

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV)

N°2022-01

### VENTE EN AGENCE NEGOCE

En vigueur depuis le : 1<sup>er</sup> juillet 2022

#### 1. PRINCIPES GENERAUX

Ces CGV encadrent les relations commerciales entre le Vendeur et le Client (ci-après ensemble « les Parties »), pour tout achat de Produits dans l'un des points de vente du Vendeur à l'enseigne **SAMSE** (ci-après « les Agences »). Elles ne concernent ni les prestations de pose, ni la vente sur internet.

Les coordonnées du Vendeur sont celles de l'Agence avec laquelle le Client entre en relation en vue de conclure une transaction.

Ces CGV sont affichées dans les Agences du Vendeur et accessibles sur son site internet. Elles sont communiquées au Client préalablement à toute transaction.

Ces CGV précisent les mentions applicables aux seuls Clients consommateurs et non-professionnels (ci-après ensemble « les Clients particuliers ») et celles applicables aux seuls Clients professionnels. Les termes consommateurs, non-professionnels et professionnels ont le sens donné à l'article liminaire du code de la consommation.

Toute dérogation aux CGV doit être acceptée par écrit par le Vendeur préalablement à la vente.

Les Parties s'informeront mutuellement de tout événement dont elles auraient connaissance, susceptible d'entraîner des difficultés dans l'exécution des obligations de l'une ou l'autre d'entre elles, au titre des CGV.

#### 2. DEVIS

A la demande du Client, le Vendeur établira un Devis ou un bon de commande (ci-après désignés indistinctement « le Devis »). Le Devis est écrit, personnalisé, daté et précise sa durée de validité. Le Devis est établi sur la base des informations fournies par le Client au Vendeur. Le Devis ne peut pas être cédé à un tiers.

Le Devis accepté par écrit par le Client vaut commande ferme et définitive et acceptation sans réserve des CGV par le Client.

Le Vendeur pourra demander le versement d'un acompte, voire le paiement intégral du prix, à l'acceptation du Devis.

Une demande de modification de Devis ne pourra être prise en compte qu'aux conditions cumulatives suivantes : 1. qu'elle soit adressée par écrit au Vendeur ; 2. qu'elle ne porte que sur des Produits figurant au plan de stockage de l'Agence ou n'ayant pas encore été commandés par le Vendeur auprès du fabricant. En cas d'acceptation par le Vendeur, la modification de Devis entraînera l'annulation du Devis initial et l'établissement d'un nouveau Devis (ainsi qu'un ajustement des prix et des délais de livraison). Le nouveau Devis devra être accepté par le Client par écrit.

#### 3. PRIX

Les prix publics HT et TTC sont accessibles dans les Agences. Ils sont communiqués sans engagement de durée. Les montants des taxes et éventuelles éco-contributions applicables aux Produits sont ceux en vigueur à la date de facturation. Les prix applicables sont ceux mentionnés sur le Devis valide ou, à défaut de Devis, ceux en vigueur à la date de facturation.

Les prix des Produits s'entendent départ (ou Ex-works) Agence ou entrepôt fournisseur. Le cas échéant, en complément du prix des Produits, le Vendeur facturera au Client : 1. le prix des prestations de transport et de grutage ainsi qu'une contribution liée aux fluctuations du coût du carburant ; 2. des frais forfaitaires d'entretien des palettes et des emballages consignés, destinés à assurer les réparations ou leurs remplacements une fois hors d'usage ;

**Consigne.** – Le montant de la consignation des Produits livrés sur palettes ou sous emballages consignés est porté sur la facture et son paiement intervient en même temps que le prix des Produits. Le remboursement de cette consignation intervient dans un délai d'1 mois à compter de la restitution sur l'Agence, des palettes ou emballages consignés en bon état d'utilisation. Les palettes ou emballages consignés renvoyés par le Client directement au fournisseur doivent être signalés au Vendeur par un avis de retour du fournisseur précisant la date, le lieu et la composition de l'envoi. A défaut, la consignation ne sera pas remboursée et confèrera la propriété des palettes ou emballages consignés au Client.

