une garantie commerciale gratuite présentée à l'article 28 et dans le contrat de garantie commerciale remis à l'Acheteur avant la signature du bon de commande.

Pour toute demande de prise en charge d'un Produit au titre de l'une ou l'autre des garanties, l'Acheteur peut s'adresser :

- au Vendeur dans le magasin Hygena où il a acheté le Produit.  
ou
- à [serviceclients@hygena.com](mailto:serviceclients@hygena.com) ou sur le formulaire en ligne [hygena.com/contactez-nous](http://hygena.com/contactez-nous)

Le responsable de l'ensemble des garanties est le Vendeur, dont le nom, les coordonnées postales et téléphoniques, l'adresse électronique figurent dans le bon de commande de l'Acheteur.

Le réseau Hygena s'engage à mettre tout en œuvre pour prendre en compte la demande de l'Acheteur dans les plus brefs délais.

En cas de panne ou dysfonctionnement, les modalités de mise en œuvre de la garantie commerciale sont les suivantes :

- ✓ L'Acheteur doit déclarer le dysfonctionnement ou la panne en précisant ses nom-prénom, ses coordonnées, le Produit concerné, la photo du Produit au jour de la panne ou du dysfonctionnement, la date d'achat, la nature et les circonstances auprès du Vendeur, qui organisera la mise en œuvre éventuelle de l'une des garanties, la prise en charge de l'intervention ou du remplacement des pièces ou du Produit ;

- ✓ Le Vendeur pourra demander la facture d'achat détaillée et/ou tout autre document utile à la gestion du dossier ;
- ✓ Présenter, lors de l'intervention :
  - le Produit garanti objet du dysfonctionnement,
  - la facture originale d'achat sans nature ni modification et le contrat de garantie sur lesquels les Produits sont désignés,
  - les numéros de série des Produits ne doivent jamais être ni enlevés, ni modifiés,
- ✓ L'Acheteur doit permettre au technicien agréé d'intervenir dans les meilleures conditions en dégageant, si nécessaire, l'accès au Produit garanti.

La mise en conformité du Produit s'effectuera directement sur le lieu où le Produit se trouve, si nécessaire. Il est rappelé que les frais de déplacement et de main d'œuvre sont à la charge de l'Acheteur.

Lorsque l'Acheteur sollicite auprès du Vendeur pour les vices cachés, pendant le cours de la garantie légale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un Produit, une remise en état couverte par cette garantie, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la livraison du Produit remis en état.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'Acheteur ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du Produit en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable à l'Acheteur.

Le délai de garantie est également suspendu lorsque l'Acheteur et le Vendeur en cas de vices cachés entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable.

**Territorialité.** France métropolitaine dont Corse uniquement.

### 30. Exclusions pour la garantie commerciale

Le technicien agréé du Vendeur ne peut être tenu responsable d'une impossibilité dans l'exécution de ses obligations, pour des raisons indépendantes de sa volonté (absence de l'Acheteur, impossibilité d'accès...). L'Acheteur, propriétaire du Produit, devra permettre au technicien agréé d'intervenir dans les meilleures conditions. Aucun travail de dépose de maçonnerie, menuiserie, plomberie, électricité (...) ne saurait être effectué par le technicien agréé.

Les Produits issus des expositions ou d'une vente aux enchères, ne sont pas couverts par la garantie commerciale.

Les dommages consécutifs à un mauvais entretien ou à une utilisation non-conforme des Produits, rendent la garantie commerciale caduque.

La garantie ne s'applique que sur les pièces.

**La garantie commerciale n'est pas due dans les cas suivants :**

Exclusions communes :

- ✓ **Non-respect du ou des guide(s) de pose, d'entretien, d'utilisation, anomalie de montage (l'Acheteur doit utiliser le type de fixation murale adapté à la nature du mur, en cas de doute, se renseigner auprès d'un professionnel) et des règles d'art applicables en matière d'installation (\*);**
- ✓ **Non-respect des règles et prescriptions imposées par les organismes de distribution d'eau, de gaz, d'électricité ;**
- ✓ **Mauvais montage, stockage, transport, déménagement du Produit ;**
- ✓ **Mauvaise utilisation du Produit (par exemple, une utilisation à usage professionnel ou pour toute activité de nature non domestique), mauvaise manipulation par l'Acheteur du Produit garanti (casse, choc, chute, erreur de manipulation, etc.), ou d'un autre Produit, ayant pour effet un excès de chaleur, un excès d'humidité (par exemple, un défaut de ventilation, dégât des eaux), un choc thermique, pouvant endommager les Produits garantis (tâche, brûlure, déformation, gonflement, corrosion, oxydation) ;**
- ✓ **Utilisation de produits inadaptés tels que détergents, produits corrosifs et/ou abrasifs pouvant endommager le Produit garanti (tâche, auréole, marque, corrosion) ;**
- ✓ **Toute réparation et/ou intervention réalisée par l'Acheteur ou par un tiers non autorisé par le Vendeur et tout défaut de fonctionnement en résultant ;**
- ✓ **Défaut de fonctionnement résultant d'un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du code civil ;**
- ✓ **Les effets directs ou indirects d'explosion, de dégagement de chaleur, d'irradiation provenant de transmutations de noyaux d'atomes ou de la radioactivité, de radiations provoquées par l'accélération artificielle de particules, l'exposition à des champs magnétiques ;**
- ✓ **Les dommages occasionnés directement ou indirectement par une guerre étrangère, guerre civile, acte de terrorisme ou de sabotage**

