

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV)

VENTE SUR INTERNET

[www.samse.fr](http://www.samse.fr)

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

Les Coordonnées du vendeur (ci-après : « **le Vendeur** ») sont les suivantes :

## **SAMSE**

Société anonyme au capital de 3 458 084 euros, dont le siège social est sis 2, rue Raymond Pitet 38100 Grenoble, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Grenoble sous le numéro 056 502 248, TVA intracommunautaire FR 32 056 502 248.

– Téléphone : +33 (0)4 76 85 78 00

– E-mail : [contact@samse.fr](mailto:contact@samse.fr)

Toute référence à des Agences dans les présentes CGV, renvoie aux points de vente sous enseignes SAMSE (ci-après : « **les Agences** »).

## **1. PRINCIPES GENERAUX**

Ces CGV encadrent les relations commerciales entre le Vendeur et le Client professionnel ou particulier (ci-après ensemble « les Parties »), pour tout achat de Produits présentés sur le site internet [www.samse.fr](http://www.samse.fr) (ci-après : « le Site Internet »). Elles ne concernent ni les prestations de pose, ni la vente en agence. Ces CGV sont accessibles en français exclusivement sur le Site Internet.

Ces CGV précisent les mentions applicables aux seuls Clients professionnels et celles applicables aux seuls Clients particuliers.

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

Les CGV pouvant faire l'objet de modifications à tout moment, la version applicable à la vente est toujours celle en vigueur sur le Site Internet à l'instant de la validation de sa commande par le Client sur le Site Internet.

Le Client s'oblige à prendre connaissance des CGV et de les accepter expressément en cochant la case prévue à cet effet avant d'initier la procédure de validation de sa commande sur le Site Internet.

Le Client reconnaît avoir la capacité requise pour contracter et acquérir les Produits proposés sur le Site Internet.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Vendeur constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

## **2. DEMANDE DE DEVIS**

Le Client a la possibilité de solliciter un devis sur le Site Internet, indépendamment de toute passation de commande.

La demande de devis via le Site Internet peut s'opérer de deux façons :

- Le Client a la possibilité de remplir le formulaire de saisie accessible sur le Site Internet. Ce formulaire rempli sera transmis à l'Agence sélectionnée par le Client qui prendra directement contact avec le Client ;
- Le Client a la possibilité de composer son panier sur le Site Internet puis de cliquer sur l'onglet « faire une demande de devis ». Son panier sera transmis à l'Agence sélectionnée par le Client qui prendra directement contact avec le Client.

Dans tous les cas, l'Agence sélectionnée par le Client établira un devis écrit personnalisé, daté et précisant une durée de validité. Le devis est établi sur la base des informations fournies par le Client.

Une fois la demande de devis transmise par le Client, la poursuite de la relation commerciale s'effectuera directement avec l'Agence réceptrice et sera encadrée par les conditions générales de vente en Agence.

## **3. COMMANDE**

Pour consulter les stocks disponibles et/ou constituer son panier, le Client est invité à sélectionner une Agence d'enlèvement. Une fois l'Agence d'enlèvement sélectionnée, les stocks de Produits disponibles dans cette Agence s'affichent sur le Site. Le Client peut constituer son panier.

Pour commander les Produits, le Client est ensuite invité à s'identifier ou créer son compte puis en renseignant les informations demandées.

**Attention** : le Client est invité à bien vérifier l'Agence d'enlèvement qu'il sélectionne pour ses achats en ligne. Si le Client change d'Agence d'enlèvement lors de son parcours sur le Site Internet, les stocks de Produits reflèteront ceux de la nouvelle Agence sélectionnée et son panier ne sera pas sauvegardé.

Il appartient au Client de sélectionner sur le Site Internet les Produits qu'il désire commander.

Les caractéristiques principales des Produits et notamment les spécifications, illustrations et indications de dimensions ou de capacité, sont affichées sur le Site Internet. Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande.

Le choix et l'achat d'un Produit est de la seule responsabilité du Client. Le Client est tenu de se reporter au descriptif de chaque Produit afin d'en connaître les propriétés et les particularités essentielles.

Les offres de Produits sont valables tant qu'elles sont visibles sur le Site Internet. Elles s'entendent dans la limite des stocks disponibles.