#### 4. DELIVRANCE DES PRODUITS

Le Client s'oblige à être physiquement présent ou représenté sur le lieu de délivrance des Produits pour le réceptionner et signer les documents attestant de la remise effective des Produits (bon d'enlèvement, bon de livraison, lettre de voiture, autres...). Le cas échéant, le Client communiquera au Vendeur les coordonnées précises de son représentant dument habilité. A défaut de conditions particulières de vente convenues par ailleurs entre les Parties, les Produits seront facturés au Client au plus tard à la date de mise à disposition en Agence ou de livraison le cas échéant.

##### 4.1. Mise à disposition des Produits en Agence

Le Client est informé de la date de mise à disposition de ses Produits en Agence par tous moyens et dispose d'un délai de 15 jours pour les enlever. Au-delà, une pénalité de 100 euros par jour de retard pour les Clients

professionnels – 50 euros pour les Clients particuliers – pourra être facturée au Client par le Vendeur après mise en demeure. En outre, le Vendeur pourra déplacer les Produits sur un autre site.

Le transfert des risques sur les Produits s'opère lors de leur enlèvement par le Client, préalablement aux opérations de chargement des Produits, qui incombent au Client. Si le Vendeur procède au chargement des Produits, il est réputé agir sous la responsabilité du Client.

Le Client doit respecter les consignes de sécurité sur site et le code de la route (notamment le PTAC de son véhicule de transport).

##### 4.2. Livraison des Produits sur un lieu convenu entre les Parties

Les Parties conviennent de la date et du lieu de livraison des Produits, en fonction du planning de livraison du Vendeur.

Lors de la prise de rendez-vous, le Client s'oblige à fournir au Vendeur toutes les informations nécessaires à la livraison : l'adresse exacte de livraison, les coordonnées de son représentant sur site, le cas échéant les coordonnées du maître d'ouvrage, les conditions d'accès et de stationnement, la signalisation des situations à risque, l'emplacement de déchargement, et tout autre renseignement utile pour l'organisation de la livraison en sécurité. Le cas échéant, le Client s'oblige à obtenir toutes les autorisations de voiries nécessaires pour la livraison des Produits et veillera à ce que le déchargement des Produits puisse s'opérer dans les plus courts délais.

Les Produits sont déchargés au sol au pied du camion et au plus près de l'emplacement de déchargement souhaité par le Client, en fonction des conditions d'accessibilité et de sécurité appréciés sur site par le chauffeur. Le chauffeur, représentant du Vendeur sur le lieu de livraison, appréciera seul la réunion des conditions permettant un déchargement en toute sécurité et conforme aux CGV. Si ces conditions ne sont pas réunies, les Produits retourneront chez le Vendeur aux frais exclusifs du Client et un nouveau rendez-vous de livraison devra être pris par le Client.

Le transfert des risques sur les Produits s'opère lors de la livraison sur le lieu convenu, préalablement aux opérations de déchargement des Produits, qui incombent au Client. Si le Vendeur procède au déchargement des Produits, il est réputé agir sous la responsabilité du Client.

##### 4.3. Réserves à la délivrance des Produits

Le Client s'oblige à vérifier avec attention, en présence du Vendeur ou de son représentant, les quantités et l'état apparent des Produits lors de la délivrance. Toute réserve devra être portée par écrit sur le document attestant de la remise effective des Produits.

Le Client professionnel dispose d'un délai supplémentaire de 3 jours ouvrables à compter de la date de délivrance pour effectuer un contrôle approfondi et le cas échéant, adresser toute réclamation au Vendeur, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courriel, accompagnée du document attestant de la remise effective des produits signé, de la facture et de tout élément probant (photos, constat, etc.) démontrant l'existence d'un désordre à la délivrance des Produits. A défaut, aucune réclamation ne sera prise en compte par le Vendeur.