- commis dans le cadre d'actions concertées de terrorisme ou de sabotage, grève, émeute ou mouvement populaire, les éruptions de volcans, tremblements de terre, inondations, raz-de-marée ou cataclysmes, incendies ;**
- ✓ **Pannes afférentes aux câbles d'alimentation, tuyaux de raccordement ;**
- ✓ **Dommages engageant la responsabilité de l'Acheteur ou d'un tiers, ou résultant d'une faute intentionnelle et dolosive, ou encore ayant une cause extérieure d'origine naturelle ou accidentelle ;**
- ✓ **Dommages d'ordre esthétique tels que rayures, égratignures, écailllements, imprégnations de liquides, coloration provenant d'un dégorgement de vêtement coloré ou de teinture capillaire, décoloration liée à la lumière, ainsi que les parties extérieures (vernis, émail, laque, peinture) ;**
- ✓ **Travaux de rénovation ou de réhabilitation : maçonnerie, menuiserie, carrelage et tout autre gros-œuvre ;**
- ✓ **Infiltrations d'eau ou autres liquides ou de corps étrangers (par exemple, intrusion d'insectes), toutes causes et/ou infiltrations dues à des joints défectueux ;**
- ✓ **Usure normale du Produit et/ou des pièces due à leur utilisation, Pièces consommables telles que les ampoules, les tubes fluorescents et toutes autres pièces consommables ;**
- ✓ **Produits qui ont été déplacés de leur lieu d'utilisation initiale ayant pour conséquence un fonctionnement anormal ;**
- ✓ **Toute opération de nettoyage et d'entretien courant ;**
- ✓ **Les défauts d'aspect visibles présents au moment de la réception du Produit et non déclarés par l'Acheteur à cette date ;**
- ✓ **Les dommages provoqués par des parasites provenant du magasin du Vendeur, de ses mandataires ou du domicile de l'Acheteur ;**
- ✓ **Singularités spécifiques du bois (présence de noeuds, variations de couleurs, veinages, fissures dans le bois massif, etc.) ;**

#### Exclusions relatives aux meubles:

- ✓ **Défauts dus à une modification des meubles ;**
- ✓ **Variation(s) de teinte(s) due(s) aux différentes sources de lumière et/ou due(s) à l'exposition prolongée à la lumière.**

(\*) Le guide d'entretien est fourni avec les meubles lors de la livraison.

L'application de la garantie Hygena ne peut en aucun cas donner lieu à des dommages et intérêts directs ou indirects.

#### **31. Qualité des Produits et services**

Le Réseau Hygena a la volonté d'améliorer en permanence la qualité de ses Produits et services. A cette fin, des enquêtes de satisfaction sont menées. Dans ce cadre, l'Acheteur accepte que ses réponses soient transmises nommément à l'enseigne Hygena et au Vendeur.

#### **32. Durée de disponibilité des pièces détachées**

Le Vendeur s'engage à fournir, à titre payant, pendant la durée indiquée dans le document intitulé « Liste de durée de disponibilité des pièces détachées par les fournisseurs de la société Fournier » qui vous a été remis par votre Vendeur avant la signature de votre contrat, les pièces détachées de tous les Produits mis en vente, à l'identique ou similaire, sous un délai de deux (2) mois.

#### **DISPOSITIONS DIVERSES**

#### **33. Non-exécution due à des circonstances exceptionnelles :**

Le Vendeur s'engage à mobiliser tous les moyens dont il dispose pour effectuer l'ensemble des prestations prévues dans le présent contrat. Cependant il ne pourra être tenu pour responsable ni de la non-exécution ni des retards provoqués par :

- ✓ La guerre civile ou étrangère déclarée ou non,
- ✓ Les décisions émanant des autorités gouvernementales ou législatives prises dans le cadre de circonstances exceptionnelles,
- ✓ Tout acte de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre des actions concertées,
- ✓ Les conflits sociaux tels que : grèves, émeutes, mouvements populaires, lock-out, etc.,
- ✓ Les cataclysmes naturels (inondations),
- ✓ Les effets de la radioactivité,
- ✓ Tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du présent contrat,
- ✓ La désintégration du noyau atomique.

#### **34. Données personnelles**

Les données personnelles demandées sont nécessaires pour l'exécution du présent contrat, elles ne seront utilisées que pour satisfaire aux besoins de la gestion de votre commande et des garanties afférentes, ainsi que de l'établissement de statistiques commerciales. Ces données sont enregistrées dans un fichier informatisé par le Vendeur et sont destinées aux services du Vendeur (livraison, service après-vente, etc.). Elles ne feront l'objet de

communications à des prestataires sous-traitants sélectionnés, qu'aux fins d'exécution de la commande et d'application des garanties afférentes.