Les Produits sélectionnés par le Client sont déposés dans son panier. Le Client a la possibilité de vérifier à tout moment le détail de son panier, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer sa commande. Il appartient donc au Client de vérifier l'exactitude de sa commande avant sa validation.

## **4. REGLEMENT**

Préalablement à la passation de sa commande, le Client est invité à prendre connaissance du récapitulatif détaillé de son panier. Une fois son choix arrêté, le Client est invité à renseigner ses informations bancaires pour procéder au règlement de sa commande.

Le Client peut régler soit par carte bancaire (Visa® ou MasterCard®), soit en utilisant son encours si le Client a conclu par ailleurs des conditions particulières de vente avec le Vendeur.

Une fois l'intégralité des informations renseignée, le client est invité à prendre connaissance des CGV et à confirmer son acceptation en cochant la case prévue à cet effet, puis à confirmer sa commande. Dès lors, aucune modification de commande ne pourra être prise en compte une fois la commande confirmée par le Client.

Le Client est informé que l'intégralité du prix de sa commande est payable comptant, en euros, lors de la confirmation de sa commande sauf conditions de paiement particulières convenues par ailleurs entre les parties dans des conditions particulières de vente. Le montant est débité sur le compte bancaire du Client lors de la confirmation de sa commande.

La commande ne sera définitive qu'après validation de celle-ci par le Vendeur et encaissement des sommes dues. Le Client en est informé par la réception d'un e-mail de validation de commande adressé par le Vendeur. Par la suite, le Client reçoit un deuxième e-mail du Vendeur lui indiquant que sa commande est en cours de préparation. Enfin, le Client reçoit un troisième e-mail du Vendeur lui indiquant que sa commande est disponible à l'Agence d'enlèvement.

Le Vendeur se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Sauf conditions particulières convenues par ailleurs entre les parties, la facture est remise au Client lors de l'enlèvement de ses Produits à l'Agence d'enlèvement.

## **5. PRIX**

Les prix publics TTC sont accessibles sur le Site Internet. Ils sont affichés sans engagement de durée. Les montants des taxes et éco-contributions applicables aux produits sont ceux en vigueur à la date de facturation.

Les prix applicables sont ceux mentionnés sur le récapitulatif du panier validé préalablement à la validation de commande par le Client.

Les prix des Produits s'entendent départ (ou Ex-works) Agence ou entrepôt fournisseur.

**Palettes et emballages consignés.** – le Client est informé qu'en fonction des quantités commandées, certains Produits pourront être conditionnés sur palettes ou emballages consignés. Il en sera informé par e-mail postérieurement à sa commande, lors du traitement de celle-ci par l'Agence d'enlèvement.

Dans ce cas de figure, l'Agence d'enlèvement proposera au Client, la mise à disposition de ses Produits sous palettes ou emballages consignés en en précisant, le nombre, les références, ainsi que le montants de la consignation et de frais d'entretien. Si le Client souhaite réceptionner ses Produits sur palettes ou emballages consignés, il sera invité à régler directement le montant de la consignation ainsi que des frais d'entretien par l'intermédiaire d'un lien VADS (Vente A Distance Sécurisée) avant l'enlèvement des Produits à l'Agence d'enlèvement. A défaut les produits seront toujours disponibles à l'enlèvement en vrac.

Le remboursement de la consignation intervient dans un délai d'1 mois à compter de la restitution des palettes consignées en bon état d'utilisation à l'Agence d'enlèvement.

A défaut, la consignation ne sera pas remboursée et confèrera la propriété des palettes consignées au Client.

Les frais forfaitaires d'entretien des palettes et des emballages consignés sont destinés à en assurer les réparations ou leurs remplacements une fois hors d'usage.

## **6. DELIVRANCE DES PRODUITS – MISE A DISPOSITION DES PRODUITS EN AGENCE**

**Le Client s'oblige à être physiquement présent ou représenté à l'Agence d'enlèvement des Produits pour les réceptionner et signer les documents attestant de la remise effective des produits.** Le cas échéant, le Client communiquera au Vendeur les coordonnées précises de son représentant.

Le Client est informé avant la confirmation de sa commande, des délais de mise à disposition des Produits à l'Agence d'enlèvement. En tout état de cause, la mise à disposition des Produits commandés n'excèdera pas 15 jours après la commande.