#### 5. RETOURS DES PRODUITS

Les Produits vendus ne sont ni repris ni échangés. Cependant, à titre exceptionnel, le Vendeur pourra reprendre les Produits figurant dans le plan de stockage de l'Agence à la date du retour et remplissant les conditions cumulatives suivantes : 1. qu'ils aient été vendus par le Vendeur et livrés moins d'1 mois auparavant ; 2. qu'ils soient en parfait état (non dégradé, emballage d'origine non ouvert...) ; 3. qu'ils puissent être à nouveau commercialisés par le Vendeur ; 4. qu'ils permettent le maintien des éventuelles garanties du fabricant. 5. qu'ils ne soient pas soumis à des délais de préemption figurant sur emballage.

Le Client devra rapporter les Produits en Agence ou prendra à sa charge les frais de transport du retour. Sur présentation de la facture des Produits, le Vendeur émettra un avoir correspondant au prix des Produits, déduction faite d'une décote de 10% du prix unitaire des Produits retournés.

#### 6. RESERVE DE PROPRIETE

**Le transfert de propriété des Produits n'intervient qu'après paiement intégral de leur prix, réalisé par l'encaissement effectif des sommes dues. Jusqu'au paiement intégral de leur prix, le Client est considéré comme dépositaire des Produits, mais peut toutefois les mettre en œuvre normalement.**

**A défaut de paiement intégral du prix dans les délais convenus, le Vendeur pourra revendiquer les Produits en nature ou leur prix de vente (subrogation réelle) où qu'ils se trouvent – y compris chez un sous-acquéreur – sans formalité ni mise en demeure particulière, conformément aux articles L. 624-16 et L. 624-18 du code de commerce ainsi qu'aux articles 2367 et 2372 du code civil.**

#### 7. REGLEMENT

##### 7.1. Conditions et modalités de paiement

Les factures sont payables en euros au comptant sauf conditions de paiement particulières convenues par ailleurs entre les Parties dans des conditions particulières de vente. Le Vendeur accepte les règlements en espèces, par cartes bancaires, virements ou compensation. Tout autre moyen de paiement (y compris les chèques) devra être convenu au préalable avec le Vendeur.

##### 7.2. Retard de paiement

En cas de retard de paiement, le Vendeur pourra suspendre toutes les commandes en cours et mettre en œuvre la clause de réserve de propriété, sans préjudice de toute autre voie d'action. Après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, le Client sera également redevable, à titre de clause pénale conforme à l'article 1231-5 du code civil, d'une majoration égale à 10% du montant restant dû. Le Client professionnel sera en outre et de plein droit redevable (1) d'une pénalité de retard au taux de 10% appliqué aux sommes dues, calculé prorata temporis à compter du lendemain de la date d'échéance prévue et jusqu'au complet paiement et (2) d'une indemnité forfaitaire de 40 euros par facture, due au titre des frais de recouvrement.

##### 7.3. Compensation

Les Parties conviennent que toutes leurs dettes et créances mutuelles sont connexes et se compensent entre elles et ce, même en cas de procédure collective. A ce titre, elles acceptent sans réserve la compensation comme un mode de paiement normal dans le cadre de leurs relations d'affaires.

#### 8. GARANTIES

**8.1 Garantie légale de conformité** (articles L.217-3 et suivants du code de la consommation) (Uniquement pour les Clients particuliers)

Le Client particulier bénéficie d'une garantie légale de conformité pour les Produits apparemment défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la commande ou à l'achat immédiat. Cette garantie ne couvre pas les défauts occasionnés du fait d'une utilisation anormale ou fautive ou résultant d'une cause étrangère aux qualités intrinsèques des Produits.