Les données font l'objet de mesures de protection appropriées pour assurer leur sécurité, intégrité et confidentialité.

Les données collectées sont conservées jusqu'à l'expiration de la durée de garantie des Produits commandés.

L'Acheteur est informé que ses données personnelles recueillies et traitées aux fins susvisées pourront donner lieu à l'exercice du droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition de limitation de traitement auprès de la société Fournier, en charge de la réalisation des prestations, et dans les conditions prévues dans la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, complétée par le Règlement Général sur la Protection des Données personnelles du 27 avril 2016 de l'Union Européenne, en envoyant un e-mail à donneespersonnelles@fourniergroupe.com ou en écrivant à FOURNIER SAS - Données Personnelles - CS 10003 - 74230 THONES.

En cas d'opposition, la commande ne pourra pas être exécutée.

Concernant plus particulièrement ses données téléphoniques, l'Acheteur dispose d'un droit d'opposition au démarchage téléphonique qu'il peut exercer en sollicitant son inscription sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL ([www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)). Nonobstant son inscription sur la liste BLOCTEL, l'Acheteur reconnaît qu'en communiquant son numéro de téléphone au Vendeur, il accepte d'être contacté dans un délai de trois (3) mois (ou au-delà s'il l'a spécifié expressément) suivant la remise en magasin des documents relatifs aux Produits et services demandés (devis, bon de commande etc...).

#### **35. Litiges éventuels**

Les présentes conditions générales de vente ainsi que tout contrat basé sur ces conditions générales de vente sont soumis au droit français.

En cas de difficulté dans l'application des présentes conditions générales de vente ou du contrat, l'Acheteur a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable, notamment avec l'aide d'une association de consommateurs ou d'une organisation professionnelle de la branche, ou de tout autre conseil de son choix en écrivant à Service Clients Hygena – CS 10003 – 74330 THONES – France.

La clause relative au Médiateur de la consommation est prévue en toute fin des CGV Hygena.

Lorsque l'Acheteur agit en tant que commerçant, il est fait attribution exclusive de compétence devant le Tribunal du lieu d'établissement du Vendeur. Il est rappelé que la recherche d'une solution amiable, hors les cas prévus à l'article 2238 du code civil n'interrompt pas le délai des garanties légales (article 27) ni la durée de la garantie commerciale.

Il est rappelé qu'en règle générale, et sous réserve de l'appréciation des tribunaux, le respect des dispositions du présent contrat, relatives à la garantie commerciale suppose :

- Que l'Acheteur honore ses engagements financiers envers le Vendeur
- Que l'Acheteur utilise le Produit de façon normale (\*)
- Que pour les opérations nécessitant une haute technicité (\*) aucun tiers non agréé par le Vendeur ou le constructeur n'intervienne pour la réparation du Produit (sauf cas de force majeure ou carence prolongée du Vendeur).

Conformément à l'article L. 211-3 du code de la consommation, l'Acheteur est également informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation de la consommation.

(\*) **Voir le(s) guide(s) de pose, les notices d'emploi et d'entretien et le contrat de garantie commerciale.**

#### **36. Environnement**

Dans le cadre de la loi relative à l'économie circulaire et à la lutte contre le gaspillage (loi AGEC), l'Acheteur peut, sans frais, s'il ne souhaite pas conserver ses Produits usagés et afin de faciliter leur tri, réutilisation ou valorisation :

Pour les ventes conclues en magasin et sans livraison :

- ✓ les déposer auprès du magasin Vendeur, ou à proximité immédiate de celui-ci, qui les reprendra, ou les fera reprendre, gratuitement contre l'achat de Produits de même type et dans la limite de la quantité des Produits vendus (« Reprise 1 pour 1 »). La Reprise 1 pour 1 n'est applicable qu'aux magasins disposant d'une surface dédiée de vente de 200 m<sup>2</sup> minimum.

A noter que la reprise « 1 pour 0 », qui consiste à rendre un Produit sans obligation d'achat, n'est applicable qu'aux magasins disposant d'une surface dédiée de vente de 1 000 m<sup>2</sup> minimum, et dans la limite des Produits de nature et de dimensions équivalentes aux Produits proposés à la vente. Lorsque les Produits sont proposés temporairement à la vente, la reprise peut ne pas se faire en dehors de ces périodes temporaires de vente.

Pour les ventes conclues avec livraison (dont ventes à distance), la reprise « 1 pour 1 » s'effectue :

- ✓ soit au lieu de livraison ;
- ✓ soit en déchèterie ou dans un point de collecte de proximité (pour les Produits transportables sans équipement) identifiables sur : <https://www.eco-mobilier.fr/vos-points-de-collecte-dedies> (meubles), <https://www.ecosystem.eco/fr/recherche-point-de-collecte> (électroménager);

L'Acheteur peut également choisir :

- ✓ de les faire reprendre par un tiers professionnel de son choix ;
- ✓ d'en faire don à une entreprise de l'économie sociale et solidaire (ex : Emmaüs).