Le Client est informé de la date de mise à disposition de ses Produits à l'Agence d'enlèvement 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 une autre Agence ou plateforme.

Le transfert des risques sur les Produits s'opère dès leur enlèvement par le Client.

Le Client doit respecter les consignes de sécurité sur l'Agence d'enlèvement et le code de la route (notamment le PTAC de son véhicule de transport).

Si le Client souhaite se faire livrer les Produits sur un lieu convenu, il lui incombe de prendre directement attache avec l'Agence d'enlèvement et de convenir avec elle de la date et du lieu de livraison des Produits, en fonction du planning de livraison du Vendeur. Les conditions et modalités de livraison seront alors encadrées par les conditions générales de vente en Agence.

### **Réserves à la délivrance des Produits**

Le Client s'oblige à vérifier avec attention, en présence du Vendeur, 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 e-mail à l'adresse indiquée en préambule, 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.

## **7. DROIT DE RETRACTATION** (articles L.221-18 et suivants du code de la consommation)

(Uniquement pour les Clients particuliers)

Le Client particulier bénéficie d'un droit de rétractation (articles L.221-18 et suivants du code de la consommation) qu'il doit exercer dans un délai de 14 jours courant à compter du lendemain de la délivrance de son Produit dans l'Agence d'enlèvement. Il peut également exercer son droit de rétractation dès le lendemain de sa commande, avant même la délivrance du Produit.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client particulier doit envoyer au Vendeur le [formulaire type de rétractation joint en annexe aux CGV](#), dûment complété et signé.

Le Client particulier n'a pas à motiver ou justifier sa décision, mais il doit justifier avoir respecté le délai de 14 jours de rétractation.

Le Client particulier dispose ensuite d'un délai de 14 jours suivant la date d'envoi du formulaire de rétractation, pour retourner le Produit à l'Agence d'enlèvement à ses frais, dans son état d'origine (emballage non ouvert), complet (accessoires, notices...) et permettant sa remise sur le marché à l'état neuf. Le Produit doit également être accompagné de la facture d'achat.

Le Produit déballé, endommagé, salis ou incomplet ainsi que le Produit visé dans l'une des exclusions de l'article L.221-28 du code de la consommation ne sera ni repris ni remboursé.

Si les conditions du présent article sont respectées, l'Agence d'enlèvement remboursera au plus tard le jour de la restitution du Produit, le prix payé par le client particulier. Le remboursement s'effectuera par le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour l'achat, ou par tout autre moyen de paiement convenu entre les parties.

## **8. RETOURS DES PRODUITS**

Indépendamment du délai de rétractation dont bénéficie le Client particulier, 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 d'enlèvement 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 péremption 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.

## **9. 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 revente (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.**

## **10. GARANTIES**

### **10.1 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.

Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Client particulier :

- bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du Produit pour agir à l'encontre du Vendeur ;
- 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;

- 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.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir le Produit.

Il est rappelé 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.

**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 mise 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.

### **10.2 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.

### **10.3. 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.

## **11. AVERTISSEMENTS – RESPONSABILITE DU VENDEUR**

### **11.1. 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 siccité, celle du support et l'hygrométrie ambiante, doivent impérativement être vérifiées avant la pose, dans les conditions d'usage (température, humidité).

### **11.2. 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 11.1. ; 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 ;

## **12. 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 Agences du Vendeur proposent un service après-vente. Le Client se renseignera directement dans l'Agence concernée.

## **13. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Le contenu du Site Internet est la propriété du Vendeur et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Le Client ne pourra faire état ou usage des marques, logos, documents ou tout autre droit de propriété intellectuelle appartenant au Vendeur ou dont celui-ci a la jouissance, sans son autorisation expresse, écrite et préalable.

Le Vendeur se réserve le droit de s'opposer à toute utilisation de ses marques, logos ou autres droits qu'il jugerait déloyale ou contraire à son image.

## **14. 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.

## **15. 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.

TOUTE CONTESTATION SERA PORTEE DEVANT LES TRIBUNAUX COMPETENTS DANS LES CONDITIONS DE DROIT COMMUN.

## **16. INFORMATION PRECONTRACTUELLE ET ACCEPTATION DU CLIENT**

Le fait de commander sur le Site Internet emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes CGV et obligation au paiement des Produits commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Vendeur.