<p>Il est appelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Client particulier :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du Produit pour agir à l'encontre du Vendeur ;</li><li>– peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-12 du code de la consommation. A défaut, si la réparation ou l'échange sont impossibles ou n'ont pu être mis en œuvre dans le mois suivant sa prise en charge, le Vendeur remboursera le prix du Produit ;</li><li>– est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit pendant une durée de 2 ans suivant la délivrance du Produit, sauf pour les Produits d'occasion, dont le délai est porté à 12 mois.</li></ul> <p>La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir le Produit.</p> <p>Il est appelé que le Client particulier peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.</p>
--

**Mise en œuvre de la garantie légale de conformité** : Dans le délai de 2 ans après la délivrance du Produit, le Client particulier qui souhaite mettre en œuvre la garantie légale de conformité doit rapporter le Produit à l'Agence ou prévenir le Vendeur par courrier recommandé avec accusé de réception. Le Client particulier doit détailler la nature et l'étendue des défauts constatés et joindre à sa réclamation ses justificatifs d'achat et de délivrance : facture, bon de livraison, bon d'enlèvement, etc. Le Vendeur peut contester l'application de la garantie en apportant la preuve que le défaut est apparu postérieurement à la délivrance du Produit. Si la responsabilité du Vendeur est établie, le Client particulier peut choisir entre la réparation et le remplacement du Produit non conforme. En cas de différence de coût significative entre les deux options, le Vendeur peut choisir l'option la moins chère. Si ces deux options sont impossibles à mettre en œuvre, ou ne peuvent pas être mises en œuvre dans le mois suivant la réclamation du Client particulier ou lui créent un inconvénient majeur, le Client particulier peut réclamer le remboursement intégral (en restituant le Produit) ou partiel (en conservant le Produit) et des frais annexes (frais de livraison, frais de retour, etc.). Le Client particulier peut également demander des dommages-intérêts s'il démontre que le défaut de conformité lui a causé un préjudice qu'il est en mesure de prouver. Le cas échéant le remboursement interviendra dans les 30 jours de la constatation par le Vendeur du défaut de conformité, par virement bancaire ou par chèque.

**8.2 Garantie légale contre les vices cachés** (articles 1641 et suivants du code civil)

Le Client bénéficie d'une garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant le Produit et les rendant impropres à l'utilisation. Le défaut doit être un défaut caché (non-apparent lors de la délivrance du Produit), rendant le Produit inutilisable ou diminuant très fortement son usage et existant à la date de délivrance du Produit. Le Client doit agir dans un délai de 2 ans après la découverte du vice. La durée de cette garantie est limitée à 5 ans après la délivrance du Produit. Le Client doit prouver l'existence du défaut.

**Mise en œuvre de la garantie légale contre les vices cachés** : Dans le délai de 2 ans après la découverte du défaut, le Client qui souhaite mettre en œuvre la garantie légale contre les vices cachés doit rapporter le Produit à l'Agence ou prévenir le Vendeur par courrier recommandé avec accusé de réception. Le Client doit détailler la nature et l'étendue des défauts constatés et joindre à

sa réclamation ses justificatifs d'achat et de délivrance : facture, bon de livraison, bon d'enlèvement, etc. Il incombe au Client de prouver l'existence d'un vice caché, le cas échéant en faisant procéder à une expertise amiable. Si la responsabilité du Vendeur est établie, le Client peut conserver le Produit et obtenir une réduction du prix ou restituer le Produit et demander le remboursement du prix payé, des frais annexes (frais de livraison, frais de retour, etc.) ainsi qu'une indemnisation en cas de dommage. Le cas échéant le remboursement interviendra dans les 30 jours de la constatation par le Vendeur du vice caché, par virement bancaire ou par chèque.

#### 8.3. Garantie commerciale

Le Client peut bénéficier, pour l'achat de certains Produits, d'une garantie commerciale dont les conditions d'octroi et de mise en œuvre sont définies par le fabricant et sont précisées sur l'étiquetage ou dans un document spécifique joint au Produit. Cette garantie commerciale proposée par le fabricant du Produit n'engage pas le Vendeur. Pour sa mise en œuvre, le Client devra se rapprocher directement du fabricant.