L'Acheteur devra renseigner le feuillet dédié dans le bon de commande (« Environnement – meubles et électroménagers usagés ») en précisant son choix, pour pouvoir déterminer la date et les modalités opérationnelles de la reprise.

Pour permettre leur reprise par le Vendeur, les Produits devront être préparés dans les conditions précisées dans le feuillet susvisé. En cas de non-respect des consignes prévues, le Vendeur se réserve le droit de ne pas procéder à la reprise des anciens Produits.

Conformément à l'article R.541-164 du code de l'environnement, la reprise du Produit usagé qui, à la suite d'une contamination ou d'une mauvaise manipulation, présente un risque pour la sécurité et la santé de son personnel pourra être refusée. L'Acheteur sera alors informé des solutions alternatives à la reprise.

La société Fournier est enregistrée au Registre national des metteurs sur le marché d'éléments d'ameublement sous le numéro FR 002581.

Ce numéro garantit que la société Fournier, en adhérant à Écomaison, est en conformité avec les obligations réglementaires qui lui incombent en application de l'article L541-10-6 du code de l'environnement.

Nos prix s'entendent toutes taxes comprises au taux de TVA en vigueur et selon le tarif national d'éco-participation en vigueur à la date de la vente.

Pour plus d'informations : [ecomaison.com](http://ecomaison.com)



## B. CGV ventes conclues à distance

Si l'Acheteur conclut un contrat à distance avec le Vendeur, les CGV « ventes conclues à distance » s'appliquent.

Lorsque les clauses des CGV « ventes conclues à distance » sont strictement identiques aux CGV « ventes physiques en magasin », il est opéré un renvoi exprès à ces clauses.

### PREAMBULE ET OBJET

**1.** La vente est conclue entre l'Acheteur et le Vendeur de l'enseigne Hygena ayant émis le bon de commande.

**2.** Les présentes CGV « ventes conclues à distance » couvrent tous les bons de commande conclus entre le Vendeur et l'Acheteur dans le cadre d'un système organisé de vente par le recours exclusif à une ou plusieurs technique(s) de communication à distance jusqu'au moment, et y compris au moment où le contrat est conclu.

Les présentes CGV s'appliquent donc entre le Vendeur et toute personne :

- ayant passé une commande et validé cette commande sur son espace client sur le site internet [https://hygena.com/fr\\_FR/](https://hygena.com/fr_FR/) ;
- ayant passé une commande via le système de visioconférence et validé cette commande par email ou sur son espace client ;
- ayant visité le magasin Hygena afin uniquement de collecter des informations sur les Produits et services, puis passe commande et valide cette commande sur son espace client.

Les présentes CGV ne s'appliquent cependant pas dans les situations où l'Acheteur négocie les éléments de son bon de commande dans un magasin Hygena.

Les présentes CGV ne s'appliquent donc pas dans les cas où :

- l'Acheteur a fixé les éléments figurant sur son bon de commande (que ce soient les Produits ou les Services additionnels) avec le magasin Hygena et qu'il retrouve ensuite sa commande sur son espace client ou par mail puis la confirme à distance ;
- l'Acheteur commence son projet sur son espace client ou en visioconférence puis le finalise en magasin.

**3.** Toute confirmation d'une commande de l'Acheteur sur son espace client, par e-mail, ou à la suite de l'envoi par e-mail du bon de commande par le Vendeur implique l'adhésion irrévocable aux présentes CGV « ventes conclues à distance ». Ces conditions pouvant faire l'objet de modifications, les conditions applicables sont celles en vigueur à la date de validation de la commande par l'Acheteur.

**4.** Le Vendeur indique que la vente à distance est réservée aux personnes physiques majeures achetant pour leurs besoins personnels et disposant d'une adresse physique de résidence.

Les mineurs n'ont pas la possibilité de conclure une telle vente.

**5.** Les Produits proposés sont ceux du catalogue Hygena en vigueur au moment de la commande. Tout comme en vente physique en magasin, l'Acheteur peut personnaliser certains Produits de sa commande (ex : les plans de travail, les éléments de crédence et les panneaux de déco sur mesure).

Les commandes personnalisées concernent :

(i) un ou plusieurs Produits confectionnés sur-mesure (ex : les plans de travail, les éléments de crédence et les panneaux de déco sur mesure), sur la base d'un métré réalisé au domicile de l'Acheteur, qui ne pourraient pas, ou très difficilement être remis en vente en cas d'exercice du droit de rétractation de l'Acheteur, au regard des exigences techniques et esthétiques spécifiques à l'Acheteur

(ii) à la fois des Produits confectionnés sur-mesure et des Produits standards, mais contenant toutefois, entre autres, des coloris, matériaux, poignées, mode d'ouverture personnalisés, qui forment un tout indivisible ou une « contremarque » ne pouvant être remis en vente en cas de rétractation par l'Acheteur. Ces Produits ont été confectionnés et adaptés les uns par rapport aux autres au regard des exigences techniques et esthétiques spécifiques à l'Acheteur.

Certaines ventes peuvent concerner des Produits standards peu personnalisés, en particulier :

(i) les ventes « sans conception », c'est-à-dire les commandes ne nécessitant pas d'aménagement sur-mesure car portant sur un ou plusieurs Produits ne nécessitant pas d'être agencés ou adaptés les uns par rapport aux autres ;

(ii) les Produits standards du catalogue Hygena, que l'Acheteur peut toutefois personnaliser au niveau des finitions et/ou du choix des coloris (ceux-ci étant limités).

### PRINCIPE DE LA VENTE A DISTANCE

**6.** Le Vendeur conserve intégralement la propriété intellectuelle de ses implantations-types.

**7.** Le bon de commande confirmé par l'Acheteur, en cochant une mention de type « J'accepte la commande et les conditions générales de vente et je m'engage à payer », vaut contrat de vente, soumis aux présentes.

Les CGV Hygena sont transmises à l'Acheteur en même temps que le bon de commande et le contrat de garantie commerciale.

### COMMANDE

**8.** Le bon de commande validé par l'Acheteur est un document sur lequel sont portées, entre autres, les informations identifiant le Vendeur gérant la commande, l'adresse de facturation de l'Acheteur et l'adresse de livraison souhaitée.

**9.** Sur ce bon de commande figurent en outre les caractéristiques essentielles des biens et Services additionnels objet de la commande, leur prix, la date estimée de livraison, les conditions de règlement, les conditions particulières, une mention claire indiquant que la passation d'une commande oblige à son paiement et la mention pré-imprimée « Je reconnaissais avoir pris connaissance et validé les conditions générales de vente ».

**10.** Le contrat est conclu au moment de la réception par le Vendeur du bon de commande signé par l'Acheteur. Chacun des contractants est tenu de respecter ses engagements et de les exécuter de bonne foi.

## DROIT DE RETRACTATION ET CAS D'EXCLUSION DU DROIT DE RETRACTATION

### 11. Droit de rétractation

En application des articles L.221-18 et suivants du code de la consommation, l'Acheteur à la faculté de se rétracter de sa commande dans le délai maximal de quatorze (14) jours à compter du lendemain de la réception de la commande.

Si la commande est effectuée en plusieurs livraisons, le délai court uniquement à compter du lendemain de la réception de la dernière livraison de Produits. L'Acheteur n'a pas à justifier d'un motif ni à s'acquitter de pénalités. Si le délai précité de quatorze (14) jours expire un samedi, dimanche ou jour férié ou chômé, il n'expire qu'au premier jour ouvrable suivant. Le retour des Produits s'effectue sous la responsabilité de l'Acheteur et exclusivement à ses frais.

Si les articles renvoyés sont volumineux, les frais de renvoi seront potentiellement élevés. Tout dommage subi par les Produits lors du retour est de nature à faire échec au droit de rétractation.

L'Acheteur fait usage de son droit de rétractation en complétant et en adressant au Vendeur le formulaire de rétractation figurant ci-dessous, ou par tout autre moyen permettant d'exprimer de manière non équivoque la volonté de l'utilisateur de se rétracter.

Tous les Produits sont obligatoirement retournés à l'adresse suivante : Sté WM88 – 2 place de la gare – 88170 Châtenois

Les Produits doivent être retournés complets, non endommagés, dans leur emballage d'origine.

Si les Produits ne peuvent être retournés par voie postale en raison de leur nature ou de leur taille, l'enseigne Hygenna communique ci-après une estimation des frais de retour maximum depuis le domicile de l'Acheteur jusqu'au lieu indiqué ci-avant, via par exemple le transporteur Morellon, JP home, TLE, BAUS, Transport Leguillon, AB transit, etc. Ce mode de transport est une option proposée à l'Acheteur.

L'enseigne Hygenna est en droit de refuser le retour des Produits si celui-ci est effectué à une adresse différente.

Prix maximal d'un retour de Produits (tous éléments compris) au lieu indiqué ci-avant : 1 000 € TTC

**NB :** L'estimation qui précède est réalisée sur la base des informations dont dispose l'enseigne Hygenna, sans toutefois être engageante pour celle-ci. En cas d'exercice du droit de rétractation, le coût réel et définitif des frais de retour sera déterminé avec précision d'un commun accord entre l'Acheteur et le prestataire que ce dernier aura désigné.

Lorsque l'Acheteur exerce son droit de rétractation, le Vendeur le rembourse de la totalité des sommes que celui-ci lui a versées. Le remboursement intervient à la date à laquelle les Produits parviennent à l'adresse de restitution mentionnée ci-dessus ou à la date à laquelle la preuve de l'expédition des Produits parvient au Vendeur. Seule la première de ces deux dates est prise en compte. Le remboursement intervient sous réserve d'inventaire.

### 12. Absence de bénéfice du droit de rétractation : les Produits nettement personnalisés

Conformément à l'article L.221-28 du code de la consommation, la faculté pour l'Acheteur de se rétracter de sa commande dans le délai maximal de quatorze (14) jours à compter du lendemain de la réception de la commande ne s'applique pas aux Produits confectionnés selon les spécifications particulières de l'Acheteur ou nettement personnalisés (les plans de travail et les éléments de créance).