#### 9. AVERTISSEMENTS – RESPONSABILITE DU VENDEUR

##### 9.1. Caractéristiques de certains Produits

Il incombe au Client de se renseigner sur les caractéristiques des Produits avant l'achat. Le Client est informé que l'apparence réelle de certains Produits (carrelage, pierre naturelle, bois, etc.) peut varier par rapport aux communications du fabricant, aux visuels sur catalogue, à l'exposition ou à l'éclairage en Agence, etc. Il incombe au Client ou à son représentant, le cas échéant, de s'assurer du rendu final avant l'achat. Les dimensions, couleurs, nuances et poids de certains Produits (carrelage, bois, etc.) sont soumis à des variations inhérentes à leur nature, à leur provenance ou à leur fabrication et bénéficient à ce titre de tolérances d'usage. Les Produits en bois et dérivés du bois doivent être stockés et posés dans les conditions du DTU applicable. Leur soicité, celle du support et l'hygrométrie ambiante, doivent impérativement être vérifiées avant la pose, dans les conditions d'usage (température, humidité).

##### 9.2. Exclusion de responsabilité du Vendeur

Le Vendeur apportera tout son soin à la satisfaction du Client. Néanmoins, si le Vendeur connaît les Produits qu'il vend, il n'est pas entrepreneur en construction ni bureau d'étude technique et ne saurait encourir de responsabilité à ce titre. Le Client reconnaît que la responsabilité du Vendeur est toujours exclue dans les cas suivants : 1. report des délais de livraison consécutif à une modification de commande ou un retard dû au fabricant ; 2. erreur ou manquement du Client lors de la communication des informations nécessaires à la livraison ; 3. survenance d'un cas force majeure ou cas fortuit indépendant de la volonté du Vendeur ; 4. non prise en compte des avertissements stipulés à l'article 9.1. ; 5. dommage survenu après transfert des risques au Client ; 6. usure normale du Produit ; 7. non-respect par le Client des conditions de stockage, de transport ou de mise en œuvre du Produit au regard des règles de l'art professionnel, des notices du fabricant ou des prescriptions techniques applicables (Cf. DTU) ; 8. utilisation non conforme du Produit, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client ; 9. non-respect de la législation du pays dans lequel les Produits sont mis en œuvre et qu'il incombe au Client de vérifier ; 10. non-respect des conditions de validité de la garantie du fabricant le cas échéant ;

#### 10. PIECES DETACHEES – SERVICE APRES-VENTE

Le cas échéant, les conditions de mise à disposition et la durée de disponibilité des pièces détachées des Produits, ainsi que les modalités du service après-vente du fabricant, sont précisées par le fabricant sur l'étiquetage ou dans un document spécifique joint au Produit. Certaines Agence du Vendeur proposent un service après-vente. Le Client se renseignera directement dans l'Agence concernée.

#### 11. DONNEES PERSONNELLES – BLOCTEL

Le Vendeur s'engage à respecter les réglementations applicables concernant le traitement de données à caractère personnel dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre des relations commerciales avec le Client. Pour en savoir plus sur la gestion de ses données et de ses droits, le Client peut consulter la politique de gestion des données personnelles du Vendeur à l'adresse : <https://www.samse.fr/donnees-personnelles>.

En outre, le Client est informé qu'il dispose de la faculté de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet <https://www.bloctel.gouv.fr> ou par courrier : Worldline - Service Bloctel, CS 61311 - 41013 Blois Cedex.

#### 12. LITIGES

Ces CGV sont régies par la loi française. En cas de litige, les Parties s'efforceront de trouver un accord amiable.

A défaut d'accord amiable, le Client Particulier a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation AME CONSO, dans un délai d'1 an à compter de la réclamation écrite adressée au Vendeur, soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com), soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 place Dauphine, 75001 Paris.

Tous les litiges auxquels les CGV et les accords qui en découlent pourraient donner lieu seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.