Entrent dans cette catégorie les commandes comprenant :

(i) un ou plusieurs Produits confectionnés sur-mesure (ex : les plans de travail, les éléments de créance et les panneaux de déco sur mesure), sur la base d'un mûtré réalisé au domicile de l'Acheteur qui ne pourraient pas, ou très difficilement être remis en vente en cas de rétractation de l'Acheteur, au regard des exigences techniques et esthétiques spécifiques à l'Acheteur ;

(ii) à la fois des Produits confectionnés sur-mesure et des Produits standards, mais contenant toutefois, entre autres, des coloris, matériaux, poignées, mode d'ouverture personnalisés, qui forment un tout indivisible ou une « contremarque » ne pouvant être remis en vente en cas de rétractation par l'Acheteur. Ces Produits ont été confectionnés et adaptés les uns par rapport aux autres au regard des exigences techniques et esthétiques spécifiques à l'Acheteur.

## MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION

L'Acheteur doit compléter et renvoyer le formulaire ci-après uniquement s'il souhaite se rétracter du contrat.

Le formulaire (ou document équivalent) doit être adressé par E-mail à l'adresse serviceclients@hygenna.com ou par courrier postal à Service Clients Hygenna – CS 10003 – 74330 THONES – France.

### FORMULAIRE :

A l'attention de : Service Clients Hygenna – CS 10003 – 74330 THONES – France  
Je/nous (\*) vous notifie/notifications (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*) / pour la prestation de services (\*) ci-dessous :

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.

Les Produits sont à renvoyer à l'adresse ci-après : Sté WM88 – 2 place de la gare – 88170 Châtenois.

## CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

Application des articles 12 et 13 des CGV « ventes physiques en magasin ».

## SERVICES ADDITIONNELS

Application des articles 14, 15 et 16 des CGV « ventes physiques en magasin ».  
Le Service additionnel de pose, ne peut être souscrit qu'en magasin.

## LIVRAISON ET TRANSFERT DES RISQUES

Application des articles 17 à 21 des CGV « ventes physiques en magasin ».

## MISE EN CONFORMITE

Application de l'article 22 des CGV « ventes physiques en magasin ».

## PRIX

**13.** Les prix des Produits, de la livraison et de la pose sont ceux déterminés à la date à laquelle l'Acheteur valide la commande par l'envoi du bon de commande signé.

**14.** Le prix total figurant sur le bon de commande est celui indiqué au moment de l'accord de principe entre le Vendeur et l'Acheteur sur la commande définitive conclue au magasin du Vendeur ou à distance (via l'espace client ou tout autre moyen de communication, par exemple, par visio-conférence).

**15.** Le paiement du prix total comprenant les Produits et les Services additionnels est réalisé dans les conditions prévues dans le bon de commande.

Ce mode de paiement est mentionné dans le bon de commande signé par l'Acheteur ou validé par l'Acheteur sur son espace client.

La société Fournier ou le Vendeur n'accordent aucun crédit.

Conformément aux dispositions de l'article L.214-1 du code de la consommation, les parties conviennent que les sommes versées à la validation du bon de commande et avant paiement complet sont des acomptes et non des arrhes.

L'Acheteur dispose des modalités de paiement suivantes :

- Virement bancaire effectué au Vendeur ;
- Moyens de paiement en ligne.

## GARANTIE DES PRODUITS

**16.** Application des articles 26, 27 et 28 des CGV « ventes physiques en magasin ».

**MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES LEGALES ET/OU COMMERCIALES****DISPOSITIONS DIVERSES**

**17. Application des articles 29 à 32 des CGV « ventes physiques en magasin ».** **18. Application des articles 33 à 36 des CGV « ventes physiques en magasin ».**

Cependant, pour certains projets spécifiques, la mise en œuvre des garanties peut avoir lieu en France métropolitaine hors Corse.

**Médiateur de la consommation**

En application des articles L. 612-1 et suivants et R. 612-1 et suivants du code de la consommation et sous réserve que l'ACHETEUR ait adressé au préalable une réclamation écrite à notre Service Clients Hygena – CS 10003 – 74330 THONES – France, restée sans réponse, ce dernier peut avoir recours gratuitement au service de médiation en vue de la résolution amiable du litige, dont les coordonnées sont indiquées ci-après :

**AME (Association des Médiateurs Européens)**  
**AME CONSO – 197 Bsd Saint Germain 75007 Paris**  
**[www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)**

# CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE

Tout client (ci-après l'« Acheteur ») d'un magasin Hygena (ci-après le « Vendeur ») bénéficie, à titre gratuit, en complément des garanties légales, d'une garantie commerciale, pour l'achat de certains équipements, produits et appareils listés dans le présent contrat, commercialisés au sein des points de vente du réseau Hygena vendus sous la marque Hygena (ci-après les « Produits » ou individuellement le « Produit »).

Les produits d'une marque autre qu'Hygena peuvent le cas échéant bénéficier d'une garantie commerciale, gratuite ou payante selon les cas, dont les modalités sont prévues dans un document remis lors de la signature du bon de commande.

Sauf pour les produits d'une marque autre qu'Hygena, le responsable de la garantie commerciale est le Vendeur dont les coordonnées (email, adresse, téléphone) sont indiquées sur le bon de commande.

Pour bénéficier de la garantie commerciale, il convient de s'adresser aux contacts suivants :

- Soit au Vendeur dans le magasin Hygena où l'Acheteur a acheté le Produit.
- Soit à l'adresse e-mail suivante : [serviceclients@hygena.com](mailto:serviceclients@hygena.com) ou sur le formulaire en ligne [hygena.com/contactez-nous](http://hygena.com/contactez-nous).

**Important : la garantie commerciale s'applique sans préjudice du droit pour l'Acheteur de bénéficier de la garantie légale de conformité, dans les conditions prévues aux articles L.217-1 et suivants du code de la consommation et de celle relative aux vices cachés, dans les conditions prévues aux articles 1641 et 1649 du code civil. La garantie commerciale s'applique donc en sus des droits dont bénéficie le consommateur au titre des garanties légales pendant toute la durée de celles-ci.**

## Rappel :

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 inconveniент majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

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

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

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

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

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

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

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

- **Que couvre la garantie commerciale ?**

La garantie commerciale s'applique à certains Produits de marque Hygena listés ci-dessous, neufs, hors modèles d'exposition, pendant une durée de dix (10) ans à compter de la date de livraison.

Elle bénéficie à l'Acheteur initial du Produit agissant en tant que consommateur.

Elle couvre le remplacement du Produit à titre gratuit dans le cas d'un défaut de fabrication susceptible d'affecter l'usage normal et sûr du Produit. Dans le cas où le réassort serait impossible (si le composant n'est plus disponible sur le marché) un composant ou un revêtement similaire sera proposé à l'Acheteur.

Si le remplacement du Produit nécessite une action de dépose, de pose des Produits et/ou un nettoyage des Produits, ces éléments seront intégralement à la charge de l'Acheteur.

De manière plus générale, la garantie commerciale ne couvre pas les frais de main d'œuvre. La garantie commerciale ne couvre pas non plus les frais de déplacement.

Elle s'applique sous réserve d'une installation correcte, d'un entretien régulier et d'une utilisation normale du Produit par l'Acheteur.

La garantie commerciale ne couvre pas l'usure normale du Produit.

La garantie commerciale ne couvre pas l'ensemble des situations listées ci-dessous dans la rubrique « exclusions de garantie ».

- **Quels Produits sont couverts par la garantie commerciale ?**
- ✓ Les caissons
- ✓ Les façades et côtés décors
- ✓ Les pieds de meuble
- ✓ Les tablettes verre
- ✓ Les socles
- ✓ Les coulisses et charnières

Les autres Produits (notamment les accessoires tels que les sanitaires, range-couverts, aménagements de tiroirs, poubelles, ainsi que les éclairages et les ampoules des équipements électriques, etc.) ne sont pas couverts par la garantie commerciale.

- **Quelle est l'étendue territoriale de la garantie commerciale ?**

France métropolitaine, incluant la Corse

- **Modalités de mise en œuvre de la garantie commerciale**

- ✓ L'Acheteur doit déclarer le dysfonctionnement ou la panne en précisant ses nom-prénom, ses coordonnées, le Produit concerné, la photo du Produit au jour de la panne ou du dysfonctionnement, la date d'achat, la nature et les circonstances auprès du Vendeur, qui organisera la mise en œuvre éventuelle de la garantie commerciale ;
- ✓ Le Vendeur pourra demander la facture d'achat détaillée et/ou tout autre document utile à la gestion du dossier ;
- ✓ L'Acheteur doit présenter, lors de l'intervention :
  - le Produit garanti objet du dysfonctionnement,
  - la facture originale d'achat sans rature ni modification et le contrat de garantie commerciale sur lesquels les Produits sont désignés,
  - les numéros de série des Produits ne doivent jamais être ni enlevés, ni modifiés,
- ✓ L'Acheteur doit permettre au technicien agréé d'intervenir dans les meilleures conditions en dégageant, si nécessaire, l'accès au Produit garanti.

- **Sécurité**

La fixation murale est sous la responsabilité du monteur / poseur. L'Acheteur doit veiller à utiliser le type de quincailleries adaptée à la nature de son mur capable de supporter les charges adéquates.

- **Rappel des conditions d'utilisation des Produits**

Les éléments vendus par Hygena sont conçus pour un usage domestique intérieur uniquement.

Ils ne sont en aucun cas destinés à être installés dans des établissements recevant du public, ou dans des locaux professionnels.

Les Produits doivent être montés selon les notices de montage et ne doivent subir aucune modification.

- **Les exclusions de garantie commerciale :**

Exclusions communes :

- ✓ Non-respect du ou des guide(s) de pose, d'entretien, d'utilisation, anomalie de montage (l'Acheteur doit utiliser le type de fixation murale adapté à la nature du mur, en cas de doute, se renseigner auprès d'un professionnel) et des règles d'art applicables en matière d'installation (\*);
- ✓ Non-respect des règles et prescriptions imposées par les organismes de distribution d'eau, de gaz, d'électricité ;
- ✓ Mauvais montage, stockage, transport, déménagement du Produit ;
- ✓ Mauvaise utilisation du Produit (par exemple, une utilisation à usage professionnel ou pour toute activité de nature non domestique), mauvaise manipulation par l'Acheteur du Produit garanti (casse, choc, chute, erreur de manipulation, etc.), ou d'un autre Produit, ayant pour effet un excès de chaleur, un excès d'humidité (par exemple, un défaut de ventilation, dégât des eaux), un choc thermique, pouvant endommager les Produits garantis (tâche, brûlure, déformation, gonflement, corrosion, oxydation) ;
- ✓ Utilisation de produits inadaptés tels que détergents, produits corrosifs et/ou abrasifs pouvant endommager le Produit garanti (tâche, auréole, marque, corrosion) ;
- ✓ Toute réparation et/ou intervention réalisée par l'Acheteur ou par un tiers non autorisé par le Vendeur et tout défaut de fonctionnement en résultant;
- ✓ Défaut de fonctionnement résultant d'un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du code civil ;
- ✓ Les effets directs ou indirects d'explosion, de dégagement de chaleur, d'irradiation provenant de transmutations de noyaux d'atomes ou de la radioactivité, de radiations provoquées par l'accélération artificielle de particules, l'exposition à des champs magnétiques ;
- ✓ Les dommages occasionnés directement ou indirectement par une guerre étrangère, guerre civile, acte de terrorisme ou de sabotage commis dans le cadre d'actions concertées de terrorisme ou de sabotage, grève, émeute ou mouvement populaire, les éruptions de volcans, tremblements de terre, inondations, raz-de-marée ou cataclysmes, incendies ;
- ✓ Pannes afférentes aux câbles d'alimentation, tuyaux de raccordement ;
- ✓ Dommages engageant la responsabilité de l'Acheteur ou d'un tiers, ou résultant d'une faute intentionnelle et dolosive, ou encore ayant une cause extérieure d'origine naturelle ou accidentelle ;
- ✓ Dommages d'ordre esthétique tels que rayures, égratignures, écaillements, imprégnations de liquides, coloration provenant d'un dégorgement de vêtement coloré ou de teinture capillaire, décoloration liée à la lumière, ainsi que les parties extérieures (vernis, émail, laque, peinture) ;
- ✓ Travaux de rénovation ou de réhabilitation : maçonnerie, menuiserie, carrelage et tout autre gros-œuvre ;
- ✓ Infiltrations d'eau ou autres liquides ou de corps étrangers (par exemple, intrusion d'insectes), toutes causes et/ou infiltrations dues à des joints défectueux ;
- ✓ Usure normale du Produit et/ou des pièces due à leur utilisation,
- ✓ Pièces consommables telles que les ampoules, les tubes fluorescents et toutes autres pièces consommables ;
- ✓ Produits qui ont été déplacés de leur lieu d'utilisation initiale ayant pour conséquence un fonctionnement anormal ;
- ✓ Toute opération de nettoyage et d'entretien courant ;

- ✓ Les défauts d'aspect visibles présents au moment de la réception du Produit et non déclarés par l'Acheteur à cette date ;
- ✓ Les dommages provoqués par des parasites provenant du magasin du Vendeur, de ses mandataires ou du domicile de l'Acheteur ;
- ✓ Singularités spécifiques du bois (présence de nœuds, variations de couleurs, veinages, fissures dans le bois massif, etc.) ;

Exclusions relatives aux meubles:

- ✓ Défauts dus à une modification des meubles ;
- ✓ Variation(s) de teinte(s) due(s) aux différentes sources de lumière et/ou due(s) à l'exposition prolongée à la lumière.

(\*) *Le guide d'entretien est fourni avec les meubles lors de la livraison.*

## LISTE DE DUREE DE DISPONIBILITE DES PIECES DETACHEES PAR NOS PARTENAIRES ELECTROMENAGER

Conformément à la loi, vous trouverez ci-dessous la durée pendant laquelle vous pourrez trouver les pièces détachées des références électroménager commandées dans votre magasin Hygena.

Ces délais s'appliquent aux pièces de grand électroménager (GEM).

Pièces détachées fournies sous un délai de 2 mois par la marque.

Fournisseurs	Références commencent par...	Durée de disponibilité des pièces détachées électroménager (GEM)
Beko		12 ans
Roblin		10 ans
Sélection hy Hottes	EL ...	10 ans (pièces fonctionnelles) et 7 ans (pièces esthétiques)
Sélection hy Hottes	RO ...	10 ans

Pour toute autre marque vendue sous forme d'arrivée, nous vous invitons à vous référer à la fiche descriptive du Produit présente sur notre site internet [www.hygena.com](http://www.hygena.com).